

UNIVERSIDAD METROPOLITANA DEL ECUADOR



CARRERA: GESTIÓN EMPRESARIAL

**TRABAJO DE TITULACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
INGENIERA DE GESTIÓN EMPRESARIAL**

**TEMA: PLAN DE NEGOCIO PARA LA CREACIÓN DE UNA MICROEMPRESA DE
SERVICIO DOMÉSTICO EXPRÉS, PROVINCIA PICHINCHA, CANTÓN
RUMIÑAHUI.**

AUTORA: JESENIA ARACELY CAIZA SUNTAXI

TUTOR: ING. ANDREA CHARPENTIER ALCIVAR Msc.

Quito, 2018

PROTOCOLO

AÑO	PROVINCIA	CANTON	NOTARIA	SECUENCIA
2018	17	05	03	P03785

DECLARACION

JURAMENTADA

QUE OTORGA: SRTA.

JESENIA ARACELY CAIZA

SUNTAXI

CUANTIA: INDETERMINADA

DI: DOS COPIAS

SA.

Identidad y datos civiles, a la obtención de su información en el Registro Personal Único cuyo custodio es la Dirección General de Registro Civil, Identificación y Cedulación, a través del convenio suscrito con esta

En la ciudad de Sangolquí, del Cantón Rumiñahui, Provincia de Pichincha, República del Ecuador, a los VEINTE Y CINCO días del mes de JUNIO del año DOS MIL DIECIOCHO, ante mí el Doctor MARCELO PAZMIÑO BALLESTEROS, Notario Público Tercero del Cantón, comparece: La señorita JESENIA ARACELY CAIZA SUNTAXI, de estado civil soltera, por sus propios y personales derechos, a quien de conocerla doy fe; y, autorizándome de conformidad con el artículo setenta y cinco de la Ley Orgánica de Gestión de la

Notaría, que se agregan como habilitantes; La compareciente es domiciliada en la parroquia de San Pedro de Taboada, del Cantón Rumiñahui, mayor de veinte y cuatro años de edad, estudiante, de nacionalidad ecuatoriana, hábil y capaz para contratar y obligarse a quien conozco que doy fe.- Advertida que fue la compareciente por mí el Notario de los efectos y resultados de esta escritura, así como examinada que fue en forma aislada y separada, de que comparece al otorgamiento de esta escritura sin coacción, amenazas, temor reverencial ni promesa o seducción, me pide que eleve a escritura pública el texto de la siguiente declaración, y al efecto, libre y voluntariamente, dice que, YO, JESENIA ARACELY CAIZA SUNTAXI, CON CÉDULA DE CIUDADANIA NÚMERO DIECISIETE VEINTE Y DOS CUARENTA Y TRES VEINTE Y SEIS CINCO GUIÓN TRES, EN FORMA LIBRE Y VOLUNTARIA DECLARO BAJO JURAMENTO QUE, LA PRESENTE INVESTIGACION QUE VERSA SOBRE EL PLAN DE NEGOCIO PARA LA CREACION DE UNA MICROEMPRESA DE SERVICIO DOMÉSTICO EXPRÉS, PROVINCIA PICHINCHA, CANTÓN RUMIÑAHUI, ASI COMO LAS EXPRESIONES VERTIDAS EN LA MISMA AUTORÍA DE LA COMPARECIENTE, QUIEN HA REALIZADO EN BASE A RECOPIACIÓN BIBLIOGRÁFICA, CONSULTAS DE INTERNET Y CONSULTAS DE CAMPO.- EN CONSECUENCIA ASUMO LA RESPONSABILIDAD DE LA ORIGINALIDAD DE LA MISMA Y EL CUIDADO AL REMITIRME A LAS FUENTES BIBLIOGRÁFICAS RESPECTIVAS PARA FUNDAMENTAR EL CONTENIDO EXPUESTO.- HASTA AQUÍ LA DECLARACIÓN JURAMENTADA, que prestó la compareciente señorita JESENIA ARACELY CAIZA SUNTAXI, la misma que yo el Notario le di lectura de principio a fin, en

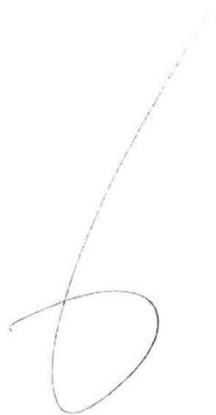


alta y clara voz, de todo lo cual se afirma y ratifica, firmando conmigo
en unidad de acto, de todo lo cual doy fe.-


SRTA. JESENIA ARACELY CAIZA SUNTAXI
C.C. No. 172243265-3



DOCTOR MARCELO PAZMIÑO BALLESTEROS
NOTARIO PUBLICO TERCERO DEL CANTON RUMIÑAHUI


**ESPACIO
EN BLANCO**

REPÚBLICA DEL ECUADOR
DIRECCIÓN GENERAL DE REGISTRO CIVIL, IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN

N. 172243265-3



CÉDULA DE CIUDADANÍA
APELLIDOS Y NOMBRES
CAIZA SUNTAXI JESEÑA ARACELY
LUGAR DE NACIMIENTO
PICHINCHA
RUMINAHUI
SAN PEDRO DE TABOADA
FECHA DE NACIMIENTO: 1993-09-17
NACIONALIDAD ECUATORIANA
SEXO: MUJER
ESTADO CIVIL: SOLTERO



INSTRUCCIÓN: **BACHILLERATO** PROFESIÓN / OCUPACIÓN: **BACH.TEC/IND VESTIDO** E33331222

APELLIDOS Y NOMBRES DEL PADRE: **CAIZA NACATA JORGE FELIX**

APELLIDOS Y NOMBRES DE LA MADRE: **SUNTAXI NACATA MELIDA MARINA**

LUGAR Y FECHA DE EXPEDICIÓN: **RUMINAHUI 2016-12-08**

FECHA DE EXPIRACIÓN: **2026-12-08**




DIRECTOR GENERAL DIRECTORA DE IDENTIFICACIÓN

CERTIFICADO DE VOTACIÓN
1 DE FEBRERO 2016

011 JUNTA NO. 011 - 079 NÚMERO 1722432653 CÉDULA

1722432653 CAIZA SUNTAXI JESEÑA ARACELY APELLIDOS Y NOMBRES

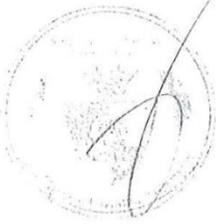
PICHINCHA PROVINCIA CIRCUNSCRIPCIÓN
RUMINAHUI CANTÓN ZONA
SANGOLQUI PARROQUIA




Con FE que las copias (s) que antecede (n) constante en uno (n) (s) folios es fiel y exacta (s) al original que me exhibió y que devolví al interesado.

Sangolquí, _____

Dr. Marcelo Puzanillo Ballesteros
NOTARIO PÚBLICO TERCERO DEL CANTÓN RUMINAHUI




CERTIFICADO DIGITAL DE DATOS DE IDENTIDAD



Número único de identificación: 1722432653

Nombres del ciudadano: CAIZA SUNTAXI JESENIA ARACELY

Condición del cedulao: CIUDADANO

Lugar de nacimiento: ECUADOR/PICHINCHA/RUMINAHUI/SAN PEDRO
DE TABOADA

Fecha de nacimiento: 17 DE SEPTIEMBRE DE 1993

Nacionalidad: ECUATORIANA

Sexo: MUJER

Instrucción: BACHILLERATO

Profesión: BACH.TÉC.IND.VESTIDO

Estado Civil: SOLTERO

Cónyuge: No Registra

Fecha de Matrimonio: No Registra

Nombres del padre: CAIZA ÑACATA JORGE FELIX

Nombres de la madre: SUNTAXI ÑACATA MELIDA MARINA

Fecha de expedición: 8 DE DICIEMBRE DE 2016

Información certificada a la fecha: 25 DE JUNIO DE 2018

Emisor: SIXTO JOSE ANDRADE MARCILLO - PICHINCHA-RUMIÑAHUI-NT 3 - PICHINCHA -
RUMIÑAHUI

N° de certificado: 186-132-17338



186-132-17338

Ing. Jorge Troya Fuertes

Director General del Registro Civil, Identificación y Cedulación

Documento firmado electrónicamente



INFORMACIÓN ADICIONAL DEL CIUDADANO

NUI: 1722432653
Nombre: CAIZA SUNTAXI JESENIA ARACELY

1. Información referencial de discapacidad:

Mensaje: LA PERSONA NO REGISTRA DISCAPACIDAD

1.- La información del carné de discapacidad es consultada de manera directa al Ministerio de Salud Pública - CONADIS en caso de inconsistencias acudir a la fuente de información

Información certificada a la fecha: 25 DE JUNIO DE 2018

Emisor: SIXTO JOSE ANDRADE MARCILLO - PICHINCHA-RUMIÑAHUI-NT 3 - PICHINCHA - RUMIÑAHUI

Nº de certificado: 183-132-17373



183-132-17373



Se otorgó ante mí, en fe de lo cual confiero esta **SEGUNDA COPIA CERTIFICADA DE SU ORIGINAL**, que obra en mi protocolo correspondiente de escrituras públicas. Sellada y firmada en el lugar y fecha de su otorgamiento. **DOY FE.**-----

DOCTOR MARCELO PAZMIÑO BALLESTEROS
NOTARIO TERCERO DEL CANTÓN FUMIÑAHUI



CERTIFICACIÓN DEL TUTOR

Ing. Andrea Charpentier Alcivar en calidad de Asesoría del Trabajo de Investigación designado por disposición de Cancillería de la UMET, certifico que la señorita Jesenia Aracely Caiza Suntaxi ha culminado el trabajo de investigación, con el tema: PLAN DE NEGOCIO PARA LA CREACIÓN DE UNA MICROEMPRESA DE SERVICIO DOMÉSTICO EXPRÉS, PROVINCIA PICHINCHA, CANTÓN RUMIÑAHUI, quien ha cumplido con todos los requisitos legales exigidos por lo que se aprueba de la misma.

Es todo cuanto puedo decir en honor a la verdad, facultando al interesado hacer uso de la presente, así como también se autoriza la presentación para la evaluación por parte del jurado respectivo.

Atentamente,

Ing. Andrea Charpentier Alcivar Msc.

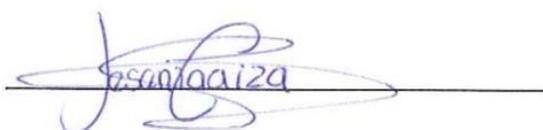
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD

Declaración de autoría del trabajo:

Yo, Jesenia Aracely Caiza Suintaxi, con cédula de identidad 172243265-3, estudiante de la Universidad Metropolitana del Ecuador "UMET", declaro en forma libre y voluntaria que la presente investigación que versa sobre el PLAN DE NEGOCIO PARA LA CREACIÓN DE UNA MICROEMPRESA DE SERVICIO DOMÉSTICO EXPRÉS, PROVINCIA PICHINCHA, CANTÓN RUMIÑAHUI, así como las expresiones vertidas en la misma autoría de la compareciente, quien ha realizado en base a recopilación bibliográfica, consultas de internet y consultas de campo.

En consecuencia asumo la responsabilidad de la originalidad de la misma y el cuidado al remitirme a las fuentes bibliográficas respectivas para fundamentar el contenido expuesto.

Atentamente,



Jesenia Aracely Caiza Suintaxi

CC. 172243265-3

AUTORA

CESIÓN DE DERECHOS

El trabajo de investigación, con el Tema: PLAN DE NEGOCIO PARA LA CREACIÓN DE UNA MICROEMPRESA DE SERVICIO DOMÉSTICO EXPRÉS, PROVINCIA PICHINCHA, CANTÓN RUMIÑAHUI, de la autora Srta. Jesenia Aracely Caiza Suntaxi manifiesto en forma libre y voluntaria lo siguiente:

Cedo los derechos de la tesis a la Universidad Metropolitana, y que el contenido sirva de fuente de información y conocimiento para el bienestar universitario.



Jesenia Aracely Caiza Suntaxi

CC. 172243265-3

AUTORA

DEDICATORIA

Dedico este trabajo a Dios por haber dado la salud y la vida, permitiéndome llegar a culminar una meta.

Con mucho amor a mis respetados padres que con infinita paciencia, me transmitieron valor y optimismo para culminar mis estudios con éxito

A ellos dedico este trabajo fruto de su apoyo absoluto.

Jesenia Caiza

AGRADECIMIENTO

Agradezco de manera especial a la Universidad Metropolitana por haberme permitido formarme en ella y de manera directa inculcar valores para mi futuro profesional.

A mi familia por su apoyo incondicional en el cumplimiento de mí objetivo.

Mis más sinceros agradecimientos a la Ing. Andrea Charpentier Alcivar por su valioso conocimiento, apoyo y guía en la elaboración del presente trabajo

Jesenia Caiza

ÍNDICE GENERAL

CERTIFICACIÓN DEL TUTOR.....	IX
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD.....	X
CESIÓN DE DERECHOS	XI
DEDICATORIA.....	XII
AGRADECIMIENTO.....	XIII
ÍNDICE GENERAL.....	XIV
ÍNDICE DE TABLAS	XIX
ÍNDICE DE GRÁFICOS	XXIII
ÍNDICE DE ANEXOS	XXVI
RESUMEN	XXVII
ABSTRACT	XXVIII
Introducción.....	1
Antecedentes y Justificación	2
Situación problemática	3
Formulación del problema.....	6
Delimitación.....	6
Objetivo general	6
Objetivos específicos	6
Población y muestra seleccionada.....	7

Tipos de investigación.....	9
Técnicas de recolección de datos	9
Fuentes primarias.....	10
Fuentes secundarias.....	10
Procesamiento de datos.....	10
Instrumento de investigación.....	10
Limpieza.....	10
Marco teórico	11
Antecedentes de la investigación	11
Fundamentación contextual	12
Fundamentación legal.....	13
Fundamentación teórica.....	16
1. ESTUDIO DE MERCADO.....	25
1.1 Antecedentes	25
1.2 Descripción del contexto	25
1.2 Investigación de mercados.....	33
1.2.1 Encuestas y resultados	33
1.2.2 Fuerzas de mercado	49
CAPÍTULO II	53
2 ESTUDIO TÉCNICO.....	53
2.2 Localización de la planta	53

2.3	Descripción del servicio.....	57
2.4	Capacidad del servicio	59
2.5	Ingeniería del proyecto.....	59
2.6	Plan de marketing	70
2.7	Estudio administrativo	80
2.7.1	Visión	80
2.7.2	Misión.....	81
2.7.3	Valores.....	82
2.7.4	Principios	83
2.7.5	Políticas	83
2.7.6	Estructura organizacional.....	86
2.7.7	Plano de la empresa	90
2.7.8	Logo.....	91
2.7.9	Slogan.....	92
2.8	Estudio legal.....	92
2.9	Estudio financiero	93
2.9.1	Inversión Total.....	93
2.9.2	Inversión de activos fijos	94
2.9.2.1	Muebles y enseres.....	96
2.9.2.2	Equipo de computación	98
2.9.2.3	Equipo de oficina	98

2.9.2.4	Vehículos	100
2.9.3	Inversión de activos diferidos	100
2.9.4	Inversión de capital de trabajo	102
2.9.4.1	Insumos del servicio	103
2.9.4.2	Mano de obra directa (MOD)	103
2.9.4.3	Costos indirectos de fabricación	106
2.9.4.3.1	Suministros de oficina.....	107
2.9.4.3.2	Suministros de aseo	108
2.9.4.3.3	Servicios básicos.....	109
2.9.4.3.4	Publicidad.....	109
2.9.4.3.5	Mano de obra indirecta.....	110
2.9.4.3.6	Suministros de seguridad	112
2.10	Financiamiento.....	113
2.11	Capacidad del servicio	114
2.12	Costo del servicio.....	117
2.13	Gastos administrativos.....	117
2.14	Gastos ventas	118
2.15	Costo total.....	118
2.16	Precio.....	119
2.17	Ingresos	120
2.18	Estado de pérdidas y ganancias proyectado	122

2.19	Flujo neto de efectivo	123
2.20	Tasa mínima atractiva de retorno - TMAR	126
2.21	Tasa de descuento.....	126
2.22	Valor actual neto - VAN.....	128
2.23	Tas Interna de retorno - TIR.....	129
2.24	Costo beneficio	130
2.25	Periodo de recuperación	130
CONCLUSIONES.....		132
RECOMENDACIONES		133
BIBLIOGRAFÍA		134
ANEXOS		139

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Matriz análisis de situaciones.....	5
Tabla 2 Hogares del Cantón Rumiñahui	7
Tabla 3 Actividades económicas productivas.....	27
Tabla 4 Población ocupada por actividad area urbana y rural	30
Tabla 5 Frecuencia.....	34
Tabla 6 Tiempo	35
Tabla 7 Personal encargado	36
Tabla 8 Afiliación.....	37
Tabla 9 Servicio doméstico actual.....	38
Tabla 10 Importancia.....	39
Tabla 11 Empresa de limpieza doméstica exprés	40
Tabla 12 Limpieza doméstica exprés	41
Tabla 13 Horarios.....	42
Tabla 14 Contratación	43
Tabla 15 Nuevos servicios	44
Tabla 16 Servicios adicionales	45
Tabla 17 Resultados de la encuesta de desempeño	48
Tabla 18 Segmentacion geográfica Cantón Rumiñahui	49
Tabla 19 Segmentación demográfica Cantón Rumiñahui	50

Tabla 20 Crecimiento de hogares Cantón Rumiñahui.....	50
Tabla 21 Demanda.....	51
Tabla 22 Oferta	51
Tabla 23 Demanda insatisfecha.....	52
Tabla 24 Total hogares Cantón Rumiñahui.....	54
Tabla 25 Matriz de localización parroquias	55
Tabla 26 Matriz de localización barrios	56
Tabla 27 de opciones a contratar.....	58
Tabla 28 Capacidad del servicio	59
Tabla 29 Servicios y tiempo empleado.....	71
Tabla 30 Ejemplo contratación del servicio	72
Tabla 31 Matriz visión	80
Tabla 32 Matriz misión	81
Tabla 33 Descripción de cada puesto de trabajo	88
Tabla 34 Inversión total	93
Tabla 35 Inversión activos fijos	95
Tabla 36 Muebles y enseres	97
Tabla 37 Equipo de computación.....	98
Tabla 38 Equipo de oficina.....	99
Tabla 39 Vehículos.....	100
Tabla 40 Inversión activos diferidos	101

Tabla 41 Capital de trabajo	102
Tabla 42 Insumos del servicio	103
Tabla 43 Mano de obra directa por operario	105
Tabla 44 Mano de obra operarios	105
Tabla 45 Costos indirectos de fabricación.....	106
Tabla 46 Suministros de oficina	107
Tabla 47 Suministros de aseo.....	108
Tabla 48 Servicios básicos.....	109
Tabla 49 Publicidad.....	110
Tabla 50 Mano de obra indirecta.....	111
Tabla 51 Suministros de seguridad.....	112
Tabla 52 Financiamiento	113
Tabla 53 Tabla de amortización	114
Tabla 54 Capacidad del servicio	116
Tabla 55 Costo del servicio	117
Tabla 56 Gastos administrativos	118
Tabla 57 Gastos ventas	118
Tabla 58 Costo total	119
Tabla 59 Precio	119
Tabla 60 Ingresos	121
Tabla 61 Estado de perdidas y ganancias	123

Tabla 62 Flujo neto de efectivo	125
Tabla 63 Tasamínima atractiva de retorno.....	126
Tabla 64 Tasa de descuento.....	127
Tabla 65 Valor actual neto	128
Tabla 66 Flujo de caja.....	128
Tabla 67 Tasa Interna de retorno.....	129
Tabla 68 Costo beneficio.....	130
Tabla 69 Periodo de recuperación de la inversión	131
Tabla 70 Tiempo de recuperación.....	131

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 Justificación	3
Gráfico 2 Árbol de problemas.....	4
Gráfico 3 Fuerzas de Porter	29
Gráfico 4 Logo empresa Vip's.....	31
Gráfico 5 Logo empresa prohogar	31
Gráfico 6 Logo empresa francer.....	32
Gráfico 7 Frecuencia	34
Gráfico 8 Tiempo.....	35
Gráfico 9 Personal encargado.....	36
Gráfico 10 Afiliación	37
Gráfico 11 Servicio doméstico actual	38
Gráfico 12 Importancia	39
Gráfico 13 Empresa de limpieza doméstica exprés	40
Gráfico 14 Limpieza doméstica exprés	41
Gráfico 15 Horarios	42
Gráfico 16 Contratación	43
Gráfico 17 Nuevos servicios.....	44
Gráfico 18 Servicios adicionales	45
Gráfico 19 Asistentes focus group	47

Gráfico 20 Demanda insatisfecha	52
Gráfico 21 Mapa del Cantón Rumiñahui	53
Gráfico 22 Microlocalización	57
Gráfico 23 Cadena de valor	60
Gráfico 24 Diagrama de flujo proceso logística interna	61
Gráfico 25 Diagrama de flujo proceso operaciones	63
Gráfico 26 Diagrama de flujo proceso logística externa	65
Gráfico 27 Diagrama de flujo proceso de marketing y ventas	67
Gráfico 28 Diagrama de flujo proceso servicio post ventas.....	69
Gráfico 29 Tiempo empleado	73
Gráfico 30 Diseño de flayers	74
Gráfico 31 Volante parte delantera	75
Gráfico 32 Volante parte posterior	75
Gráfico 33 Diseño del triptico parte 1	76
Gráfico 34 Diseño del triptico parte 2	76
Gráfico 35 Diseño tarjeta de presentación parte delantera	77
Gráfico 36 Diseño tarjeta de presentación parte posterior	77
Gráfico 37 Página de redes sociales.....	78
Gráfico 38 Página web	78
Gráfico 39 Listado de precios.....	79
Gráfico 40 Valores.....	82

Gráfico 41 Principios	83
Gráfico 42 Estructura funcional	86
Gráfico 43 Estructura estructural.....	87
Gráfico 44 Plano de la empresa	91
Gráfico 45 Logo.....	91

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1 Encuesta	139
Anexo 2 Hoja de asistencia focus group	141
Anexo 3 Plantilla de tiempos focus group	144
Anexo 4 Fotografías focus group	145
Anexo 5 Áreas del hogar	146
Anexo 6 Población del Cantón Rumiñahui	147
Anexo 7 Nivel socioeconómico agregado	148
Anexo 8 Estrato A	149
Anexo 9 Estrato B	151
Anexo 10 Estrata C+	153
Anexo 11 Promedio de personas por hogar	155
Anexo 12 Actividades de hogares como empleadores.....	156
Anexo 13 Pasos para la constitución de una empresa.....	157
Anexo 14 Proforma muebles de oficina y vehículo	159
Anexo 15 Proforma equipo de computación y equipo de oficina.....	160
Anexo 16 Proforma suministros de oficina	161
Anexo 17 Proforma Uniformes	162
Anexo 18 Proforma Casilleros.....	163

RESUMEN

TÍTULO: PLAN DE NEGOCIO PARA LA CREACIÓN DE UNA MICROEMPRESA DE SERVICIO DOMÉSTICO EXPRÉS, PROVINCIA PICHINCHA, CANTÓN RUMIÑAHUI.

AUTORA: Jesenia Aracely Caiza Suntaxi.

TUTOR: Ing. Andrea Charpentier Alcivar Msc.

El estudio para la creación de la microempresa de Servicio Doméstico Exprés en el Cantón Rumiñahui se realizó con el fin de garantizar la oferta de servicios de limpieza y arreglo de hogares con calidad que satisfagan a los clientes; el estudio se logró mediante la planeación de objetivos claramente definidos; primero se realizó la investigación de mercado, seguido de los análisis técnico, administrativo, organizacional, legal y financiero, determinando así la viabilidad del proyecto. El plan de negocios desarrollado se divide en dos capítulos, el capítulo I presenta el estudio de mercado, el análisis específico, el análisis genérico, el instrumento de investigación, la tabulación de encuestas, la oferta, la demanda, y la demanda insatisfecha; dentro del capítulo II se encuentra el estudio técnico, el estudio para la localización del proyecto, el estudio administrativo, la estructura orgánico funcional, el proceso de marketing, el estudio legal y el estudio financiero donde se encuentra la inversión, costos, capital de trabajo, estado de pérdidas y ganancias proyectados, flujo del proyecto y evaluación financiera.

Entre los principales resultados obtenidos en la investigación tenemos que se evidenció la inexistencia de competencia directa que se dedique al servicio de limpieza doméstica exprés en el Cantón Rumiñahui, se consideró como competencia indirecta a las empresas existentes en el Cantón Quito, y fueron tomadas en cuenta para el análisis y evaluación de servicios brindados, siendo fuente de información valiosa referente a los servicios ofertados en el plan de negocios. A través de la encuesta se determinó que, el servicio ofertado será de gran importancia para cubrir las necesidades de limpieza en los hogares de las familias del Cantón que por diferentes factores no pueden cumplir con esta actividad básica, además se obtuvo un VAN de \$30.273,60 y un TIR del 26% determinando así que el proyecto es factible a implementarse. **PALABRAS CLAVE:** Servicio Doméstico, Exprés, Limpieza, Trabajo, Hogar, Viabilidad.

ABSTRACT

TITLE: BUSINESS PLAN FOR THE CREATION OF AN EXPRESS DOMESTIC SERVICE MICROENTERPRISE, PROVINCIA PICHINCHA, CANTÓN RUMIÑAHUI.

AUTHOR: Jesenia Aracely Caiza Sntaxi

TUTOR: Ing. Andrea Charpentier Alcivar Msc.

The study for the creation of the micro-enterprise of Domestic Service Express in the Rumiñahui Canton was carried out with the purpose of guaranteeing the offer of services of cleaning and arrangement of homes with quality that satisfy the clients; the study was achieved by planning clearly defined objectives; Market research was first carried out, followed by technical, administrative, organizational, legal and financial analysis, thus determining the viability of the project. The business plan developed is divided into two chapters, chapter I presents the market study, the specific analysis, the generic analysis, the research instrument, the tabulation of surveys, supply, demand, and unsatisfied demand; in chapter II there is the technical study, the study for the location of the project, the administrative study, the functional organic structure, the marketing process, the legal study and the financial study where the investment, costs, working capital are , projected profit and loss statement, project flow and financial evaluation.

Among the main results obtained in the investigation we have shown that there is no direct competition that is dedicated to the express domestic cleaning service in the Rumiñahui Canton, it was considered as indirect competition to the existing companies in the Quito Canton, and were taken into account for the analysis and evaluation of services provided, being a source of valuable information regarding the services offered in the business plan. Through the survey it was determined that, the service offered will be of great importance to cover the cleaning needs in the households of the families of the Canton that for different factors can not comply with this basic activity, in addition a NPV of \$30.273, 60 was obtained, 02 and an IRR of 26%, thus determining that the project is feasible to be implemented.

KEYWORDS: Domestic Service, Express, Cleaning, Work, Home, Viability.

Introducción

En la actualidad el estilo de vida de las personas es muy agitado por el trabajo, los estudios o responsabilidades, esto dificulta la limpieza de sus hogares, por ello varias familias han optado por la contratación de una persona que realice la limpieza de sus hogares, teniendo por consiguiente que cumplir con las leyes laborales vigentes en el Ecuador, siendo una de las más importantes la afiliación al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social IESS, por otro lado son varias familias que por desconocimiento de la ley o por falta de recursos no cumplen e infringen la ley de afiliación, ocasionando despidos, denuncias e inclusive problemas económicos dentro del hogar. Fruto de todo lo antes mencionado se evidencia una importante disminución en la contratación de empleadas domésticas, como lo indica el diario el comercio en su artículo nombrado: el sector doméstico gana más desde enero, donde indica que:

“Las personas que cuentan con servicio doméstico realizaron un ligero ajuste en la contratación de estos servicios. En septiembre del 2016, del total de subempleados, 2,8% en el sector doméstico.” (Enríquez & Paspuel, 2017), Incrementando el desempleo y la demanda insatisfecha en el Cantón Rumiñahui.

El Ministerio del Trabajo puede imponer multas al patrono si este incumple con las normativas laborales. Las inspectorías de trabajo absuelven dudas ciudadanas. De tres a siete días de prisión es la pena para un patrono por no afiliar a las empleadas domésticas al IESS, según el Código Orgánico Integral Penal. (Enríquez & Paspuel, 2017)

Este proyecto pretende contribuir por un lado siendo fuente de empleo para las personas que se dedican a realizar servicios domésticos y por otro lado satisfaciendo la necesidad de servicios de limpieza en los hogares de las familias del Cantón, deslindándolas de las obligaciones legales que implicaría la contratación del personal.

El contenido publicado por el grupo el comercio dice:

Durante el Régimen también se reforzó el control para la afiliación a la seguridad social de este segmento laboral y se establecieron nuevas leyes para su protección como, por ejemplo, la Ley de Defensa de los Trabajadores, que establece que laborarán 40 horas semanales como cualquier empleado en el país.

La contratación de estas trabajadoras, además, tiene sus particularidades. En el caso de incumplimiento se establecen sanciones monetarias. Joaquín Viteri, ex director del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social y abogado laboral, explicó que las trabajadoras del hogar tienen derecho a todas las remuneraciones: décimos, fondos de reserva, vacaciones. No existe ninguna marginación con relación a los derechos generales. (Enríquez & Paspuel, 2017)

La metodología aplicada en el plan de negocios es el método deductivo, donde se analiza las posibles soluciones del problema planteado y el enfoque cualitativo, en el que se recolecta todos los datos necesarios para la elaboración del instrumento de investigación, dentro de las investigaciones se analiza la exploratoria y la descriptiva. Éstas ayudaron a explorar este tema poco estudiado, recolectando información de manera independiente para el estudio y posterior creación de la microempresa.

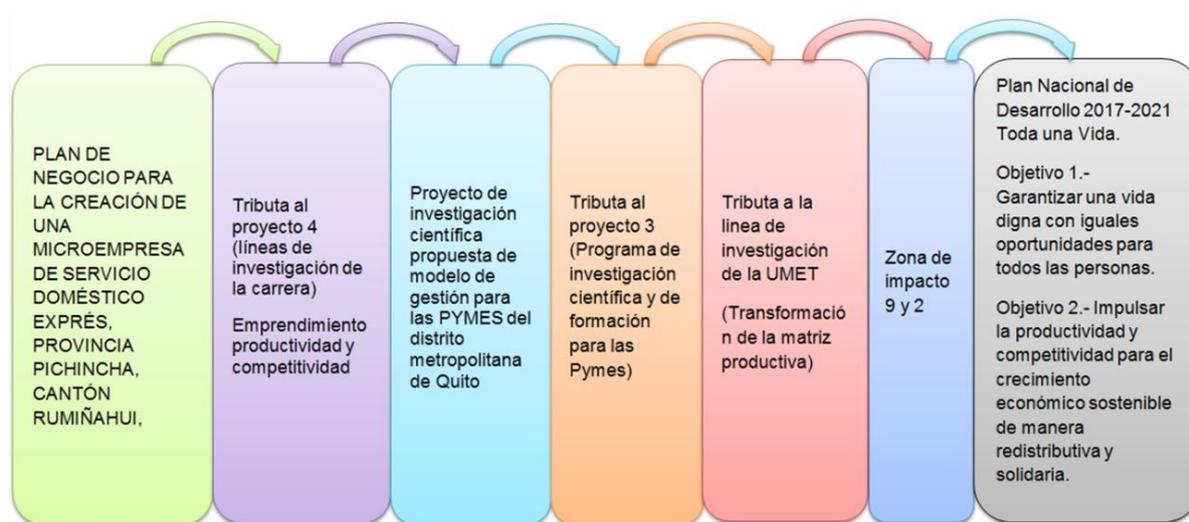
Antecedentes y Justificación

El plan de negocios para la creación de la microempresa de servicio doméstico exprés es acorde a la carrera de gestión empresarial por la aplicación de conocimientos técnicos financieros dentro de la investigación, teniendo una aplicación en la sociedad donde existe un mercado insatisfecho.

La mujer en la actualidad está enfocada en el ámbito profesional, por lo que su tiempo es limitado para encargarse de los quehaceres del hogar, la creación de la microempresa beneficiará a los hogares del Cantón Rumiñahui, permitiendo una limpieza del hogar con calidad, honestidad, responsabilidad y sobre todo ayudando a las familias a no preocuparse por las leyes de contratación doméstica que actualmente existen.

La limpieza en el hogar es primordial en una familia ya que todas requieren vivir y desarrollarse en un ambiente limpio, ordenado y agraciado, éstos son los requerimientos que pretende cubrir la microempresa de servicio doméstico exprés, ya que se enfoca en el orden, cuidado y control en las tareas designadas dentro del hogar, además este servicio es una nueva alternativa para la madre de familia, ya que tendrá un tiempo de descanso y relajación después de una larga jornada laboral o a su vez tendrá un mayor tiempo para compartir con su familia.

Gráfico 1 Justificación



Fuente: Investigación propia

Elaborado por: Jesenia Aracely Caiza Suntaxi

Situación problemática

El incremento del protagonismo de la mujer en el mundo laboral y científico, el tiempo que usualmente las mujeres dedicaban al cuidado y limpieza del hogar se ha visto limitado, es por esta razón que varias familias deciden contratar una empleada doméstica y así mantener su hogar limpio.

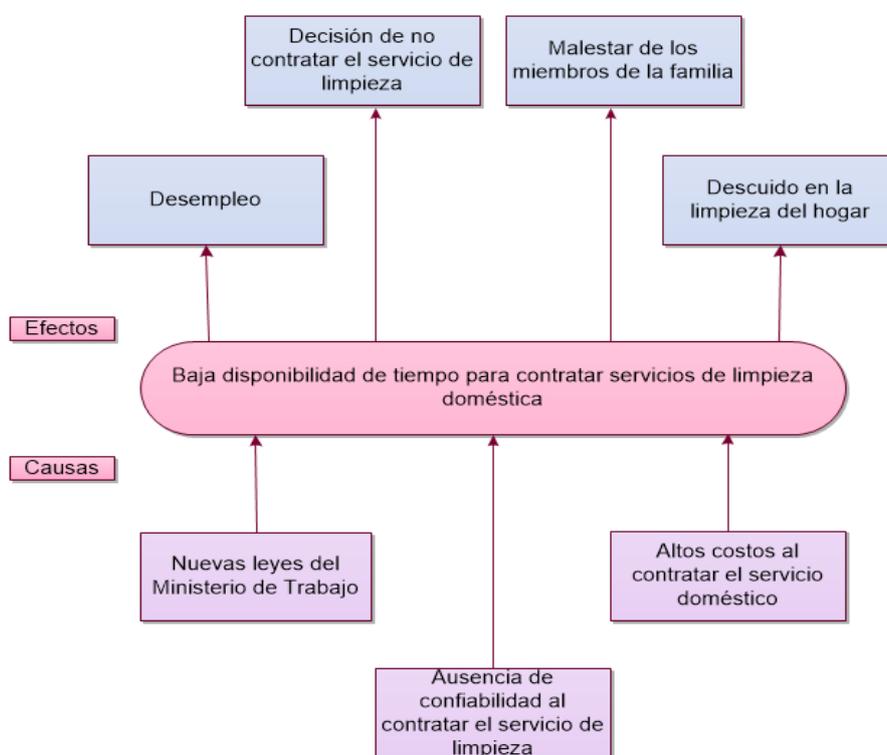
Al contratar personal que ayude con la limpieza, ha incrementado los gastos dentro del hogar, ya que deben cumplir con las leyes de contratación, afiliación de trabajadoras remuneradas del hogar y nuevas exigencias dictadas por el Ministerio de Trabajo, limitando a las personas a contratar los servicios de limpieza.

En la actualidad no existen empresas dedicadas a la limpieza doméstica dentro del Cantón Rumiñahui, ya que las empresas que brindan los servicios de limpieza se encuentran en el Distrito Metropolitano de Quito y sus servicios están destinados a la limpieza de oficinas, departamentos y hogares.

Además a esto se suma que las personas que contratan una empleada por días u horas, se encuentran con problemas como ausencia frecuente, baja calidad del servicio, abandono definitivo o temporal del trabajo sin aviso previo, hasta delitos como robo, abuso de confianza, maltrato a los integrantes indefensos a su cuidado (niños y ancianos). Por lo tanto, se plantea conformar una microempresa que brinde este servicio innovador para los hogares del sector de estudio que sirva para el desarrollo de empleo en el Cantón.

Árbol de problemas

Gráfico 2 Árbol de problemas



Fuente: Investigación propia

Elaborado por: Jesenia Aracely Caiza Suntaxi

En el siguiente plan de negocios se ha identificado el problema central la Baja disponibilidad para contratar servicios de limpieza doméstica en el Cantón Rumiñahui proporcionando tres causas: nuevas leyes del Ministerio de Trabajo, ausencia de confiabilidad al contratar el servicio de limpieza y altos costos al contratar el servicio doméstico y cuatro efectos decisión de no contratar el servicio de limpieza, malestar de los miembros de la familia, descuido en el hogar y el desempleo.

Matriz MÁS

La matriz de análisis de situaciones (Más) ayuda a determinar 4 pasos para seguir el proceso de la investigación. Éstos son: la primera es la situación actual real negativa en la que se detalla las necesidades o demanda insatisfecha de la investigación, la segunda la identificación del problema a ser investigado (en este se plantea la pregunta del problema principal de la investigación), la tercera la situación futura deseada positiva, en la que se da la explicación al problema y su aplicación, la cuarta propuesta de solución al problema planteado se detalla los capítulos a desarrollar en el proceso de investigación.

Tabla 1 Matriz análisis de situaciones

Matriz Análisis de Situaciones			
Situación actual real negativa: Debido al protagonismo que la mujer desempeña en el mundo laboral ha ocasionado que se limite completamente los quehaceres domésticos, los costos que representa incorporar este servicio adicionalmente se encuentran con problemas como absentismo frecuente, baja calidad del servicio, abandono definitivo o temporal del trabajo sin aviso previo, hasta delitos como robo, abuso de confianza, maltrato a los integrantes indefensos a su cuidado	Identificación del problema a ser investigado ¿Cómo aporta a la población ocupada del cantón el contar con una microempresa de servicio doméstico exprés?	Situación futura deseada positiva: Aplicar el plan de negocios de la creación de una microempresa de servicio doméstico exprés con el fin de ayudar a la población económicamente activa.	Propuesta de solución al problema planteado: Capítulo I Investigación de Mercados Capítulo II Estudio técnico organizacional y legal Capítulo III Estudio Financiero

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: Jesenia Aracely Caiza Suntaxi

Formulación del problema

¿Es viable la creación en el Cantón Rumiñahui de una empresa de servicio doméstico exprés?

Delimitación

Delimitación espacial

El plan de negocio se delimita a la Provincia de Pichincha, específicamente en el Cantón Rumiñahui.

Delimitación temporal

La delimitación temporal corresponde al segundo semestre del año 2017.

Determinación del objeto de estudio

Objetivo general

Realizar un plan de negocios para la creación de una microempresa de servicio doméstico exprés, mediante la oportuna investigación de mercado, análisis técnico, administrativo, organizacional, legal y financiero para determinar la viabilidad del proyecto.

Objetivos específicos

- Realizar un estudio de mercado con la finalidad de determinar las oportunidades del entorno y de esta manera conocer la demanda insatisfecha del proyecto.
- Elaborar un estudio técnico con el propósito de conocer la capacidad del proyecto con lo que se pueda definir los recursos necesarios, para cuantificarlo mediante el estudio financiero para la implementación del negocio con la finalidad de obtener la viabilidad del proyecto.

Población y muestra seleccionada

Para la obtención de la población y muestra se considera importante el número de hogares del Cantón Rumiñahui, de acuerdo a los datos obtenidos en el INEC 2010, indica que el total de 23.522 familias, ya que los hogares son los que contratarían el servicio de limpieza doméstica exprés.

Tabla 2 Hogares del Cantón Rumiñahui

CANTÓN RUMIÑAHUI			
Hogares			
Código	Nombre del Cantón	Total de hogares	Promedio de personas por hogar
1705	RUMIÑAHUI	23.522	3,65

Fuente: (Ecuador, Instituto Nacional de Estadística y Censos, 2010)

Para obtener la muestra aplicaremos la siguiente formula:

Ecuación 1 Formula de la Muestra

$$n = \frac{N * k^2 * p * q}{e^2 * (N - 1) + k^2 * p * q}$$

Fuente: (De la Cruz, 2011)

De la ecuación N° 1 se obtiene los siguientes resultados:

n= Tamaño de la muestra

N= Población

K²= Nivel de confianza

P= 0.50 Probabilidad a favor

q= 0.50 Probabilidad en contra

e= 0.05 Error

$$n = \frac{23.522 * 1,96^2 * 0.50 * (0.50)}{0.05^2 * (23.522 - 1) + 3.8416 * 0.50 * (0.50)}$$

$$n = \frac{22590.529}{58.8025 + 0.9604}$$

$$n = \frac{22590.529}{59.7629}$$

$$n = 378$$

Se aplicó la fórmula de la muestra en la población del Cantón Rumiñahui dando un resultado de 378 personas a encuestar, las que se van aplicar al público objetivo, en lugares claves como son: San Rafael, el Triángulo, Parque Turismo, donde existe los hogares con el Nivel socioeconómico A, B, C+.

Método de investigación

De acuerdo a (Bernal, 2006, pág. 56)

Es un método de razonamiento que consiste en tomar conclusiones generales para explicaciones particulares. El método se inicia con el análisis de los postulados, teoremas, leyes, principios, etcétera, de aplicación universal y de comprobada validez, para aplicarlos a soluciones o hechos particulares.

El método deductivo es un método de razonamiento por el análisis de leyes, principios, teoremas de aplicación universal y también consiste en emitir hipótesis acerca de posibles soluciones al problema planteado.

Considerando la investigación de (Soler Pujals, 2001, pág. 27)

La metodología cualitativa desarrolla conceptos, intelecciones y comprensiones partiendo de los datos y no recogiendo datos para evaluar modelos, hipótesis y teorías preconcebidas. En la metodología cualitativa el investigador ve el escenario y las personas en una perspectiva holística. Los grupos, o personas, o escenarios, no son reducidos a variables, sino considerados como un todo.

El enfoque cualitativo se basa en la recolección de datos no estandarizados este se lo realiza mediante encuestas, entrevistas donde se obtiene perspectivas, emisiones, experiencias, formas de ver de las personas, el análisis varía

dependiendo del investigador, cómo éste haya recolectado los datos utilizando instrumentos, antecedentes y experiencias propias.

Tipos de investigación

El estudio exploratorio es sinónimo de estudio cualitativo y se utiliza cuando tenemos muy pocos datos o conocimientos del problema, cuando se buscan indicios, alternativas de decisión o variables relevantes que deberán considerarse. También cuando los objetivos no están claros. Asimismo cuando no existan hipótesis o cuando estas estén mal definidas, vagas o no existan. (Soler Pujals, 2001, pág. 11)

La investigación exploratoria sirve para examinar un tema poco estudiado o cuando sus objetivos no están claros y por ello que hay buscar indicios o alternativas de decisión relevantes para la investigación y deben plantearse sin preconcepciones del investigador dejando que la información fluya sin expectativas previas.

Conforme a (Soler Pujals, 2001, pág. 29)

El estudio descriptivo es sinónimo de estudio cuantitativo y formula preguntas específicas. Tiene un diseño previamente planificado, por lo general un cuestionario con preguntas precisas: ¿Dónde compra? ¿Cuántas unidades compra? ¿Qué marca es la que compra? etc. Proporciona una base sólida y estadística.

La investigación descriptiva busca, mide y recolecta información de manera independiente como son: datos a investigar, propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se realice tomando información sobre lo que se va a investigar.

Técnicas de recolección de datos

La técnica de recolección de datos se basa en la aplicación de la herramienta de investigación denominada encuesta que corresponde al conjunto de preguntas cerradas dirigidas a una muestra con el fin de adquirir datos específicos para que el investigador pueda obtener de marco de referencias.

Fuentes primarias

Corresponde a las encuestas que se aplicara a la población objetivo a través de un cuestionario de preguntas cerradas

Fuentes secundarias

Pertenece a la recolectadas de varias documentos elaborados por Entidades Gubernamentales como Instituto Nacional de Estadísticas y Censos, Banco Central, Ministerio de Trabajo y también proyectos, tesis, investigaciones similares al plan de negocios.

Procesamiento de datos

Se utiliza en el programa Excel con la finalidad de tabular las encuestas mediante la aplicación de tablas estadísticas y generar una tabla dinámica para resumir la información que sirva como director para el desarrollo del proyecto.

Instrumento de investigación

En el instrumento de investigación la herramienta que se aplicó, fue la encuesta en la que se correcta información a los hogares del Cantón Rumiñahui ya si poder dar solución al problema planteado en la investigación, la misma que se adjunta en el (Anexo 1).

Limpieza

La limpieza implica la remoción de contaminantes sólidos, semisólidos o líquidos de una superficie, y es una parte importante de las operaciones de manufactura y la económica de la producción. (Sanchez, Figueroa, & Sandoval, 2002, pág. 33)

La limpieza superficial es desempolvar, ordenar de manera rápida los objetos dentro del hogar para así conservar de manera visual, el arreglo dentro del hogar.

Marco teórico

Antecedentes de la investigación

Los antecedentes de investigación se basan en la información recolectada de proyectos enfocados en el servicio doméstico, resaltando los siguientes:

De acuerdo a (Arévalo Barbosa & Casa Yépez, 2011) en el “Proyecto de prestación de servicios de limpieza a hogares del sector Norte de la Ciudad de Quito” con el siguiente objetivo general y sus conclusiones.

Objetivo General: Estructurar un sistema de prestación de servicios de limpieza para los hogares del Sector de Norte de la Ciudad de Quito, permitiendo facilitar las labores domiciliarias de dicha población.

Conclusiones:

En el estudio del diagnóstico se da a conocer el rol que ha tenido la mujer en la sociedad y la incursión en el ámbito laboral en los últimos tiempos, generad una oportunidad para el presente proyecto dado que en la mayoría de las familias la mujer es parte del mercado laboral y en consecuencia ha ocasionado el descuido del hogar principalmente en el aseo y limpieza del mismo.

Se determinó que existe un mercado potencial muy importante en el sector donde se pretende implementar el proyecto, ya que este se enfoca a los hogares de clase social media-alta y alta; el cual se refleja en los resultados obtenidos de la demanda insatisfecha, la misma que para el periodo 2011-2016 fluctúa entre los 3.670 y 3.919 hogares requieren el servicio.

Un punto importante para la implementación del proyecto es la selección adecuada del personal para que no exista hurto en los domicilios donde se presten los servicios, ya que eso afectaría a la imagen de la empresa convirtiéndose en una limitante actual para el proyecto. (Arévalo Barbosa & Casa Yépez, 2011)

Según (Ushiña Almachi, 2011) en el “Proyecto de factibilidad para la creación de una microempresa dedicada a la limpieza y mantenimiento de la infraestructura de domicilios, ubicada en el Distrito Metropolitana de Quito” con el siguiente objetivo general y sus conclusiones.

Objetivo General: Determinar la factibilidad que tendría la creación de una microempresa dedicada a la limpieza y mantenimiento de infraestructura de domicilios, ubicada en el Distrito Metropolitano de Quito.

Conclusiones:

El presente proyecto ofrecerá mantenimiento de forma profesional y con garantía a residencias y oficinas; esto es porque en el mercado se encuentran personas que trabajan de forma independiente pero no muchas veces es difícil localizarlos o que garanticen la labor realizada.

Dentro del servicio de limpieza y mantenimiento se elabora un plan, acorde al tipo de instalación, tomando en cuenta los materiales que la componen (madera, mármoles, vidrio, moqueta), para de acuerdo a eso, seleccionar adecuadamente los servicios y maquinaria a utilizar, según las necesidades de nuestros clientes.

De acuerdo a la encuesta muchas familias generalmente buscan el valor más cómodo a pagar por los servicios. Se pudo evidenciar también que el conocimiento acerca de este tipo de empresas es conocido pero a nivel empresarial. Los encuestados no tenían gran conocimiento acerca de un servicio personalizado y profesional puesto que cuando alguien requerida algún servicio por ejemplo de electricidad, tenían que recurrir cual no les garantizaba el servicio.

La empresa tendrá responsabilidad de disminuir la contaminación del ambiente y dejar un ambiente limpio para las generaciones futuras. (Ushiña Almachi, 2011)

Fundamentación contextual

En la actualidad la implementación de nuevas leyes y reformas al momento de contratar una persona para el servicio doméstico en el hogar se ha vuelto conflictiva para quienes requieren contar con esta ayuda, puesto que las nuevas imposiciones y beneficios que el trabajador va a mantener al momento de la afiliación como vacaciones, décimo tercer sueldo, décimo cuarto sueldo, hace que los empleadores no la vean beneficioso.

Con el ajuste del salario básico también cambió el monto para el pago de las trabajadoras remuneradas del hogar. El pasado 19 de diciembre los integrantes del Consejo Nacional de Trabajo y Salarios (CNTS) acordaron un ajuste de USD 9, el

más bajo de los 10 años de Gobierno. Maritza Zambrano, titular del Sindicato Nacional Único de Trabajadoras Remuneradas del Hogar, cree que, de todos modos, el alza es positiva. En el 2010 los sueldos de las trabajadoras domésticas se equipararon al del resto de trabajadores. Ese año el monto pasó de USD 200 a 240. Según (Enríquez & Paspuel, 2017)

Con este incremento se vio afectado en la contratación del personal doméstico, lo que ha generado desempleo en este sector afectando a la población en sus ingresos al ser menores a la canasta básica, incluso muchos trabajadores deciden brindar un servicio en condiciones bastante deshonrosas como no remuneración justa y pocos beneficios por las necesidades que requiere el hogar.

Las personas que cuentan con servicio doméstico realizaron un ligero ajuste en la contratación de estos servicios. Ello se evidencia en el incremento de la tasa de subempleo en este segmento, que pasó de 2,7% a 3% entre marzo y junio de este año, según la última encuesta de empleo del Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC). Los subempleados, define el INEC, son las personas ocupadas que reciben ingresos inferiores al salario básico y/o trabajaron menos de la jornada legal, pero tienen disponibilidad de trabajar más. Pero esto no es algo generalizado, porque los datos de empleo se mantienen relativamente estables en lo que va del año en este segmento, de acuerdo con el mismo reporte del INEC. (Paspuel, 2016)

Fundamentación legal

El presente proyecto se sustenta con base en los reglamentos de la República del Ecuador que ayuda a justificar el plan de negocios y permite sustentar su elaboración.

De acuerdo a lo investigado (Ecuador, Congreso Nacional, 2001)

Art. 2.- SUJETOS DE PROTECCIÓN.- Son sujetos "obligados a solicitar la protección" del Seguro General Obligatorio, en calidad de afiliados, todas las personas que perciben ingresos por la ejecución de una obra o la prestación de un servicio físico o intelectual, con relación laboral o sin ella.

Según (Ecuador, Congreso Nacional, 2001)

Art. 10.- REGLAS DE PROTECCIÓN Y EXCLUSIÓN.- En la aplicación de los programas de aseguramiento obligatorio, se observarán las siguientes reglas de protección y exclusión:

b. El jubilado recibirá prestaciones de salud en las unidades médicas del IESS, en las mismas condiciones que los afiliados activos, con cargo a la contribución financiera obligatoria del Estado. Sin perjuicio que el Estado entregue la contribución financiera, el jubilado recibirá la prestación;

c. La jefa de hogar estará protegida contra las contingencias de enfermedad y maternidad con cargo a la contribución obligatoria del Estado.

Conforme a (Ecuador, Congreso Nacional, 2001)

Art. 94.- RESPONSABILIDAD PATRONAL.- Si por culpa de un patrono el IESS no pudiese conceder a un trabajador o a sus deudos las prestaciones en dinero que fueran reclamadas y a las que habrían podido tener derecho, o si resultaren disminuidas dichas prestaciones por falta de cumplimiento de las obligaciones del empleador, este será responsable de los perjuicios causados al asegurado o a sus deudos, responsabilidad que el Instituto hará efectiva mediante la coactiva. El IESS concederá tales prestaciones, en la parte debida a la omisión o culpa del empleador, solamente cuando se haga efectiva la responsabilidad de éste, a menos que el patrono rinda garantía satisfactoria para el pago de lo que debiere por aquel concepto.

Según el Plan Nacional de Desarrollo 2017-2021 Toda una Vida, los objetivos importantes dentro del plan de negocios servicio doméstico expés son: el objetivo N°1, porque garantiza oportunidades pata todas las personas y el objetivo N°2 puesto que impulsa la productividad y la competitividad.

Según Información (Ecuador, Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo, Senplades, 2017)

Red Nacional de Mujeres Locales y coalición nacional de mujeres: se debe trabajar conjuntamente con los distintos niveles de gobierno, con la sociedad civil y las familias, priorizando la atención especializada y cercana a los ciudadanos y sus

hogares, lo que subraya la importancia de instancias como los consejos cantonales para la protección de derechos. Una aproximación integral permitirá alcanzar el objetivo de una vida digna, con oportunidades para todas las personas.

Metas a 2021: Incrementar el porcentaje de hogares en el área rural que cuentan con agua segura y saneamiento adecuado: incrementar el porcentaje de hogares que utiliza suministros seguros de agua para beber y servicios de saneamiento básico a 2021.

Se considera el Plan Nacional del Buen Vivir, como referencia ya que la elaboración del plan de negocios, se realizó cuando este procedimiento aún estaba en vigencia y por los objetivos de garantizar el trabajo digno en todas sus formas y permitir aplicación de la misma.

Información tomada de (Ecuador, Congreso Nacional, 2005)

Art. 262.- Modalidades del servicio doméstico.- Servicio doméstico es el que se presta, mediante remuneración, a una persona que no persigue fin de lucro y sólo se propone aprovechar, en su morada, de los servicios continuos del trabajador, para sí solo o su familia, sea que el doméstico se albergue en casa del empleador o fuera de ella.

Según (Ecuador, Congreso Nacional, 2005)

Art. 274.- Empleadores en el trabajo a domicilio.- Son empleadores, para los efectos de las relaciones contractuales en el trabajo a domicilio, los fabricantes, comerciantes, intermediarios, contratistas, subcontratistas, destajistas, etc., que den o encarguen trabajo en esta modalidad. Es indiferente que suministren o no los materiales y útiles o que fijen el salario a destajo, por obra o en otra forma.

Art. 275.- Registro de trabajadores.- El dueño, director o gerente de un establecimiento comercial o industrial que proporcione trabajo para que sea realizado en la habitación o residencia del trabajador, estará obligado a llevar un registro en el que anotará el nombre y apellido de los trabajadores, su domicilio, la calidad y naturaleza de la obra encomendada y la remuneración que han de percibir. Una copia del registro se enviará a la Dirección de Empleo y Recursos Humanos.

Fundamentación teórica

Se ha realizado una búsqueda de información que sustente el proyecto de investigación presentada a continuación.

Estudio o Investigación de Mercado

Conforme a (Moyano Castillejo, 2015) indica que:

Un estudio de mercado es una herramienta de mercadotecnia para la toma de decisiones de los directores o dueños de un negocio. Recopila información del entorno, este último se refiere al macroambiente externo político, económico, social, legal, laboral y ambiental, así como al microambiente externo como mercado, consumidores, proveedores y competencia.

La investigación de mercados consiste en buscar, consultar e identificar la mayor información del mercado sobre un tema a investigar con el fin de poder conocer nuestro mercado meta mediante un análisis a nivel social, económico, político y así llegar a identificar nuestros clientes potenciales, competencia y proveedores.

Fuentes de Información y Técnicas de Investigación de Mercados

De acuerdo con (Naveros & Cabrerizo, 2009, pág. 141)

Es aquella información que ya se ha recogido por algún motivo y se presenta en forma de dato ya publicados. Se trata fundamentalmente de estadísticas o estudios ya elaborados, realizados bien por administración pública (local, provincial, autonómica, estatal) o bien, por empresas privadas.

Buscar información en páginas, libros y entidades que publican sus estudios e investigaciones mediante un análisis de varias páginas oficiales como puede ser organismos del estado y universidades.

Encuesta

De acuerdo a (Abascal & Grande, 2005, pág. 196)

La encuesta se puede definir como una técnica primaria de obtención de información sobre la base de un conjunto objetivo, coherente ya articulado de preguntas, que

garantiza que la información proporcionada por una muestra puede ser analizada mediante métodos cuantitativos y los resultados sean extrapolables con determinados errores y confianzas a una población.

Encuesta es una técnica de obtención de información mediante una serie de preguntas que se realiza a un grupo de personas, con el fin de obtener datos relevantes de una investigación. Ésta es analizada mediante métodos cuantitativos.

Macroentorno

Acorde a (Naveros & Cabrerizo, 2009, pág. 154)

El macroentorno está configurado por factores que afectan a todas las empresas y sobre el que difícilmente se puede influir como pequeña empresa. Descripción de factores (demográficos, económicos, jurídicos, socio-culturales o tecnológicos) que escapan a nuestro control pero que afectarán a la marcha del negocio.

En el macroentorno se buscan todas las tendencias demográficas, como los índices de la población, factores económicos como la oferta y demanda, Factores Tecnológicos como nuevas tecnologías, Factores Político-legales como leyes del Estado y Factores Socioculturales como formas de vida y comportamientos de la sociedad.

Microentorno

Según (Naveros & Cabrerizo, 2009, pág. 168)

Identificación de clientes, competidores y proveedores.

Clientes o consumidores.

- Este conjunto de personas tienen necesidades similares.
- Cada una de las personas que componen el conjunto tiene necesidades diferentes.
- Dentro del conjunto de personas existen segmentos o subconjuntos que tienen necesidades similares pero distintas a otros subconjuntos.
- La segmentación por estilos de vida

Competidores

- Competencia genérica
- Competencia de producto
- Competencia entre empresas

Proveedores

Influyen directamente sobre las empresas, sobre todo. A la hora de fijar los precios, aunque no sea el objetivo de este apartado, constituyen una fuente de información sobre los competidores directos y también sobre los clientes.

El Microentorno es analizar a los clientes en sus necesidades como indiferenciado y diferenciado y su segmentación, los competidores geográfico, demográfico, índice de uso, psicográficos y proveedores que influyen en las empresas como informantes del mercado.

Plan de Marketing

Según (Longenecker, Petty, Palich, & Hoy, 2012, pág. 49)

El plan de marketing describe la forma en que la empresa llegara a los clientes dentro de un mercado determinado y los atenderá. Esta sección debe presentar la estrategia d marketing como los métodos para identificar y atraer clientes; estrategias de fijación de precios, enfoque de ventas, tipo del personal de ventas y canales de distribución; tipos de promociones y publicidad.

En el plan de marketing se implementarán procesos de ayuda a la organización para analizar el mercado de la competencia, determinando la oferta mediante el análisis y aplicación del marketing mix, diseñando estrategias de comercialización para conseguir el producto para el consumidor.

Marketing Mix

El objetivo táctico fundamental del marketing es el de producir una reacción en el mercado que permita alcanzar, mantener o disminuir la participación de mercado de los productos o servicio de la empresa. Lo importante señalar que todo cuanto haga la empresa formará parte de uno o varios de los cuatro elementos básicos Producto, Precio, Distribución o Comunicación. (Soriano, 1990, pág. 246)

Plan de Mercadotecnia

Como (Viniegra, 2007, pág. 79)

Plan de Mercadotecnia es un plan de acción basada en la identificación de información clave sobre nuestro mercado relacionada con su estructura, nuestras debilidades y oportunidades, así como nuestros objetivos y estrategias, busca establecer las acciones adecuadas para resolver las interrogantes, entre otros.

El plan de mercadotecnia ayudará proyecto a analizar el mercado y las estrategias que se aplicarán para poder llegar más rápido al cliente estructurando las debilidades y oportunidades de la empresa.

Análisis del entorno competitivo

El modelo de la cinco fuerzas, ha sido la herramienta analítica más comúnmente utilizada para examinar e entorno competitivo, la amenaza de nuevos entrantes, el poder de negociación de los clientes, el poder de negociación de los proveedores, la amenaza de productos y servicios sustitutos, la intensidad de la rivalidad entre competidores de un sector, cada una de estas fuerza afecta a la capacidad de una empresa para competir en un mercado concreto. (Martinez & Milla, 2012)

El modelo de las 5 fuerzas de Porter es una herramienta importante para la estructura competitiva de una empresa, ya que se analiza el nivel de competencia e identifica la rentabilidad potencial de un sector determinado para poder desarrollar estrategias de negocio.

Plan de producto/Servicio

El plan de producto/ servicio describe los productos y/o servicio que la empresa ofrecerá a sus clientes, en esta sección deberá explicar su estrategia de crecimiento para el producto o servicio, puesto que el crecimiento es la determinante principal del valor de una empresa, si fuera relevante, describa los mercados meta secundarios en los que la empresa se enfocara. (Longenecker, Petty, Palich, & Hoy, 2012)

En el plan de producto/servicio se analizarán decisiones estratégicas que ayudan a la recopilación de información de las características de los productos o servicios de

la empresa, con la finalidad de conocer las características para un estudio externo, obteniendo las necesidades que pueden ser, por la naturaleza, físicos o materiales.

Plan Administrativo

Plan administrativo nos señala entre otras cosas cuales será el sistema administrativo a emplear, quienes estarán a cargo de la administración de la empresa o negocio, cuáles serán las políticas de la empresa o negocio, cuáles serán las políticas administrativas. (Viniestra, 2007)

El plan administrativo ayuda a la empresa a elaborar su organigrama estructural, funcional y legal.

Análisis del entorno General

El análisis PEST, consiste en examinar el impacto de aquellos factores externos que están fuera del control de la empresa, pero que pueden afectar a su desarrollo futuro, se define cuatro factores clave que pueden tener una influencia directa sobre la evaluación del negocio: Factores Económicos, Factores Tecnológicos, Factores Políticos, Factores Sociales. (Martínez & Milla, 2012, pág. 60)

La metodología empleada para revisar el entorno general es el análisis PEST, que es el instrumento de planeación estratégica para definir el entorno de una empresa, mediante factores económicos, tecnológicos, políticos y sociales.

Recursos Humanos

Conforme a (Naveros & Cabrerizo, 2009, pág. 36)

Uno de los factores más importantes para que un proyecto triunfe está basado en la elección y dirección del personal que trabajara con el futuro empresario en caso de necesitarlo, este deberá controlar varios factores fundamentales:

- Planificar la plantilla de la forma de contratación más conveniente, conociendo las ayudas directas y bonificaciones existentes en caso de contratar a determinados colectivos.
- La elección de la forma de contratación más conveniente, conociendo las ayudas directas y bonificaciones existentes en caso de contratar determinados colectivos.

- El análisis de los costes laborales y sociales.
- Los procesos de selección de personal para que se reclute personal con un perfil profesional adaptado al puesto de trabajo.
- La dirección de grupos de trabajo.

Los Recursos Humanos son esencialmente el personal de la empresa y los factores laborales y sociales de la empresa como las plantillas del personal, proceso de selección y contratación, dirección de grupos de trabajo.

El plan de operaciones y desarrollo

El plan de operaciones y desarrollo ofrece información acerca de la forma de producción del producto o servicio, las operaciones de la ventaja competitiva de la empresa, también debe explicar el enfoque que propone la empresa para garantizar la calidad, el control de inventarios y el empleo de subcontratistas para obtener las materias primas. (Longenecker, Petty, Palich, & Hoy, 2012, pág. 98)

En esta sección, el plan de operaciones ofrece información acerca de cómo brindar el servicios domestico exprés, como la atención a los clientes, las cartas de presentación de la empresa, descripción de las instalaciones de la empresa y los servicio, materiales que la empresa utiliza para brindar un mejor servicio.

Organigrama

Es un instrumento que permite distribuir los puestos comprenden la organización en función de la jerarquía y de las áreas de competencia, En cualquier organigrama se consideran tres áreas básicas, aplicables a cualquier empresa por pequeña que sea.

- Área administrativa
- Área productiva
- Área de ventas o mercadotecnia

También, de acuerdo al tamaño y tipo de la empresa, se establecen diversos niveles de jerarquía

- Nivel directivo
- Nivel ejecutivo, administrativo o medio
- Nivel operativo (Montalvá, 1999, pág. 357)

Manual de Funciones

Dentro de la estructura organizacional de cualquier empresa, una vez se ha diseñado la distribución de trabajo por áreas y por puestos, así como establecidos sus niveles de autoridad, es necesario darle fundamentación a dicho diseño; para ello, resulta indispensable plasmar en un documento, la descripción de cada uno de los puestos establecidos, sus funciones, tareas, líneas de comunicación y relación de autoridad que tengan. (Montalvá, 1999, pág. 8)

El manual de funciones dentro de una empresa es importante por su clasificación de trabajo y tareas designadas, estas siguen lineamientos de cada empresa y así dar a conocer su personal a cargo y jefe inmediato al área de asignación.

Diagrama de flujo de procesos

El diagrama de flujo de procesos es una herramienta de planeación y análisis utilizada para definir y analizar proceso de manufactura, ensamblado o servicios, Construir una imagen del proceso etapa por etapa para su análisis, discusión o con propósitos de comunicación, Definir estandarizar o encontrar áreas de un proceso susceptibles de ser mejoradas. (Chang & Niedzwiecki, 1993, pág. 48)

El diagrama de flujo describe el proceso o subproceso de un área o departamento, es utilizado para mejorar y planificar mejor las tareas y procesos. Éstos son diagramas fáciles y rápidos de interpretar.

Plan Económico/Financiero

Acorde a lo investigado en (Naveros & Cabrerizo, 2009, pág. 74)

Los promotores deberán conocer qué fuentes de financiación van a poder utilizar. Para ello habrá que elaborar un plan de previsiones económicas- como traducción en cifras de los objetivos elaborados por los promotores de la empresa- este plan recoge tres grandes áreas:

- La explotación del negocio, caracterizado por: Ingresos, Gastos, Beneficio neto
- La tesorería –disponibilidad de caja y bancos.
- La financiación de la empresa a corto y largo plazo- necesidades de endeudamiento.

El Plan Económico/ Financiero consiste en analizar lo económico del proyecto, desde cómo obtener el capital inicial, sea propio o financiado, hasta que éste se ponga en marcha analizando el beneficio costo, Tasa interna de retorno TIR, VAN y el periodo de recuperación que ayudará a ver el tiempo que transcurre hasta llegar a obtener una ganancia o pérdida.

Interés Simple y Compuesto

En las transacciones financieras se utilizan dos tipos de interés simple y compuesto, el interés simple está basado en la cantidad inicial, el tiempo y tasa de interés pactado, sin acumular intereses, el interés compuesto es valorar e interés en base a la cantidad acumulada periodo a periodo, es decir se acumula interés sobre el interés de periodos anteriores. (Guzman, 2004, pág. 16)

El interés simple es el interés de un capital inicial en un periodo, el mismo que no se acumula al capital para generar nuevos intereses, el interés compuesto son los intereses que se van obteniendo en cada periodo y se suman al capital inicial y así generan nuevos intereses.

Valor Actual Neto

El valor actual neto es el valor monetario que resulta de la suma de los flujos o entradas futuras descontadas del proyecto a la inversión inicial, la tasa de descuento o actualización es la tasa mínima aceptable. Una inversión debe ser tomada en consideración si su VAN es positivo. Si es negativo debe ser descartada automáticamente. O sea, si el $VAN > 0$, se acepta el proyecto; si el $VAN < 0$, se descarta. (Leiva, 2007)

El VAN es un indicador financiero que ayuda a determinar la viabilidad de un proyecto considerando los ingresos y egresos, descontar la inversión inicial y observar el resultado sea ganancia o pérdida.

Tasa interna de retorno

El TIR es la tasa de descuento que hace que el VAN sea igual a cero o también, la tasa que iguala la suma de los flujos de entradas descontadas con a inversión inicial del proyecto, Una inversión será interesante si el TIR es mayor que la tasa de interés

de las otras alternativas propuestas, O sea si el TIR $>$ que el costo del capital o en su defecto la tasa de referencia que tenga la empresa el proyecto se acepta pero si el TIR es $<$ que costo de ese capital, se rechaza. (Leiva, 2007)

Es una tasa de interés o rentabilidad utilizada en el presupuesto de capital para medir y comparar la rentabilidad de las inversiones, su resultado va a ser medido en porcentaje de beneficio o pérdida que tiene la inversión.

Tasa Mínima Atractiva de retorno

Según (Guzman, 2004, pág. 16)

Es una inversión financiera, el aportante del recurso capital espera una tasa mínima de retorno para invertir, este valor está asociado al riesgo de pérdida de la inversión, así que un inversionista puede esperar una baja tasa de retorno en un título emitido por una entidad gubernamental o en un aporte en una entidad financiera con un bajo riesgo (tasa segura inversión), pero en los proyectos de ingeniería y en los negocios con un riesgo normal se establece lo que se conoce la tasa mínima atractiva de retorno (TMAR)

El TMAR es el beneficio de una inversión la misma que ayuda a cubrir la inversión inicial, los egresos, los intereses que se pagan en la inversión financiera, los impuestos y la rentabilidad al capital invertido, en los que se toma en cuenta la inflación y materia prima.

Modelo de recuperación

“El tiempo de recuperación o periodo de recuperación es el lapso, que tomará recobrar, en forma de flujos de entrada de efectivo procedentes de las operaciones, el dinero que se invirtió al principio de un proyecto” (Horngren, Sundem, & Stratton, 2006, pág. 492)

El periodo de recuperación constituye con el número de años, meses y días, este valor se obtiene de la inversión inicial financiada más los flujos de efectivo. Determina el tiempo exacto donde se cubre la inversión inicial del proyecto.

CAPÍTULO I

1. ESTUDIO DE MERCADO

1.1 Antecedentes

En el estudio de mercado se analiza el macroentorno considerando el análisis genérico PEST dentro se encuentra el enfoque político, económico, social, tecnológico. Por otro lado, en las 5 fuerzas de Porter se evalúan los clientes, proveedores, amenaza de nuevos entrantes, amenaza de productos sustitutos y rivalidad entre competidores. Además se realizó la aplicación del instrumento de investigación para conocer el potencial cliente.

Mediante todo este análisis se procede a obtener la demanda y la oferta donde se conoce la cantidad de personas que pueden acceder al servicio, de la misma manera la oferta actual del mercado, determinando la demanda insatisfecha que se pretenderá cubrir.

1.2 Descripción del contexto

Macro entorno análisis PEST

En el análisis genérico PEST se enfoca en cuatro enfoques: Político, Económico, Social, Tecnológico de los cuales se detalla como incluyen en el entorno del negocio:

- Político

La campaña denominada empleo doméstico digno entró en vigencia en junio de 2010. Quien desee afiliarse al IESS, a una persona de servicios domésticos deberá registrarse como empleador en la página web www.iess.gob.ec, donde se le proporcionará un Registro Único de Contribuyentes, RUC, y podrá imprimir una solicitud para una clave de patrono. (Diario de Cuenca el Tiempo, 2013)

En el enfoque político se analiza la aplicación de las leyes y derechos a los trabajadores del servicio doméstico, la afiliación al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social IESS. Es un gran debate entre trabajadores y empleadores que se

sienten o no perjudicados o por esta ley, muchos empleadores han decidido no afiliarse a su trabajador doméstico, o a su vez han llegado a acuerdos que han ocasionado problemas legales.

La aplicación de la ley de afiliación ha ocasionado que varias personas que se dedican a brindar este servicio queden en el desempleo. Con la creación de la microempresa de servicio doméstico se pretende cubrir esta necesidad para disminuir el desempleo en el Cantón Rumiñahui ofreciendo nuevas plazas de trabajo con beneficios y un salario digno.

- Económico

La canasta familiar básica (CFB) es un conjunto de bienes y servicios que son imprescindibles para satisfacer las necesidades básicas del hogar tipo compuesto por 4 miembros con 1,6 perceptores de ingresos, que ganan la remuneración básica unificada. Calcular el costo de esta canasta es necesario para el análisis de la relación entre remuneraciones e inflación.

Para el presente mes la Canasta Familiar Básica, definido en noviembre de 1982, tiene un costo de 708,01 USD, en tanto que la Canasta Familiar Vital, definida en enero del 2007, alcanza un costo de 497,83 USD

Dichos costos, frente al Ingreso Familiar del mes de 700,00 USD obtenido con 1,60 perceptores de Remuneración básica unificada, plantean una restricción en el consumo de 8,01 USD², esto es el 1,13% del costo actual de la Canasta Familiar Básica; y, una recuperación en el consumo de 202,17 USD, esto es el 40,61% del costo actual de la Canasta Familiar Vital.

En consecuencia, con su Presupuesto Familiar, los Hogares Urbanos adquirieron la Canasta Familiar Básica, con la limitación de que el poder adquisitivo del ingreso familiar disponible fue insuficiente en el 1,13%. (Ecuador, Instituto Nacional de Estadística y Censos, 2017)

En el enfoque económico se encuentra la canasta básica, uno de los factores más determinantes para que las mujeres del hogar hayan salido en búsqueda de nuevas fuentes de empleo. Para mejorar sus ingresos éstas se han enfocado en emprender

nuevos negocios que aporten económicamente al hogar y así poder cubrir los gastos básicos de éste.

Se presenta la siguiente tabla N°3 respecto al campo ocupacional del Cantón Rumiñahui.

Tabla 3 Actividades económicas productivas

CANTÓN RUMIÑAHUI			
Rama de Actividad	1990	2001	2010
Comercio al por mayor y menor	2348	4506	7951
Industria manufacturera	3859	4969	6638
Construcción	1715	2034	2756
Enseñanza	0	1400	2287
Empleados Administración Pública	5757	1599	2255
Transporte y Almacenamiento	806	1525	2164
Administrador de hogares	0	1829	2093
Restaurantes y Hoteles	0	642	2069
Servicios Administrativos	0	0	1728
Actividades Profesionales	0	0	1720
Agricultura, ganadería, silvicultura y pesca	1225	1701	1696
TOTAL	15710	22206	33357

Fuente: (Ecuador, Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Cantón Rumiñahui, 2014)

Las principales actividades económicas productivas van en aumento al transcurrir de los años. Esto es favorable para el desarrollo económico del Cantón Rumiñahui, porque las personas generan nuevas fuentes empleo y así ayudan a otras familias a mejorar su forma de vida. Esto favorece para la creación de la microempresa, ya que las personas al salir de sus hogares lo descuidan y procuran buscar ayuda de un servicio doméstico que cumpla con las responsabilidades dentro del hogar, como la limpieza y el orden.

- Social

Según (Ecuador, Instituto Nacional de Estadística y Censos INEC, 2014)

Ecuador tiene 8'087.914 mujeres, lo que representa el 50,5% de la población del país, según las proyecciones poblacionales las mujeres prefieren las profesiones científicas e intelectuales, siendo el 53,3% de los profesionales del país son mujeres.

Dentro del mercado laboral, la población femenina se incrementó dentro de la Población Económicamente Activa (PEA) en un 80% entre 2001 y 2010. Mientras que del total de establecimientos registrados en el Censo Económico, el 48% tiene a una mujer como dueña o gerente.

La participación de las mujeres en el ámbito laboral favorece a la creación de la microempresa de servicio doméstico, ya que al salir la mujer de su hogar no cuenta con el tiempo para los quehaceres domésticos, mismos que van a ser cubiertos por la empresa en su totalidad.

- Tecnológico

En la actualidad el avance de la tecnología ha permitido grandes mejoras científicas que en ocasiones reemplazan a los seres humanos en ciertas labores. Estos inventos son importantes para el crecimiento tecnológico del mundo, varios científicos han creado máquinas como robots chef que facilitan la elaboración de alimentos en el hogar, varias empresas van evolucionando y mejorando este tipo de inventos:

Moley ha creado la primera cocina robótica del mundo. Con un robot avanzado y totalmente funcional integrado en una cocina profesional bellamente diseñada, cocina con la habilidad y el estilo de un maestro chef. El prototipo se estrenó con gran éxito en Hanover Messe, el programa internacional de robótica. (Moley, 2015)

En los avances tecnológicos se encuentran varias máquinas elaboradas en países internacionales que reemplazan a los seres humanos. Éstos ayudan en los quehaceres del hogar como la limpieza de pisos, el lavado y planchado de ropa, la elaboración de alimentos, estos avances no se consideran una competencia para la

microempresa que se pretende implementar ya que el costo para adquirir este tipo de máquinas supera el nivel de ingresos de la población en el Ecuador.

Micro entorno 5 Fuerzas de Porter

Las cinco fuerzas de Porter es un modelo que ayuda a establecer la competencia que existe dentro del mercado para así desarrollar estrategias, su énfasis es la competencia y la rentabilidad que se encuentra de manera directa e indirecta en el empresa analizando: el poder de negociación de los clientes, la rivalidad entre las empresas, la amenaza de los nuevos entrantes, el poder de negociación de los proveedores y la amenaza de productos sustitutos.

Gráfico 3 Fuerzas de Porter



Fuente: (Magretta, 2014, pág. 72)

- **El poder de negocio de los clientes**

Considerando que los clientes en lo que respecta a la contratación de servicios de limpieza buscan aseo, seguridad y precios cómodos, la negociación debe ser oportuna, de tal manera que cubran las necesidades y exigencias de cada hogar y así lograr mantener una relación duradera con los clientes a través de la asistencia del personal.

- **Competencia de las empresas**

La rivalidad en el Cantón Rumiñahui es alta, ya que existen personas dependientes que se dedican a la limpieza de hogares y ésta es considerada la competencia principal en el mercado. Existen también empresas dedicadas a la limpieza de hogares en la provincia de Pichincha pero no se encuentran directamente ubicadas en el Cantón Rumiñahui. Éstas son tomadas en cuenta por tener una oferta de servicios similares y se las considera competencia indirecta.

El número de personas dedicadas a las actividades de limpieza doméstica en la Provincia de Pichincha según el último censo realizado en el año 2010, es de 56.590 mujeres y 7.843 hombres dando un total de 59.041 personas dedicadas al servicio doméstico.

Tabla 4 Población ocupada por actividad area urbana y rural

Ocupación	Hombre	Mujer
Empleado/a u obrero/a privado	346.606	226.700
Jornalero/a o peón	50.642	9.902
Patrono/a	29.150	21.571
Empleado u obrero del Estado, Municipio o Consejo Provincial	86.744	61.650
Socio/a	11.641	6.663
Cuenta propia	123.777	104.859
Trabajador/a no remunerado	7.843	7.678
Empleado/a doméstico/a	2.451	56.590
No declarado	17.291	18.874
Total	676.145	514.487

Fuente: (Ecuador, Instituto Nacional de Estadística y Censos, 2010)

Competencias indirectas de empresas dedicadas a la limpieza de hogares

Grupo Vips: La compañía CLINER VIP CIA. LTDA, proveedora de servicios de LIMPIEZA Y MANTENIMIENTO legalmente constituida en el año 2004, ha puesto énfasis en rodearse de profesionales con experiencia en las áreas Administrativa y Técnica respectivamente, así como de personal calificado para Limpieza, cumpliendo todos los estándares de calidad que permitirán satisfacer sus necesidades y requerimientos en los trabajos encomendados. (Grupo empresarial Vip's, 2004).

Gráfico 4 Logo empresa Vip's



Fuente: (Grupo empresarial Vip's, 2004)

Prohogar: Empresa creada para simplificar las tareas del hogar brindando solución a las necesidades del diario vivir, cuentan con un personal honesto y capacitado en la escuela "Profesionales del Hogar" de la misma empresa, se encuentran ubicados en Av. 10 de Agosto N42-103 y José Falconí edificio Monpis oficina 2ª, frente a la estación norte del trole, Quito. (Prohogar, 2014)

Gráfico 5 Logo empresa prohogar



Fuente: (Prohogar, 2014)

Francer: empresa dedicada al rubro del aseo industrial y domiciliario cuentan con servicio a nivel local y nacional con un equipo de trabajo responsable al compromiso serio y profesional, Entre los servicios que ofrecemos a los clientes son: Aseo doméstico profundo, limpieza doméstica, lavado de colchones, lavado de muebles, limpieza de cortinas, lavado y desinfección de baños, están Ubicados en Antonio de Ulloa N28-20 y Selva Alegre, Quito. (Francer, 1988)

Gráfico 6 Logo empresa francer



Fuente: (Francer, 1988)

- **Amenaza de los nuevos entrantes**

La amenaza de nuevos entrantes es conocer empresas con las mismas particularidades en el mercado donde se encuentra impedimentos de entrada como la económica de escala, diferenciación de los productos, necesidades del capital, política gubernamental.

La amenaza es alta, ya que existen personas nacionales y extranjeras que se encuentran en el desempleo y buscan ingresar a este mercado ofreciendo un servicio de limpieza al hogar con precios cómodos, accesibles para las familias, permitiendo que el contratante evada obligaciones exigidas por el Ministerio de Trabajo para este tipo de labor, otra amenaza son las empresas ya consolidadas que ofrecen servicios de limpieza a oficinas dentro del Cantón. Éstas pueden incrementar su oferta de servicios e ingresar al servicio de limpieza del hogar.

Según el reportaje del diario la hora dice:

En el caso de la construcción, también a los obreros peruanos se les paga menos por su labor, pero Estrada (Presidente de la Asociación de Peruanos residentes en Catamayo, Loja) aclara que muchas de las veces también opera la ley de la oferta y

la demanda, de manera que son los propios peruanos quienes voluntariamente ofrecen mano de obra más barata. “Las mujeres son las más susceptibles de explotación laboral, en servicio doméstico, porque trabajan más y les pagan menos (Diario la Hora, 2012).

- **Poder de negociación de los proveedores**

Al analizar la negociación de los proveedores se puede apreciar que en el servicio doméstico se requiere proveedores de uniformes para el personal y para los insumos de oficina, mismos que van a ser solicitados al por mayor para facilitar la cantidad requerida para la realización y control de los servicios prestados. No se requiere proveedores de insumos de limpieza para realizar las tareas del hogar, ya que la empresa no incluye los materiales para la realización del servicio.

Uniformes: los uniformes serán destinados al personal que realiza las tareas de limpieza en los hogares, como también una identificación de la empresa, principalmente se hará énfasis para que el trabajador se sienta cómodo con su uniforme de trabajo. (Anexo N° 17).

Suministros de oficina: Los útiles de oficina se consideraran en pequeñas cantidades tanto para el uso diario y continuo. (Anexo N°18).

- **La amenaza de productos sustitutos**

Los productos sustitutos son productos que reemplazan de alguna manera a los productos tradicionales con ofertas de precios más cómodos y accesibles. En la microempresa de servicio doméstico no existen los productos sustitutos que reemplazan el servicio de limpieza.

1.2 Investigación de mercados

1.2.1 Encuestas y resultados

Se realizó la tabulación de la encuesta mediante la elaboración de tablas en Excel y gráficos estadísticos que ayudan a visualizar de mejor manera las respuestas obtenidas en la encuesta realizada a la población objetivo.

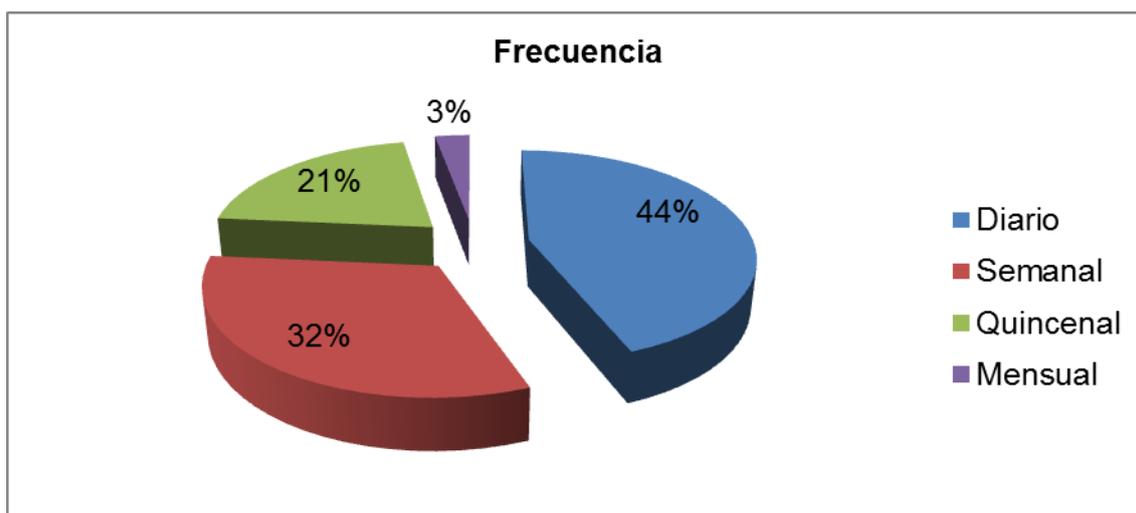
1. ¿Con que frecuencia realiza la limpieza superficial en su hogar?

Tabla 5 Frecuencia

Frecuencia		
Opciones	N°	Porcentaje
Diario	167	44%
Semanal	122	32%
Quincenal	78	21%
Mensual	11	3%
Total	378	100%

Fuente: Investigación propia
Elaborado por: Jesenia Aracely Caiza Suintaxi

Gráfico 7 Frecuencia



Fuente: Investigación propia
Elaborado por: Jesenia Aracely Caiza Suintaxi

De acuerdo a la pregunta de frecuencia de limpieza superficial a los hogares del Cantón Rumiñahui, se obtuvo el 44% de manera diaria, 32% semanal, 21% quincenal y 3% mensual, estos resultados ayudan a la microempresa a visualizar que su requerimiento es diario, indicando que es probable que las familias del Cantón contraten los servicios con una frecuencia alta, ya que la limpieza superficial es rápida y necesaria en todos los hogares.

2. ¿Cuánto tiempo invierte en la limpieza del hogar?

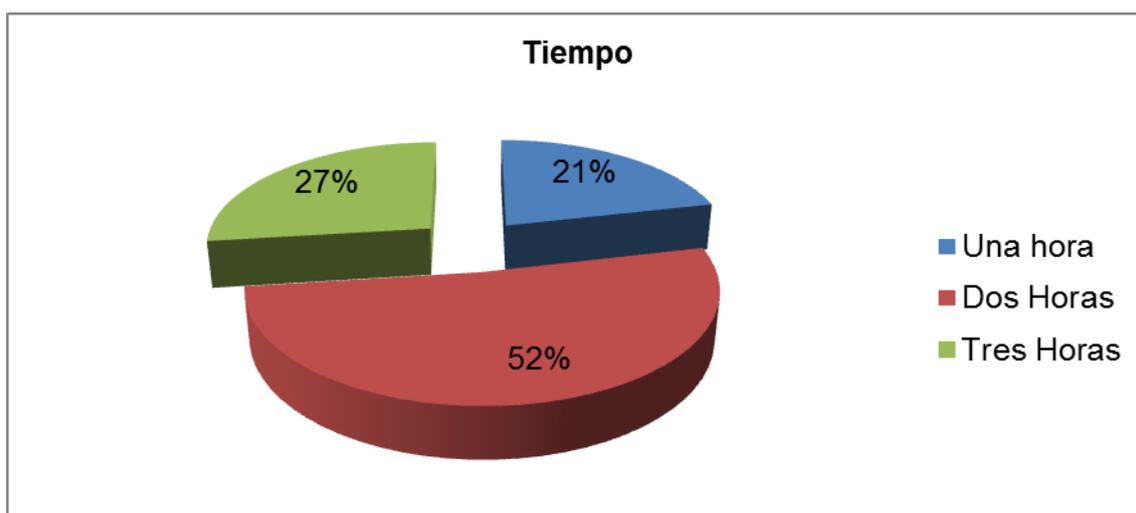
Tabla 6 Tiempo

Tiempo		
Opciones	N°	Porcentaje
Una hora	81	21%
Dos Horas	195	52%
Tres Horas	102	27%
Total	378	100%

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: Jesenia Aracely Caiza Sntaxi

Gráfico 8 Tiempo



Fuente: Investigación propia

Elaborado por: Jesenia Aracely Caiza Sntaxi

En la verificación del tiempo invertido en la limpieza del hogar se obtuvo 52% dos horas, 27% tres horas y un 21% una hora, esta aceptación del tiempo requerido es beneficiosa para la microempresa porque está enfocada en la limpieza exprés en el hogar.

3. ¿En su hogar quién realiza las actividades de limpieza?

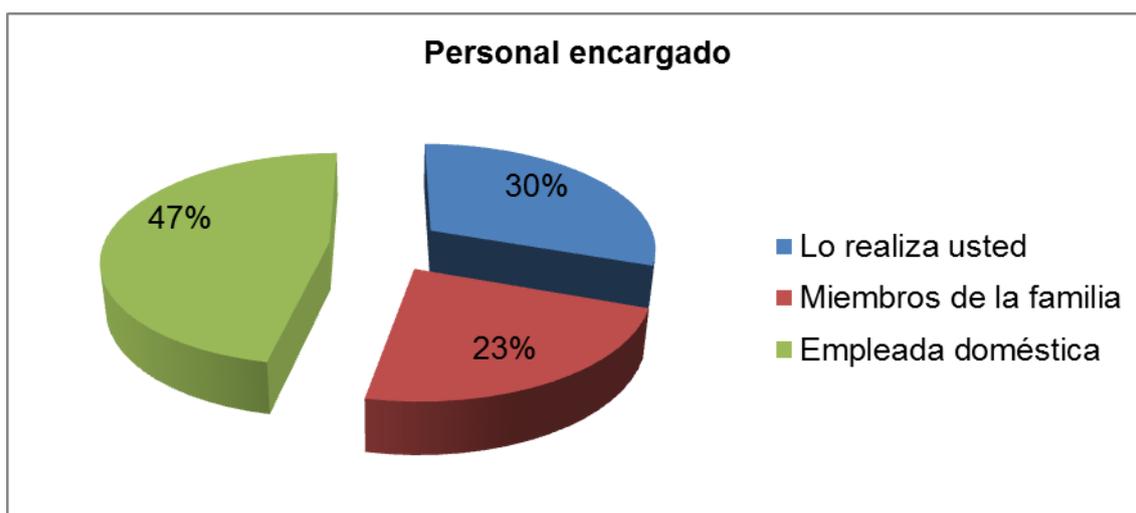
Tabla 7 Personal encargado

Personal encargado		
Opciones	N°	Porcentaje
Lo realiza usted	115	30%
Miembros de la familia	86	23%
Empleada doméstica	177	47%
Total	378	100%

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: Jesenia Aracely Caiza Suintaxi

Gráfico 9 Personal encargado



Fuente: Investigación propia

Elaborado por: Jesenia Aracely Caiza Suintaxi

La pregunta fue realizada a los hogares del Cantón Rumiñahui sus respuestas fueron: empleada doméstica con un 47%, 30% ellos mismos y 23% miembros de la familia, lo que indica que es favorable la implementación de la microempresa de servicio doméstico exprés porque casi la mitad de las familias reciben ayuda externa, la microempresa ofrece personal capacitado enfocado en la limpieza del hogar.

4. ¿Si usted contestó empleada doméstica la tiene afiliada?

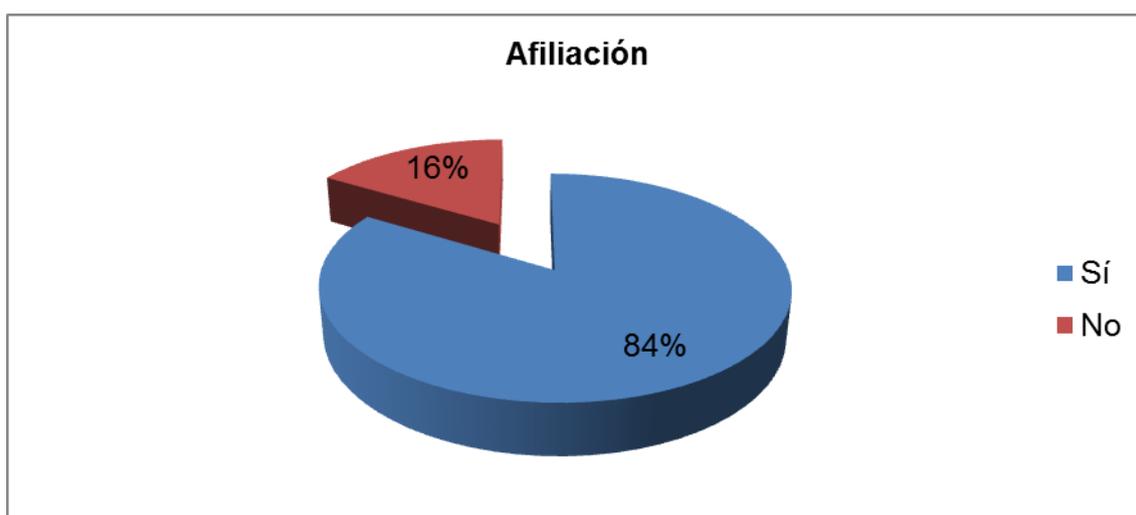
Tabla 8 Afiliación

Afiliación		
Opciones	N°	Porcentaje
Sí	148	84%
No	29	16%
Total	177	100%

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: Jesenia Aracely Caiza Suintaxi

Gráfico 10 Afiliación



Fuente: Investigación propia

Elaborado por: Jesenia Aracely Caiza Suintaxi

Se realizó la pregunta de afiliación al IESS al personal de servicio doméstico. Se observó que la mayoría de los hogares Sí afilia a la persona que ayuda con la limpieza de su hogar en el Cantón Rumiñahui, dando así un 84% y un No del 16%. Para la microempresa es importante este resultado ya que las personas que afiliaron al personal comentaron que se realizan por cumplir los requerimientos y las leyes que dicta el Ministerio de Trabajo.

5. ¿Usted actualmente cuenta con un servicio doméstico que le ayude a realizar la limpieza del hogar?

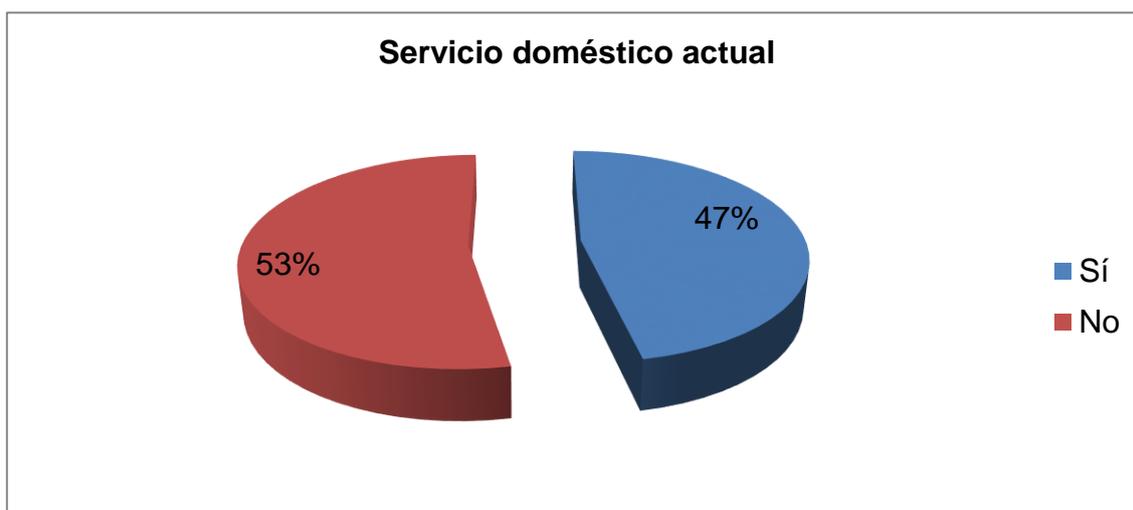
Tabla 9 Servicio doméstico actual

Servicio doméstico actual		
Opciones	N°	Porcentaje
Sí	177	47%
No	201	53%
Total	378	100%

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: Jesenia Aracely Caiza Suintaxi

Gráfico 11 Servicio doméstico actual



Fuente: Investigación propia

Elaborado por: Jesenia Aracely Caiza Suintaxi

En la pregunta que si mantiene actualmente contratado un servicio de limpieza por una empresa se obtiene el 47% del SI que corresponde a 177 personas y un 53% del NO que indica que 201 personas no cuentan con el servicio de limpieza, estos resultados son favorables para la microempresa porque se puede ingresar a los hogares que mantienen contratado el servicio de limpieza por una empresa, ya que ésta se encuentra fuera del Cantón Rumiñahui.

6. ¿Qué cree usted que es lo más importante en la limpieza de hogar?

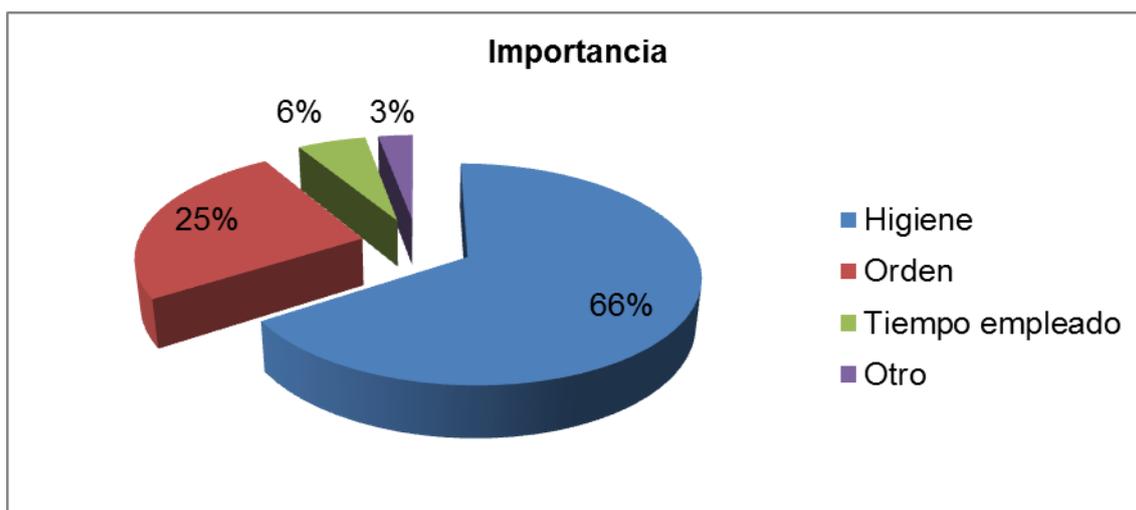
Tabla 10 Importancia

Importancia		
Opciones	N°	Porcentaje
Higiene	249	66%
Orden	96	25%
Tiempo empleado	22	6%
Otro	11	3%
Total	378	100%

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: Jesenia Aracely Caiza Suintaxi

Gráfico 12 Importancia



Fuente: Investigación propia

Elaborado por: Jesenia Aracely Caiza Suintaxi

Con la respuesta obtenida de los encuestados se puede decir que el factor más importante en la limpieza del hogar es la higiene con un 66%, el orden con un 25%, tiempo empleado con un 6% y por último otro servicio con un 3%, que pueden ser: puntualidad, actitud, etc. Analizando el resultado la microempresa de servicio doméstico exprés, considera enfocarse en la higiene ya que beneficiará a los hogares del Cantón Rumiñahui.

7. ¿Ha utilizado alguna empresa que ofrezca el servicio de limpieza doméstica exprés?

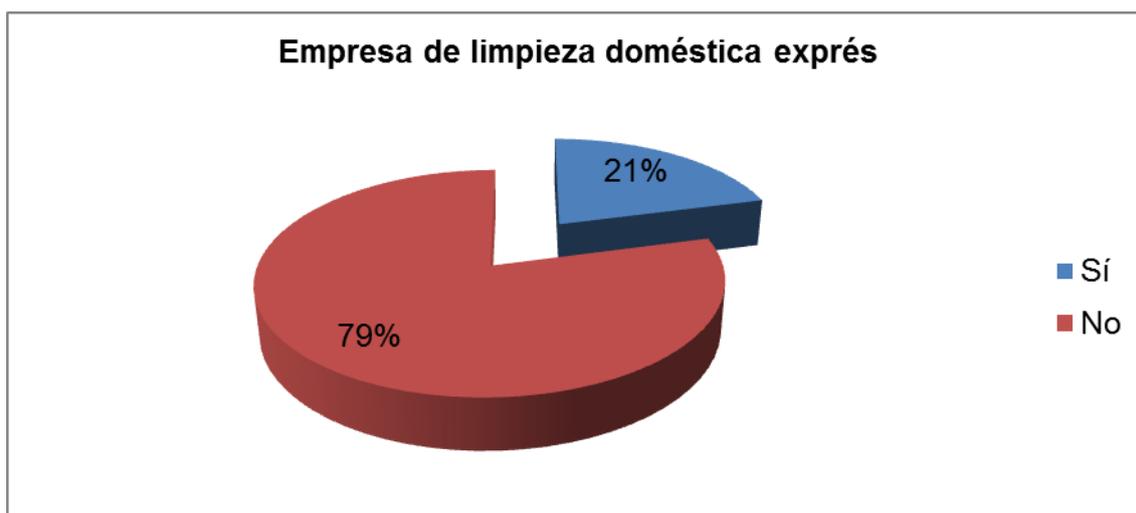
Tabla 11 Empresa de limpieza doméstica exprés

Empresa de limpieza doméstica exprés		
Opciones	N°	Porcentaje
Sí	79	21%
No	299	79%
Total	378	100%

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: Jesenia Aracely Caiza Sntaxi

Gráfico 13 Empresa de limpieza doméstica exprés



Fuente: Investigación propia

Elaborado por: Jesenia Aracely Caiza Sntaxi

De acuerdo a la pregunta, ha utilizado una empresa que ofrezca el servicio de limpieza doméstica exprés, se obtuvo 79 personas que han utilizado una empresa del Cantón Quito que ofrece el servicio de limpieza y 299 personas que no conocen de empresas que ofrezcan el servicio, Esto beneficia a la microempresa de servicio doméstico exprés ya que puede ingresar a los hogares que respondieron que no ya que se la microempresa se implantara dentro del Cantón Rumiñahui.

8. ¿Adquiriría usted un servicio de limpieza doméstica exprés?

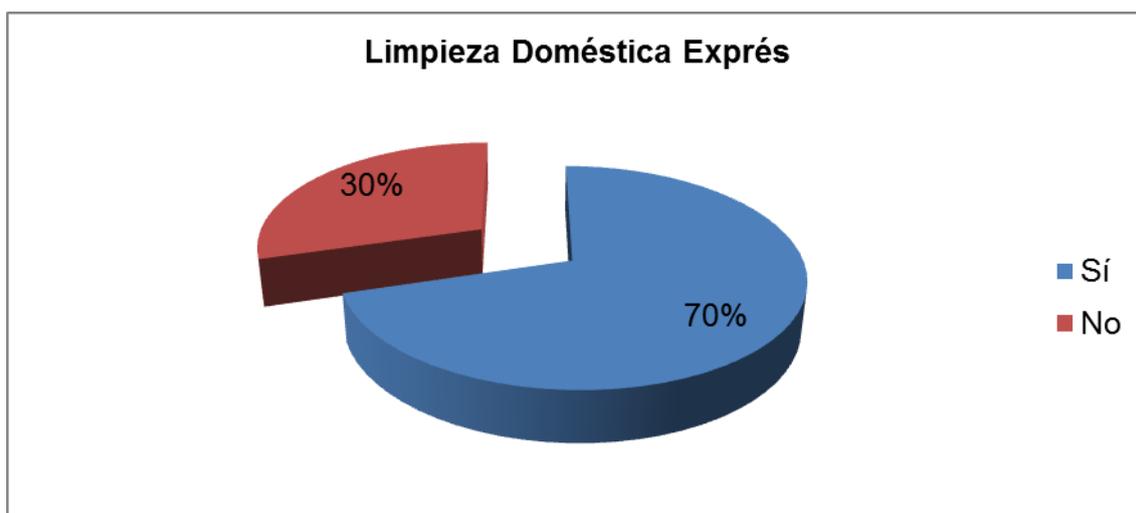
Tabla 12 Limpieza doméstica exprés

Limpieza Doméstica Exprés		
Opciones	N°	Porcentaje
Sí	266	70%
No	112	30%
Total	378	100%

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: Jesenia Aracely Caiza Suntaxi

Gráfico 14 Limpieza doméstica exprés



Fuente: Investigación propia

Elaborado por: Jesenia Aracely Caiza Suntaxi

La aplicación de la encuesta a los hogares del Cantón Rumiñahui da como resultado del 266 personas con un porcentaje del 70% que consideran necesaria la implementación de la microempresa de servicio doméstico exprés y 112 personas con un porcentaje del 30% que no. Considerando este resultado, con la implementación de la microempresa, se pretende cubrir la demanda insatisfecha que existe en los hogares que necesitan un servicio doméstico enfocado en la calidad, seriedad y sobre todo que beneficie a las personas brindando un trabajo digno.

9. ¿Qué horarios preferiría para la realización de limpieza en su hogar?

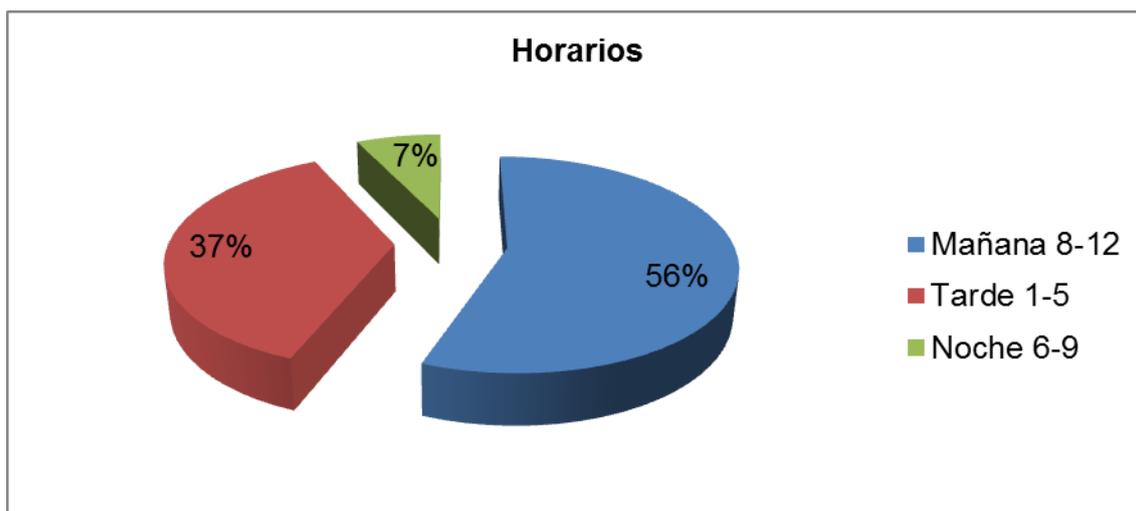
Tabla 13 Horarios

Horarios		
Opciones	N°	Porcentaje
Mañana 8-12	211	56%
Tarde 1-5	140	37%
Noche 6-9	27	7%
Total	378	100%

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: Jesenia Aracely Caiza Suintaxi

Gráfico 15 Horarios



Fuente: Investigación propia

Elaborado por: Jesenia Aracely Caiza Suintaxi

Conforme a la pregunta de horarios preferenciales, un 56% de los hogares, nos señala mañana de 8-12, 37% Tarde 1-5 y un 7 % Noche 6-9. Dando su preferencia de horario en la mañana de 8-12 donde, se puede realizar la limpieza al hogar, porque en ese horario los miembros del hogar salen de su casa a realizar sus ocupaciones y el personal de limpieza tendría más tiempo en la organización y distribución de su trabajo.

10. ¿Con qué frecuencia contrataría usted el servicio de limpieza exprés para su hogar?

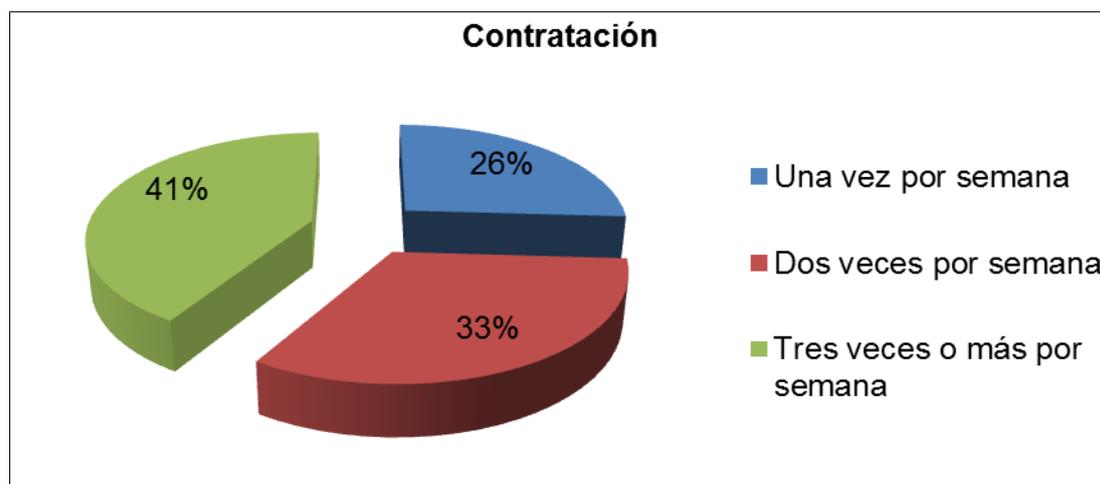
Tabla 14 Contratación

Contratación		
Opciones	N°	Porcentaje
Una vez por semana	98	26%
Dos veces por semana	124	33%
Tres veces o más por semana	156	41%
Total	378	100%

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: Jesenia Aracely Caiza Suintaxi

Gráfico 16 Contratación



Fuente: Investigación propia

Elaborado por: Jesenia Aracely Caiza Suintaxi

Acorde a la pregunta planteada en la encuesta de la preferencia de contratación del servicio doméstico exprés su respuesta es un 41% tres veces o más por semana, 33% dos veces por semana y un 26% una vez por semana, esta respuesta de aceptación es favorable para la microempresa de servicio doméstico exprés, porque indica que la empresa cubre esta demanda de los clientes, brindando su servicio seguido por tres días a la semana al personal de la microempresa.

11. ¿Le gustaría que se implementen servicios adicionales en la microempresa de servicio doméstico exprés?

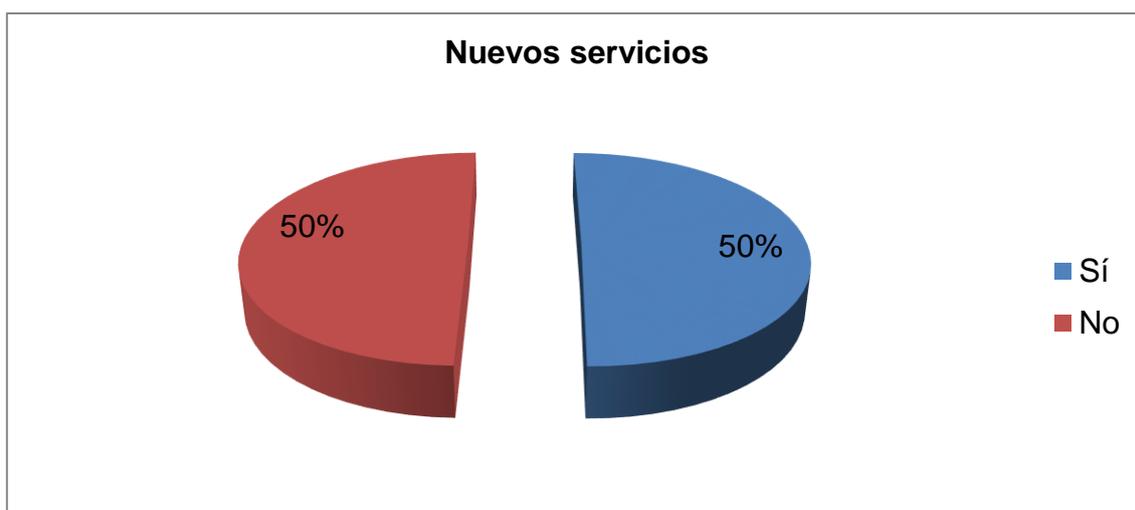
Tabla 15 Nuevos servicios

Nuevos Servicios		
Opciones	N°	Porcentaje
Sí	190	50%
No	188	50%
Total	378	100%

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: Jesenia Aracely Caiza Suintaxi

Gráfico 17 Nuevos servicios



Fuente: Investigación propia

Elaborado por: Jesenia Aracely Caiza Suintaxi

En la pregunta de oferta de nuevos servicios en la microempresa dio un 50% sí y 50% no, dando así una respuesta adecuada para la implementación de otros servicios en la microempresa porque las personas ahorrarán tiempo al buscar personal que realice éstas labores dentro del hogar.

12. ¿Qué servicios adicionales le gustaría contratar puede escoger más de una opción?

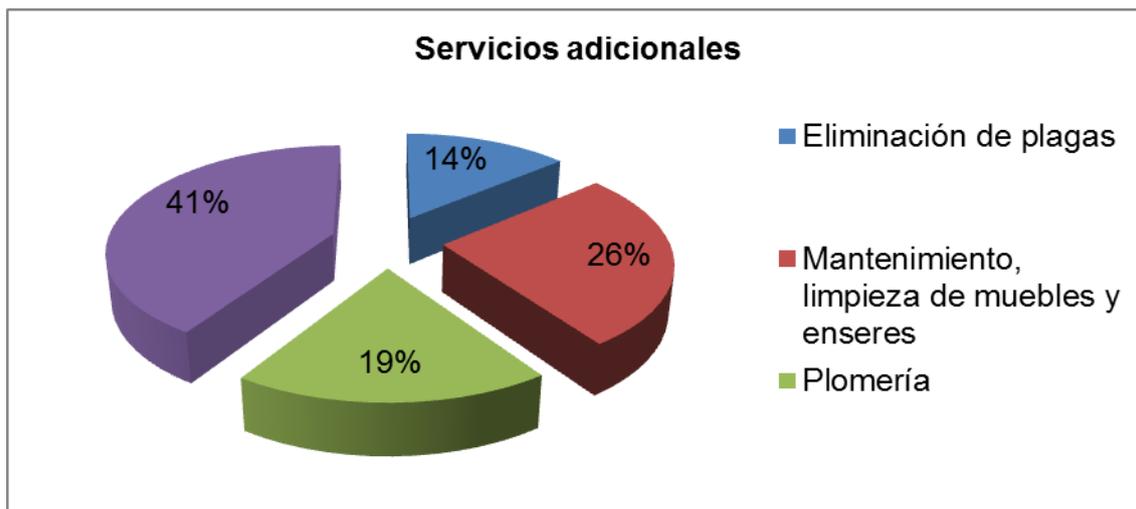
Tabla 16 Servicios adicionales

Servicios adicionales		
Opciones	N°	Porcentaje
Eliminación de plagas	105	14%
Mantenimiento, limpieza de muebles y enseres	201	26%
Plomería	142	19%
Jardinería	310	41%
Total	758	100%

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: Jesenia Aracely Caiza Suintaxi

Gráfico 18 Servicios adicionales



Fuente: Investigación propia

Elaborado por: Jesenia Aracely Caiza Suintaxi

Obteniendo la respuesta de las personas de la oferta de nuevos servicios en la microempresa, tiene mayor acogida el 41% servicio de jardinería, 26% mantenimiento, limpieza de muebles y enseres, 19% plomería, 14% eliminación de plagas. Este resultado ayuda a ver que si se implementaran servicios adicionales en la microempresa, ésta sería contratada por las personas que accedan al servicio de limpieza del hogar y así ofertar más fuentes de trabajo a las personas que tengan conocimiento en estas labores.

Focus group

En la búsqueda de información del personal especializado en la limpieza de hogares, se realiza un focus group a un grupo de personas que trabajan en la limpieza de hogares en el Cantón Rumiñahui, con el fin de conocer los tiempos estimados en el desempeño de cada actividad, para realizar la planilla de tiempos para la realización de cada tarea y así coordinar tiempos para la microempresa de servicio doméstico exprés. La reunión se realizó el domingo 24 de febrero del 2018, y contó con la presencia de 10 personas que viven en el Cantón Rumiñahui y prestan el servicio de limpieza en los hogares del Cantón.

En primer lugar se dio la bienvenida a todos los asistentes y la presentación de cada uno de ellos, realizando las siguientes preguntas: ¿Cómo se llaman? ¿Cómo les gusta que lo llamen? ¿Tienen hijos? ¿Cuántos años tienen? ¿Qué tiempo trabajan en el área de la limpieza?, etc. la finalidad de esta actividad fue romper el hielo.

Para conocer las opiniones y experiencias que han obtenido las empleadas domésticas, se realizó un diálogo, donde se pudo identificar que las personas que contratan los servicio de limpieza son amables, amistosas y sobre todo ayudan a las personas a desempeñarse mejor en las actividades que realizan, porque brindan indicaciones precisas de la elaboración de cada una de las actividades. (Anexo N°4).

Luego se entregaron las hojas de tiempos donde se detalla actividades, tiempos y medición, para que los asistentes puedan seleccionar la respuesta según su conocimiento en la limpieza, como se demuestra en el (Anexo N° 3). Los tiempos seleccionados por los asistentes ayudaron a establecer un promedio para la elaboración de cada actividad.

Gráfico N°19 se encuentran las personas que asistieron al focus group en la imagen se puede apreciar a las personas revisan y analizando las hoja de servicios y tiempos a escoger.

Gráfico 19 Asistentes focus group



Fuente: Investigación propia

Elaborado por: Jesenia Aracely Caiza Sntaxi

En la tabla N°17 resultados de la encuesta de desempeño, se detalla los servicios y tiempos de ejecución de cada actividad, los resultados en la encuesta de desempeño obtenidos, serán los tiempos ofertados a los clientes. (Anexo N° 5).

Tabla 17 Resultados de la encuesta de desempeño

SERVICIOS	TIEMPO EN MINUTOS
Arreglo de cama/1plaza	5 minutos
Arreglo de cama/1 1/2 plaza	5 minutos
Arreglo de cama/2 plazas	10 minutos
Arreglo de cama/2 1/5 plaza	10 minutos
Limpieza de baño/1 baño toilette	15 minutos
Limpieza de baño/1 baño principal	20 minutos
Limpieza de baño/1 baño master	30 minutos
Arreglo de cocina/Comedor/ Cocina Kitchenette	15 minutos
Arreglo de cocina con división Comedor/ Cocina Integral	15 minutos
Arreglo de cocina-Comedor/ Cocina Clásica	30 minutos
Lavado de refrigerador/381 litros	10 minutos
Lavado de refrigerador/560 litros	15 minutos
Lavado de refrigerador/626 litros	20 minutos
Lavado de cocina/4 quemadores	10 minutos
Lavado de cocina/6 quemadores	15 minutos
Lavado de utensilios de cocina/10 piezas	10 minutos
Lavado de utensilios de cocina/20 piezas	15 minutos
Lavado de vajilla/10 piezas	10 minutos
Lavado de vajilla/ 20 piezas	15 minutos
Lavado de ropa a mano/ docena	25 minutos
Lavado de ropa a máquina (restregado)/ docena	10 minutos
Barrer y trapear dormitorio principal/ 3.30m.x4.10m	15 minutos
Barrer y trapear dormitorio 2/3.50m.x3m.	15 minutos
Barrer y trapear sala estándar/ 4m.x4m.	15 minutos
Barrer y trapear sala/ Más de 4m.x4m.	25 minutos
Barrer y trapear Cuarto de Estudio/3m.x4m.	5 minutos
Limpieza de Polvos dormitorio Principal/3.30m.x4.10m.	15 minutos
Limpieza de Polvos dormitorio 2/ 3.50m.x3m.	10 minutos
Limpieza de Polvos sala estándar/4m.x4m.	15 minutos
Limpieza de Polvos sala/ Más de 4m.x4m	20 minutos
Limpieza de Polvos Cuarto de Estudio/3m.x4m.	10 minutos

Fuente: Investigación propia
 Elaborado por: Jesenia Aracely Caiza Suntaxi

1.2.2 Fuerzas de mercado

Demanda

De acuerdo INEC, se realizó el análisis del tamaño de la ciudad, la densidad, el clima y se determinó el total de la población que vive en el Cantón Rumiñahui obteniendo 85.852 personas (Anexo N° 6).

Tabla 18 Segmentación geográfica Cantón Rumiñahui

SEGMENTACIÓN GEOGRÁFICA	
VARIABLES	DESCRIPCIÓN DE LAS VARIABLES
Provincia:	Pichincha
Cantón:	Rumiñahui
Tamaño de la ciudad:	139 Kilómetros Cuadrados
Densidad:	618
Clima:	Subtropical
Población:	85852 habitantes

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: Jesenia Aracely Caiza Suntaxi

Dentro de la segmentación demográfica se seleccionó el género, el ciclo de vida, estilo de vida y clase social se selecciona el estrato A, B, C+, (Anexo N°7).

Estrato A: Personas que tienen vivienda propia, educación superior, bienes de gama alta, tecnología, economía y hábitos de consumo, en este se encuentra el 1.9% de la población, (Anexo N° 8).

Estrato B: Personas con vivienda propia, educación superior, bienes gama media, tecnología, economía, hábitos de consumo y representa 11.2% de la población, (Anexo N° 9).

Estrato C+: Personas con vivienda propia o arrendado, educación secundaria, bienes gama baja, tecnología, economía, hábitos de consumo representa el 22.8% de la población investigada, (Anexo N° 10).

Para obtener el hogar objetivo se divide el total de hogares de la población para 3.65 que es el promedio de personas por hogar, esto quiere decir que por aproximadamente cada 4 personas hay un hogar dentro del Cantón, (Anexo N° 11).

Tabla 19 Segmentación demográfica Cantón Rumiñahui

SEGMENTACION DEMOGRÁFICA	
Género:	Masculino y Femenino
Ciclo de Vida:	hogares
Clase Social:	Nivel A, B,C +
Estilo de Vida	Trabajadores
Población hogares:	30821
Hogar Objetivo	8444

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: Jesenia Aracely Caiza Suntaxi

Para el emprendimiento de limpieza doméstica exprés se considera el número de hogares del año 2001 que es de 16.302 y en el número de hogares según INEC del año 2010 que es 23.522, obteniendo un incremento del 0.05% anual en el Cantón Rumiñahui dando un total del 0.05% de la población.

Tabla 20 Crecimiento de hogares Cantón Rumiñahui

CRECIMIENTO HOGARES	
	TOTAL
HOGARES	0.05%

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: Jesenia Aracely Caiza Suntaxi

Con los datos obtenidos en la segmentación demográfica para el año 2010 se realizó la proyección multiplicación por el 0.05% del crecimiento de hogares, para obtener en el año 2017 un total de 8.474, como se demuestra en el siguiente cuadro:

Tabla 21 Demanda

PORCENTAJE	0,05%
AÑOS	HOGAR OBJETIVO
2010	8.444
2011	8.448
2012	8.453
2013	8.457
2014	8.461
2015	8.465
2016	8.469
2017	8.474

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: Jesenia Aracely Caiza Sntaxi

Oferta

La oferta está formada por los hogares del Cantón Rumiñahui que mantienen contratado el servicio doméstico, dando un total en el área urbana de 1.707 hogares y en el área rural 386 hogares, obteniendo un total de 2.093 hogares en el año 2010, para obtener el número de personas en el año 2017 se realizó la proyección multiplicando por el 0.05% del crecimiento de hogares logrando un total de 2.100 hogares del Cantón Rumiñahui. (Anexo N°12).

Tabla 22 Oferta

PORCENTAJE	0,05%
AÑOS	HOGARES
2010	2.093
2011	2.094
2012	2.095
2013	2.096
2014	2.097
2015	2.098
2016	2.099
2017	2.100

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: Jesenia Aracely Caiza Sntaxi

Demanda Insatisfecha

La Demanda Insatisfecha se obtiene a través de la resta de la demanda estimada menos la oferta estimada al año 2017 como se representa en el siguiente cuadro:

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

Con el resultado de la demanda y oferta al año 2017 se realiza la proyección de 5 años, donde se expone que es la investigación es factible por su incremento en el año 2010 con un total 2.093 al año 2017 un total de 2.100 para ingresar al mercado con el servicio de limpieza expés en el Cantón Rumiñahui.

Tabla 23 Demanda insatisfecha

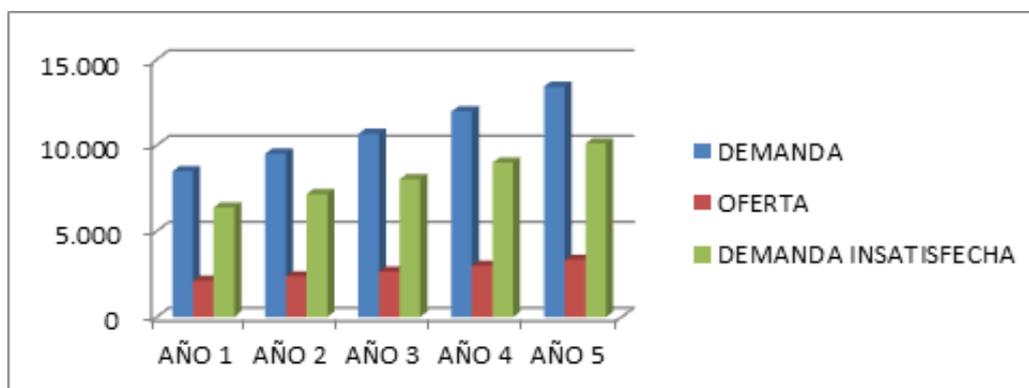
DEMANDA INSATISFECHA					
	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
DEMANDA	8.474	9506	10664	11962	13419
OFERTA	2.100	2356	2643	2965	3326
DEMANDA INSATISFECHA	6.373	7.150	8.020	8.997	10.093

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: Jesenia Aracely Caiza Suntaxi

En el siguiente cuadro se presentan los datos que se obtuvieron en las proyecciones de la oferta y determinar la presencia de la demanda insatisfecha del proyecto de investigación.

Gráfico 20 Demanda insatisfecha



Fuente: Investigación propia

Elaborado por: Jesenia Aracely Caiza Suntaxi

CAPÍTULO II

2 ESTUDIO TÉCNICO

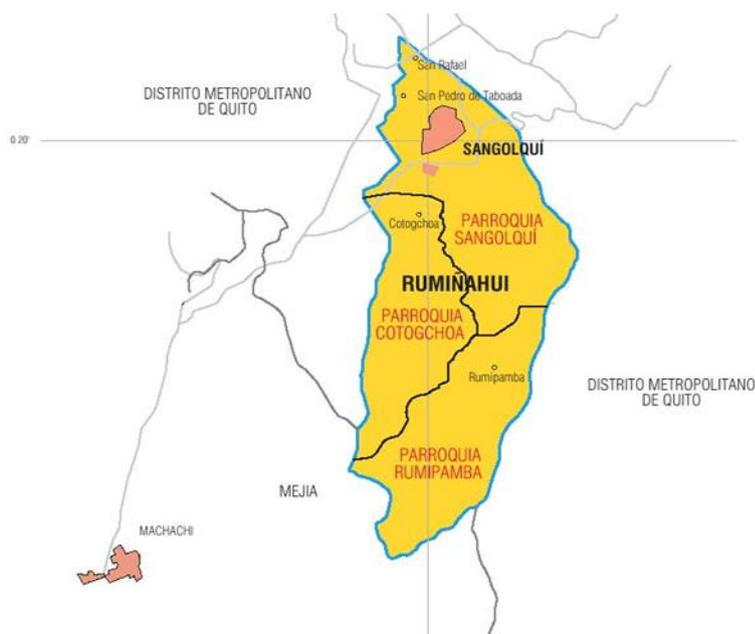
2.2 Localización de la planta

La localización de la planta es el análisis del lugar más adecuado para la ubicación de la empresa este análisis depende de dos aspectos de la Macrolocalización y la Microlocalización, donde se consideran diversos factores como la zona residencial, transporte y punto de vista económico social y cultural, permitiendo una mejor toma de decisiones para la localización de la empresa.

2.2.1 Macrolocalización

La Macrolocalización es la zona concreta donde está ubicada la microempresa, el proyecto de emprendimiento está ubicado en el Cantón Rumiñahui, dentro del Cantón se consideraron los aspectos más importantes que son los siguientes: el sector, el alto grado de consumo de servicios, el número residencial y el estatus social.

Gráfico 21 Mapa del Cantón Rumiñahui



Fuente: (Ecuador, Gobierno de la Provincia Pichincha, 2002)

De acuerdo a las características se determina el número de hogares en el Cantón Rumiñahui según el último censo del año 2010 en San Rafael existe 485 hogares, Sangolquí 22.299 hogares, Cotogchoa 1.019 hogares y Rumipamba 204 hogares. El lugar seleccionado es la Parroquia de San Rafael, ya que es un lugar comercial y cuenta con residencias familiares de clase socioeconómico de estrato A, B, C+, este lugar es muy concurrido diariamente ya que las personas del Cantón Rumiñahui, pasan por este sector ya sea para ir de compras, trabajo o unidades Educativas.

Tabla 24 Total hogares Cantón Rumiñahui

PARROQUIAS	TOTAL PERSONAS	TOTAL HOGARES
SAN RAFAEL	1.741	485
SANGOLQUI	79.399	22.299
COTOGCHOA	3.937	1.019
RUMIPAMBA	775	204

Fuente: (Ecuador, Instituto nacional de estadística y censos, 2010)

2.2.2 Microlocalización

La Microlocalización es ubicar el sitio más acorde para el proyecto, en este caso se considera los barrios de la parroquia de San Rafael y Sangolquí ya que estos cuentan con centros comerciales, unidades educativas y residencias familiares, es por eso que se da factores que ayudan a determinar el factor más propicio para la ubicación de la microempresa.

Tabla 25 Matriz de localización parroquias

MATRIZ DE LOCALIZACIÓN					
FACTOR	PESO	SAN RAFAEL		SANGOLQUI	
		CALIFICACIÓN	PROMEDIO	CALIFICACIÓN	PROMEDIO
Accesibilidad Transporte	0,25	5	1,25	5	1,25
Sector Residencial	0,30	5	1,50	4	1,2
Localización de los competidores	0,15	1	0,15	2	0,3
Estatus social	0,10	3	0,30	3	0,3
Cercanía de Clientes	0,2	4	0,80	3	0,6
Total	1,00		4,00		3,65

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: Jesenia Aracely Caiza Suntaxi

El llenado de la matriz de localización es realizó de la siguiente manera: se ejecutó el análisis de factores en cuanto a la accesibilidad transporte, sector residencia, localización de los competidores, estatus social, cercanía de clientes, luego se dio peso a cada una de estos aspectos de acuerdo a la evidencia visual del investigador otorgando un puntaje de uno, la calificación otorgada a cada sector es de 1 a 5 siendo el cinco de mayor disposición y uno el menor disposición.

Entre los resultados más propicios para el negocio son: capelo, san Luís y el triángulo, los barrios con mayor afluencia de hogares con las características necesarias para el negocio se escoge el barrio capelo, ya que cuenta con una buena ubicación para la microempresa, se realiza la búsqueda de nuevas construcciones en el sector como: edición, centros comerciales y viviendas, con disponibilidad de espacio disponible para la microempresa.

Tabla 26 Matriz de localización barrios

MATRIZ DE LOCALIZACIÓN							
FACTOR	PESO	CAPELO		SAN LUIS		EL TRIANGULO	
		CALIFICACIÓN	PROMEDIO	CALIFICACIÓN	PROMEDIO	CALIFICACIÓN	PROMEDIO
Accesibilidad Transporte	0,25	5	1,25	5	1,25	5	1,25
Sector Residencial	0,30	4	1,20	3	0,90	2	0,60
Localización de los competidores	0,15	2	0,30	1	0,15	1	0,15
Estatus social	0,10	5	0,50	3	0,30	4	0,40
Cercanía de Clientes	0,2	4	0,80	4	0,80	5	1,00
Total	1,00		4,05		3,40		3,40

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: Jesenia Aracely Caiza Suntaxi

Las nuevas edificaciones del sector se escogió el Edificio San Martin Park Ubicado en la calle Isla de la Plata y la Av. General Enríquez, la oficina cuenta con una superficie total es de 38m² dispone de un baño y un garaje, y su arriendo es de \$300.00.

Gráfico 22 Microlocalización

Fuente: Investigación propia
Elaborado por: Jesenia Aracely Caiza Sntaxi

2.3 Descripción del servicio

El cliente va a tener la posibilidad de elegir las actividades de limpieza exprés, de acuerdo a las necesidades de cada hogar, se consideran importantes las medidas del hogar y el tiempo de servicio, el paquete escogido no debe pasar de 2 horas, los servicios se presentan en la tabla N° 27.

Tabla 27 de opciones a contratar

SERVICIOS	MEDIDAS
Arreglar la cama	1 plaza
Arreglar la cama	1 1/2 plaza
Arreglar la cama	2 plazas
Arreglar la cama	2 1/5 plaza
Limpieza del baño	1 bane toilette (Social) 1.60m.x2.20m.
Limpieza del baño	1 baño principal 1.60m.x2.50m.
Limpieza del baño	1 bane master 2m.x 3m.
Arreglo de cocina/Comedor	Cocina Kitchenette 3mx2.40m.
Arreglo de cocina con división Comedor	Cocina Integral 4m.x3.40m.
Arreglo de cocina-Comedor	Cocina Clásica 5m.x4.40m.
Lavado de refrigerador	381 litros
Lavado de refrigerador	560 litros
Lavado de refrigerador	626 litros
Lavado de cocina	4 quemadores
Lavado de cocina	6 quemadores
Lavado de utensilios de cocina	10 piezas
Lavado de utensilios de cocina	20 piezas
Lavado de vajilla	10 piezas
Lavado de vajilla	20 piezas
Lavado de ropa a mano	docena
Lavado de ropa a máquina (restregado)	docena
Barrer y trapear dormitorio principal	3.30m.x4.10m.
Barrer y trapear dormitorio 2	3.50m.x3m.
Barrer y trapear sala estándar	4m.x4m.
Barrer y trapear sala	Más de 4m.x4m.
Barrer Cuarto de Estudio	3m.x4m.
Limpieza de Polvos dormitorio Principal	3.30m.x4.10m.
Limpieza de Polvos dormitorio 2	3.50m.x3m.
Limpieza de Polvos sala estándar	4m.x4m.
Limpieza de Polvos sala	Más de 4m.x4m.
Limpieza de Polvos Cuarto de Estudio	3m.x4m.

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: Jesenia Aracely Caiza Sntaxi

2.4 Capacidad del servicio

En la capacidad del servicio se analiza la cantidad de empleados de la empresa, la carga horaria, el porcentaje de la demanda y los clientes que serán atendidos diarios, mensuales y anuales.

Tabla 28 Capacidad del servicio

CANTIDAD DE EMPLEADOS	CANTIDAD DE CASAS ATENDIDAS DIARIAMENTE	CANTIDAD DE CLIENTES ATENDIDOS		
		DIARIOS	MENSUALES	ANUALES
7	4	28	840	10.080

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: Jesenia Aracely Caiza Sntaxi

El número de casas atendidas diariamente por empleado es de 4 casas, el tiempo de las actividades será de 2 horas, el tiempo de traslado es de 30 minutos por cada casa y 30 minutos de almuerzo.

2.5 Ingeniería del proyecto

La cadena de valor es la herramienta que analiza las actividades internas y externas de la empresa detallando las actividades primarias y actividades de soporte, para así determinar la ventaja competitiva del proyecto.

Gráfico 23 Cadena de valor



Fuente: Investigación propia

Elaborado por: Jesenia Aracely Caiza Suntaxi

Diagrama de flujo

El diagrama de flujo de contratación del servicio describe las etapas del proceso paso a paso, desde la atención al cliente hasta la contratación del servicio de limpieza satisfaciendo las necesidades de los hogares de Cantón Rumiñahui

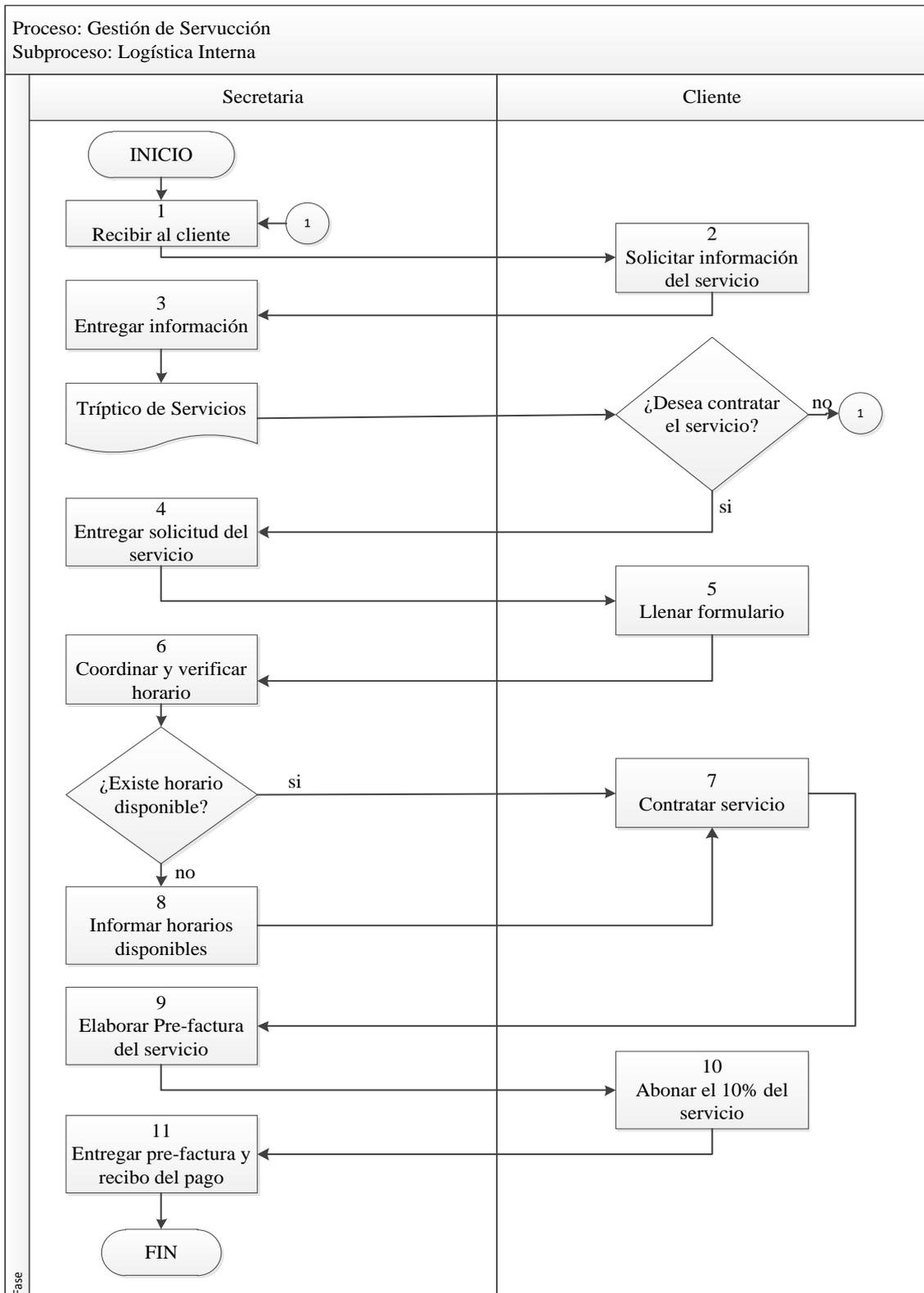
Se describe cada subproceso de la gestión de producción:

A. Logística interna: se representa cada actividad del diagrama de flujo.

El diagrama de flujo del proceso de logística interna describe las actividades que realiza las siguientes personas: Secretaria, Cliente

En el diagrama de flujo se define los pasos que realiza cada uno, estas se encuentran organizadas cronológicamente, con el fin de dar a conocer los servicios al cliente para llegar a la contratación del servicio.

Gráfico 24 Diagrama de flujo proceso logística interna



Fuente: Investigación propia
Elaborado por: Jesenia Aracely Caiza Suntaxi

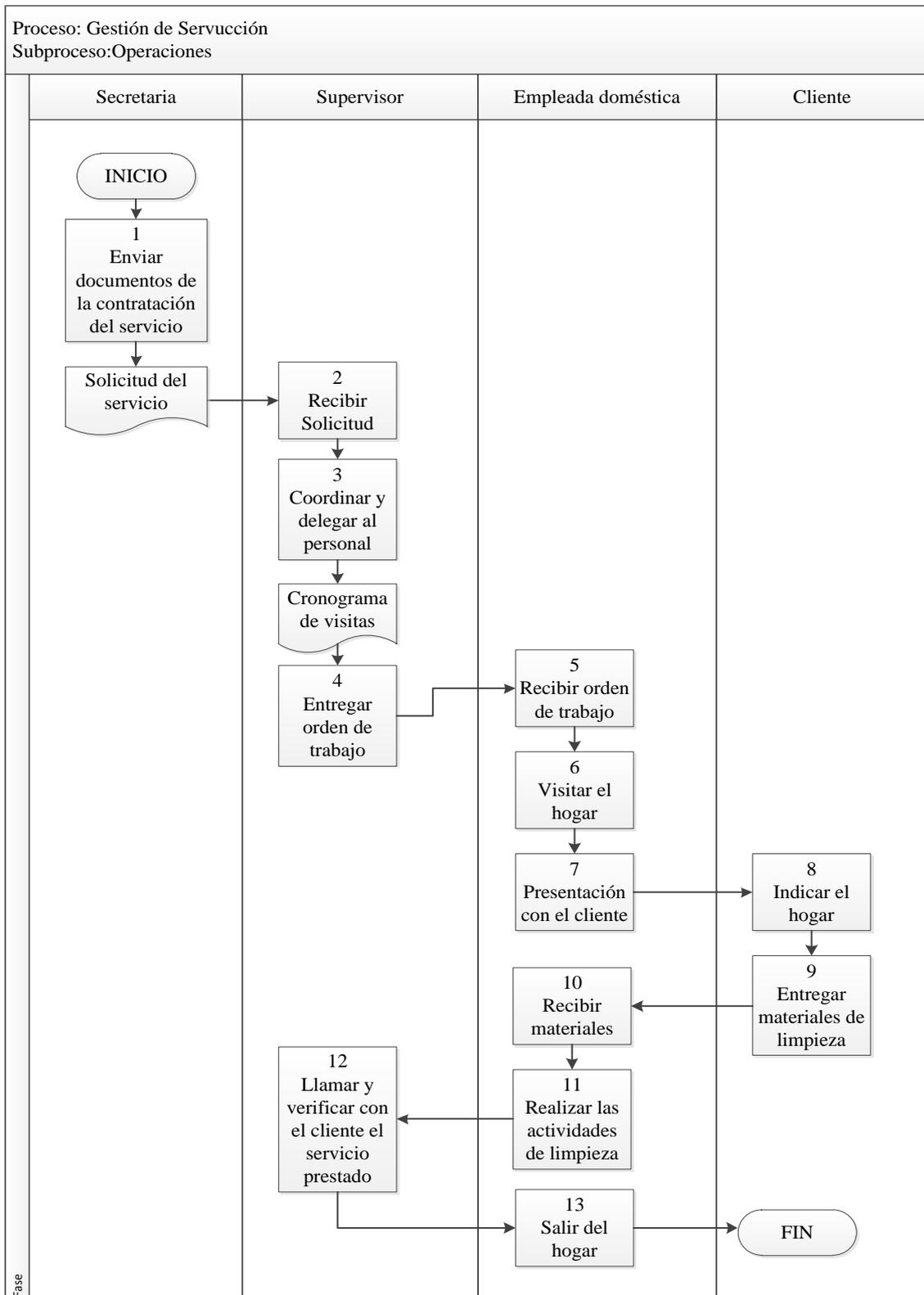
B. Operaciones: Se destalla las actividades del diagrama de flujo:

En el diagrama del proceso de operaciones se describen las actividades de las siguientes personas:

- Secretaria
- Supervisor
- Empleada domestica
- Cliente

Dentro del diagrama de flujo la secretaria entrega documentos al supervisor para que el realice el agentamiento y la designación de las personas que ejecutaran el servicio en cada hogar, el personal de limpieza visitará el hogar designado para la ejecutar la limpieza doméstica, cubriendo la necesidad del cliente.

Gráfico 25 Diagrama de flujo proceso operaciones



Fuente: Investigación propia

Elaborado por: Jesenia Aracely Caiza Sntaxi

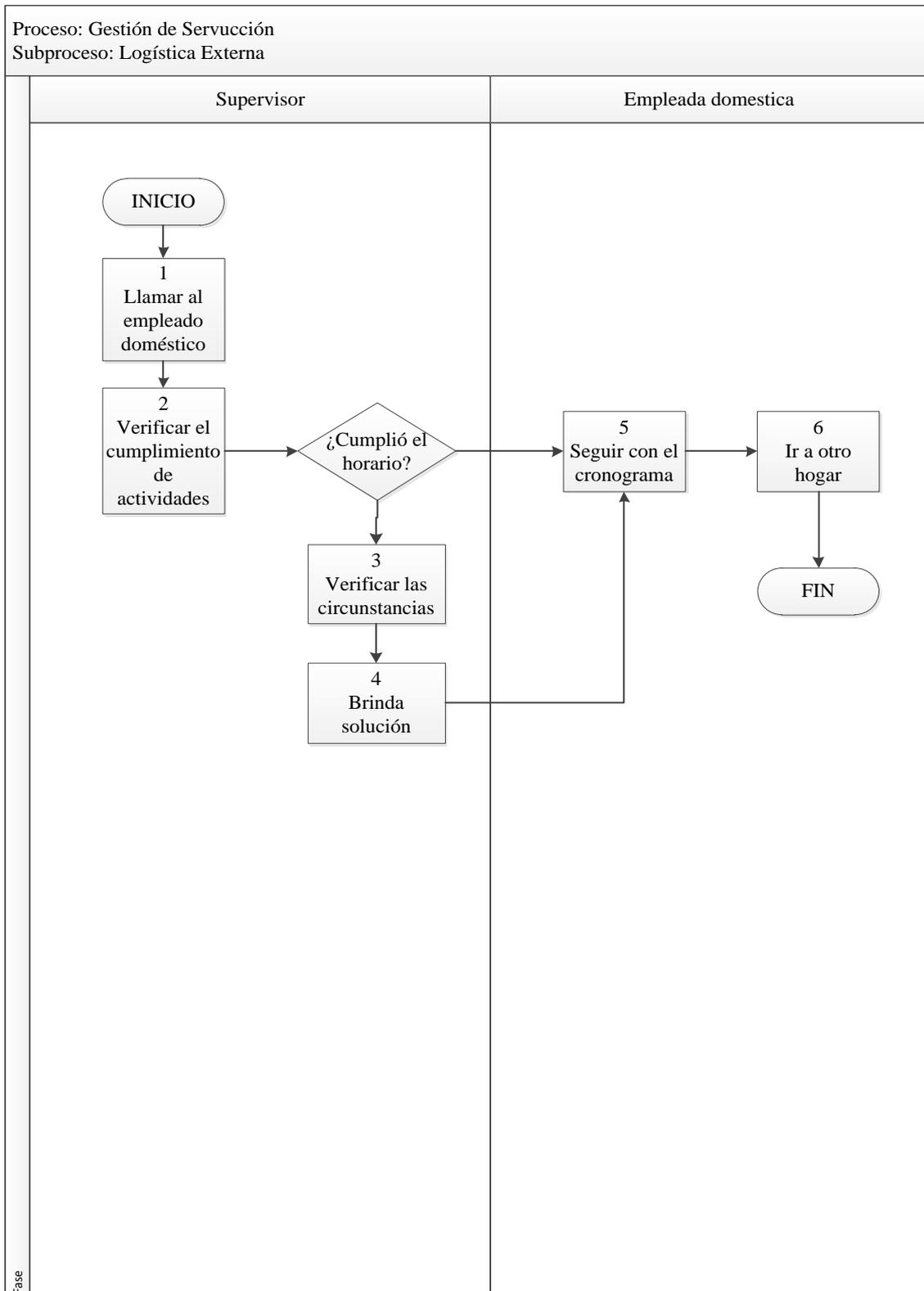
C. Logística Externa: Detallamos las actividades del diagrama de flujo.

El diagrama del proceso de logística externa describimos las actividades de las siguientes personas:

- Supervisor
- Empleada doméstica

Estas actividades del diagrama de flujo el supervisor tiene la obligación de llamar a la empleada doméstica para conocer si ésta ha cumplido con la tareas y el horario dentro del hogar, la empleada doméstica tiene que responder todas las preguntas del supervisor y si existiera complicaciones, el supervisor tiene que brindar un solución rápida para seguir con el cronograma de visitas en el día.

Gráfico 26 Diagrama de flujo proceso logística externa



Fuente: Investigación propia

Elaborado por: Jesenia Aracely Caiza Sntaxi

D. Marketing y Ventas: Se procede a detallar las actividades del diagrama de flujo.

El diagrama del proceso de marketing y ventas describe las actividades de las siguientes personas:

- Encargado de ventas y marketing
- Cliente

A partir de estas actividades del diagrama de flujo se describe como el encargado de marketing y ventas coordina la publicidad física y virtual, donde se promociona los servicios, promociones que ofrece la microempresa, el cliente es la persona que decide si contratar o no el servicio.

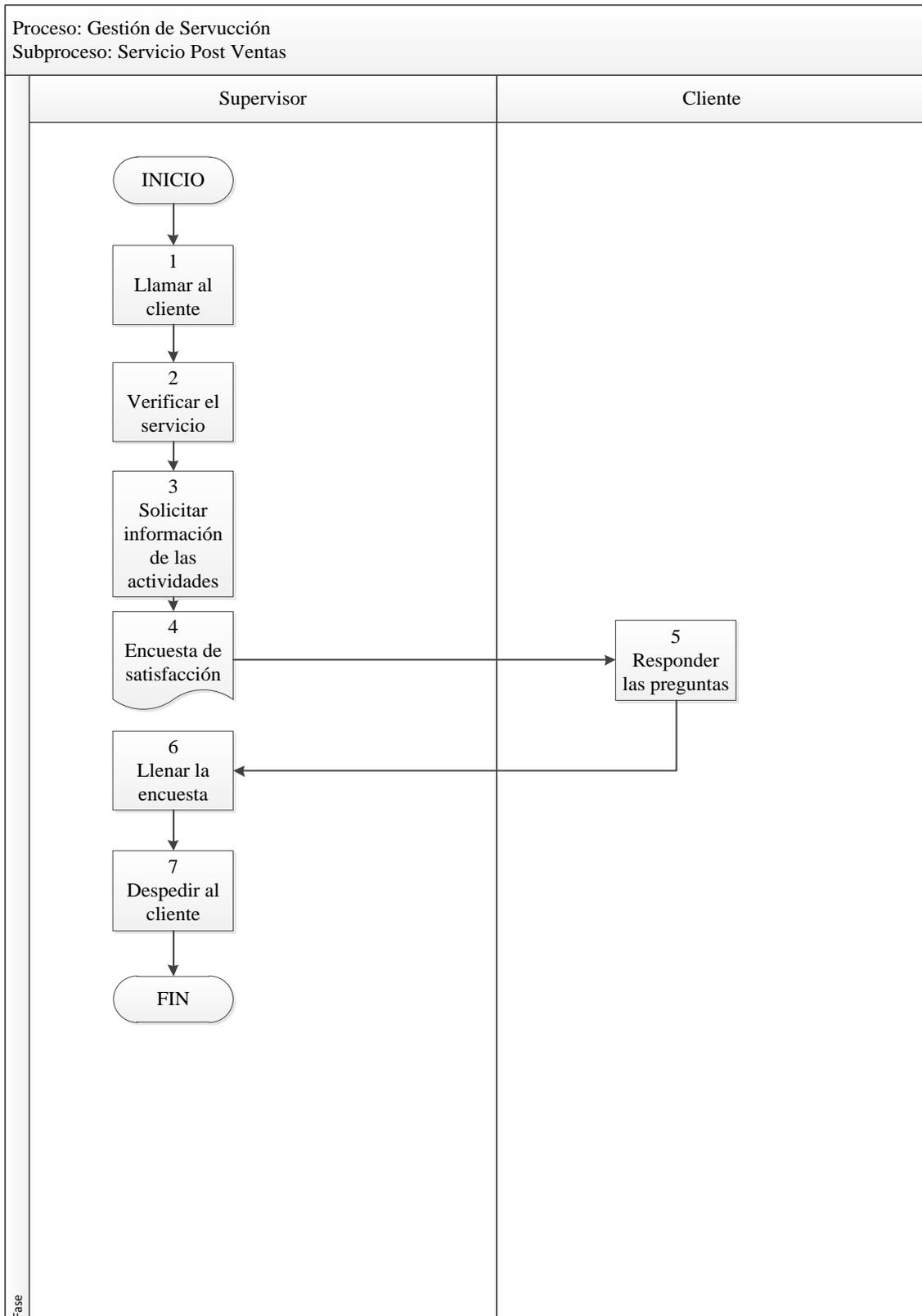
E. Servicio Post Ventas: Se detalla las actividades del diagrama de flujo.

El diagrama del proceso Servicio Post Ventas describe las actividades de las siguientes personas:

- Supervisor
- Cliente

En el diagrama de flujo se detalla las actividades del supervisor, con el propósito de conocer las opiniones, perspectivas y observaciones para mejorar el servicio de limpieza doméstica exprés.

Gráfico 28 Diagrama de flujo proceso servicio post ventas



Fuente: Investigación propia

Elaborado por: Jesenia Aracely Caiza Sntaxi

2.6 Plan de marketing

El Plan de marketing es la herramienta fundamental para el análisis y aplicación de estrategias en el aspecto interno y externo de la empresa, desarrollada y aplicada dentro del mercado competitivo. En el análisis de aspectos se analizaron cuatro variables de su actividad: las 4P correspondiente a Precio, Plaza, Producto o Servicio y Promoción.

2.6.1 Servicio

El servicio de limpieza exprés es una nueva alternativa para los hogares del Cantón Rumiñahui, ya que cubre las necesidades insatisfechas del trabajador y del empleador y así cumplir las leyes del Ministerio de Trabajo. Los servicios que ofrece es la limpieza exprés.

El servicio que se brinda en el microempresa bubbles clean es personalizado y cuenta con un personal capacitado en las áreas a desempeñarse. Se cuenta con siete operarios, el horario de atención de la empresa va a ser de lunes a domingo de 8:00 a 17:30pm.

A continuación se presentan los servicios a ofrecer en la empresa con los tiempos estandarizados en la ejecución de cada servicio, cuyos tiempos fueron obtenidos a través del focus group, hoja de asistencia del personal en el (Anexo N°2). El cliente puede seleccionar dos horas de servicio considerando la lista de actividades de su preferencia.

Tabla 29 Servicios y tiempo empleado

TABLA DE TIEMPO EMPLEADO POR SERVICIO		
SERVICIOS	MEDIDAS	TIEMPO EN MINUTOS
Arreglar la cama	1 plaza	3 minutos
Arreglar la cama	1 1/2 plaza	3 minutos
Arreglar la cama	2 plazas	8 minutos
Arreglar la cama	2 1/5 plaza	8 minutos
Limpieza del baño	1 bane toilette (Social) 1.60m.x2.20m.	10 minutos
Limpieza del baño	1 baño principal 1.60m.x2.50m.	18 minutos
Limpieza del baño	1 bane master 2m.x 3m.	28 minutos
Arreglo de cocina/Comedor	Cocina Kitchenette 3mx2.40m.	12 minutos
Arreglo de cocina con división Comedor	Cocina Integral 4m.x3.40m.	12 minutos
Arreglo de cocina-Comedor	Cocina Clásica 5m.x4.40m.	28 minutos
Lavado de refrigerador	381 litros	8 minutos
Lavado de refrigerador	560 litros	12 minutos
Lavado de refrigerador	626 litros	18 minutos
Lavado de cocina	4 quemadores	8 minutos
Lavado de cocina	6 quemadores	12 minutos
Lavado de utensilios de cocina	10 piezas	8 minutos
Lavado de utensilios de cocina	20 piezas	12 minutos
Lavado de vajilla	10 piezas	8 minutos
Lavado de vajilla	20 piezas	12 minutos
Lavado de ropa a mano	docena	23 minutos
Lavado de ropa a máquina (restregado)	docena	8 minutos
Barrer y trapear dormitorio principal	3.30m.x4.10m.	12 minutos
Barrer y trapear dormitorio 2	3.50m.x3m.	12 minutos
Barrer y trapear sala estándar	4m.x4m.	12 minutos
Barrer y trapear sala	Más de 4m.x4m.	23 minutos
Barrer Cuarto de Estudio	3m.x4m.	3 minutos
Limpieza de Polvos dormitorio Principal	3.30m.x4.10m.	13 minutos
Limpieza de Polvos dormitorio 2	3.50m.x3m.	8 minutos
Limpieza de Polvos sala estándar	4m.x4m.	12 minutos
Limpieza de Polvos sala	Más de 4m.x4m.	18 minutos
Limpieza de Polvos Cuarto de Estudio	3m.x4m.	8 minutos

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: Jesenia Aracely Caiza Suntaxi

Se detalla un ejemplo de cómo pueden funcionar los paquetes considerando que el límite son 2 horas de servicio exprés:

Tabla 30 Ejemplo contratación del servicio

SERVICIOS	MEDIDAS	TIEMPO EN MINUTOS
Arreglar la cama	1 plaza	3 minutos
Arreglar la cama	2 plazas	8 minutos
Limpieza del baño	1 bane toilette (Social) 1.60m.x2.20m.	10 minutos
Limpieza del baño	1 bane master 2m.x 3m.	28 minutos
Arreglo de cocina con división Comedor	Cocina Integral 4m.x3.40m.	12 minutos
Lavado de refrigerador	381 litros	8 minutos
Lavado de cocina	4 quemadores	8 minutos
Lavado de utensilios de cocina	10 piezas	8 minutos
Lavado de vajilla	10 piezas	8 minutos
Barrer y trapear dormitorio principal	3.30m.x4.10m.	12 minutos
Barrer y trapear sala estándar	4m.x4m.	12 minutos
Barrer Cuarto de Estudio	3m.x4m.	3 minutos
Total Minutos		2 horas

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: Jesenia Aracely Caiza Suintaxi

Representación de tiempos de los operarios de casa en casa:

En el gráfico N° 29 se presenta el recorrido de cada operario en el transcurso del día, el operario tendrá que visitar a 4 hogares, su tiempo de traslado de hogar en hogar será de 0.30 minutos por casa, dentro de cada hogar su tiempo de trabajo será de 2 horas.

Gráfico 29 Tiempo empleado

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: Jesenia Aracely Caiza Sntaxi

Estrategias:

Para la aplicación de los servicios que presta la empresa se aplicarán estrategias como descuentos del 5% en la contratación del primer servicio de limpieza. Esta promoción es repartida en los volantes y trípticos.

Se promocionará en ferias realizadas por el Municipio para dar a conocer a las personas del sector los servicios de limpieza dentro del Cantón Rumiñahui.

Gráfico 30 Diseño de flyers

**BUBBLES
CLEAN**

Limpieza de hogares

Calle Isla de la Plata y
Av. General Enríquez,
Centro Comercial San Martín Park

Oferta Especial
5% Descuento

The flyer is designed with a green and white color scheme. The top section has a green background with the company name 'BUBBLES CLEAN' in white. Below this is a collage of images: a blue basket of cleaning supplies, a person mopping a floor, a woman cleaning a table, a yellow rubber duck, and a large yellow cleaning glove. The bottom section has a green background with white text providing the address and a special offer. A map is also included in the bottom right corner.

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: Jesenia Arcely Caiza Suntaxi

2.6.2 Promoción

La empresa utilizará medios de comunicación, redes sociales, publicidad vía web y propaganda para atraer mayor clientes:

Volantes: Para la entrega de volantes se contratara personal que reparta los volantes en sitios estratégicos como el Sector del Triángulo, Parque San Rafael, Centro Comercial San Luis, se lo realizara en el horario de 11:00 am a 5:00 pm los fines de semana.

Gráfico 31 Volante parte delantera



Fuente: Investigación propia

Elaborado por: Jesenia Aracely Caiza Suntaxi

Gráfico 32 Volante parte posterior



Fuente: Investigación propia

Elaborado por: Jesenia Aracely Caiza Suntaxi

Trípticos: los trípticos van a ser entregado por el departamento de ventas y marketing a los dirigentes de los conjuntos, edificios y casas residenciales del sector a los que se va ofrecer los servicios de limpieza.

Gráfico 33 Diseño del tríptico parte 1



Fuente: Investigación propia

Elaborado por: Jesenia Aracely Caiza Suntaxi

Gráfico 34 Diseño del tríptico parte 2



Fuente: Investigación propia

Elaborado por: Jesenia Aracely Caiza Suntaxi

Tarjetas de Presentación: Las tarjetas de presentación son repartidas por los miembros de la empresa a los clientes potenciales.

Gráfico 35 Diseño tarjeta de presentación parte delantera



Fuente: Investigación propia

Elaborado por: Jesenia Aracely Caiza Suintaxi

Gráfico 36 Diseño tarjeta de presentación parte posterior



Fuente: Investigación propia

Elaborado por: Jesenia Aracely Caiza Suintaxi

Redes sociales y Página web: Las redes sociales son administradas por el departamento de marketing, mismo que realizaran propaganda virtual para obtener el mayor número de clientes en el Cantón Rumiñahui.

Gráfico 37 Página de redes sociales



Fuente: Investigación propia

Elaborado por: Jesenia Aracely Caiza Suintaxi

Gráfico 38 Página web



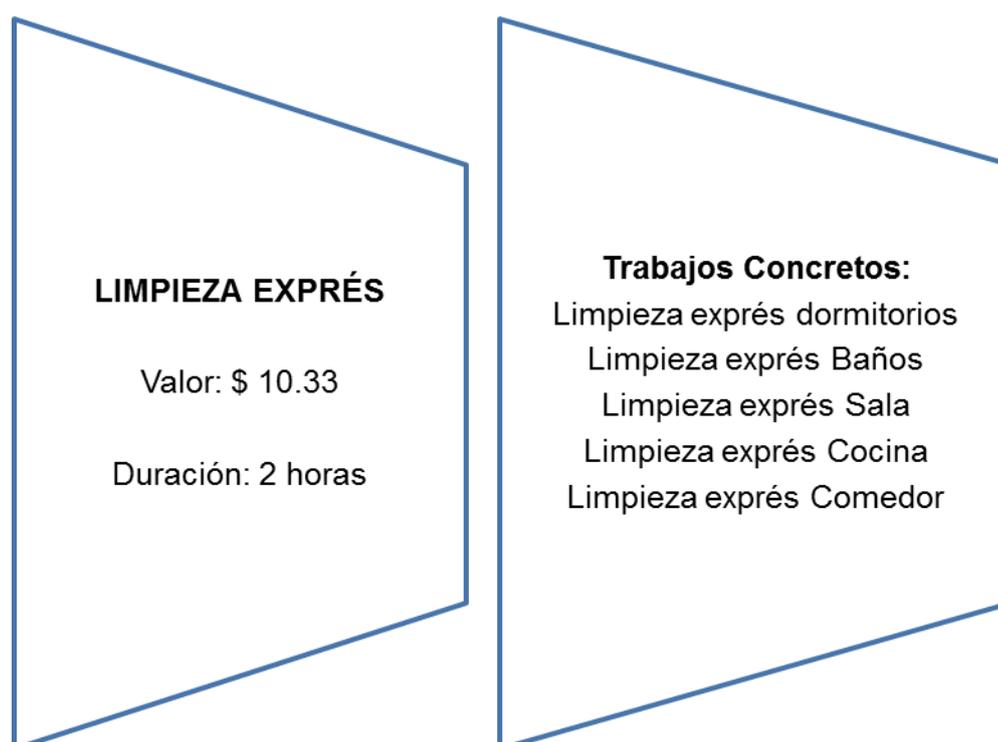
Fuente: Investigación propia

Elaborado por: Jesenia Aracely Caiza Suintaxi

2.6.3 Precio

El precio por el servicio es destinado al nivel social medio y alto, los precios variaran acorde a de las tareas que el cliente desea que se las realice y cubra las necesidades de los mismos.

Gráfico 39 Listado de precios



Fuente: Investigación propia

Elaborado por: Jesenia Aracely Caiza Sntaxi

2.6.4 Plaza

El servicio de limpieza se ofrece a casas y departamentos que necesiten el servicio de Limpieza doméstica exprés, la propuesta está dirigida al Nivel socioeconómica del estrato A, B y C+ del Cantón Rumiñahui.

Canal directo

2.7 Estudio administrativo

2.7.1 Visión

La visión es el sentido de cómo se desarrolla estrategias a mediano y largo plazo para atender con eficiencia las necesidades y gustos de los cliente, para su desarrollo se realiza la matriz de direccionamiento estratégico.

Tabla 31 Matriz visión

MICROEMPRESA CLEAN BUBBLES		
Direccionamiento Estratégico		
VISIÓN		
Componentes	Definición	Redacción de Visión
Negocio ¿Qué es lo que queremos crear? ¿Hacia dónde vamos?	Empresa líder en la limpieza doméstica en el Cantón Rumiñahui	"En el año 2023 seremos la empresa líder en la limpieza domestica exprés del Cantón Rumiñahui, gestionando eficientemente los procesos de limpieza con un personal capacitado y especializado, manteniendo un compromiso e innovación en las labores del hogar, recalcando la puntualidad, el respeto y la honestidad con el cliente"
Horizonte de tiempo	2023	
Posicionamiento en el mercado	Gestionando eficientemente los procesos de limpieza con un personal capacitado y especializado en las labores de hogar	
Principios organizacionales	Compromiso e innovación	
Valores	puntualidad, respeto, honestidad	
Ámbito de acción	local	

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: Jesenia Aracely Caiza Suntaxi

La visión es: "En el año 2023 seremos la empresa líder en la limpieza domestica exprés del Cantón Rumiñahui, gestionando eficientemente los procesos de limpieza con un personal capacitado y especializado, manteniendo un compromiso e innovación en las labores del hogar, recalcando la puntualidad, el respeto y la honestidad con el cliente"

2.7.2 Misión

La misión es la parte fundamental para la empresa, está orientada a las tareas y actividades que van a realizar para cumplir los objetivos planteados, para esto se utiliza la matriz de direccionamiento estratégico.

Tabla 32 Matriz misión

MICROEMPRESA CLEAN BUBBLES		
Direccionamiento Estratégico		
Misión		
Componentes	Definición	Redacción de Misión
Negocio	Limpieza a Hogares	<p>“Ser una empresa líder en el servicio de limpieza doméstica en los hogares del Cantón Rumiñahui, ofreciendo el servicio de limpieza exprés de calidad y minuciosidad en las tareas del hogar, elaboradas por un equipo de trabajo que ofrece honestidad, calidez, respeto y buena atención a los nuestros clientes”</p>
Razón de ser	Servicio de limpieza doméstica en los hogares del Cantón Rumiñahui	
Cliente	Adultos	
Productos / Servicios	Servicio de limpieza exprés	
Ventaja competitiva	calidad y minuciosidad en las tareas del hogar	
Valores o Filosofía	honestidad, calidez, respeto	
Principios organizacionales	buena atención a nuestros clientes	

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: Jesenia Aracely Caiza Suntaxi

La misión es: “Ser una empresa líder en el servicio de limpieza doméstica en los hogares del Cantón Rumiñahui, ofreciendo el servicio de limpieza exprés de calidad y minuciosidad en las tareas del hogar, elaboradas por un equipo de trabajo que ofrece honestidad, calidez, respeto y buena atención a los nuestros clientes”

2.7.3 Valores

Los valores señalan las responsabilidades y compromisos de ética que definen a los servicios que presta la microempresa de servicio doméstico exprés, para mantener satisfechos a los clientes con el servicio prestado, por lo tanto los valores de la microempresa Clean Bubbles son representados en el siguiente gráfico.

Gráfico 40 Valores



Fuente: Investigación propia

Elaborado por: Jesenia Aracely Caiza Suintaxi

2.7.4 Principios

Los principios de la microempresa de servicio doméstico exprés, están enfocados en elementos principales para el trato y el buen servicio del cliente interno y externo para satisfacer los servicios prestados por la microempresa.

Gráfico 41 Principios



Fuente: Investigación propia

Elaborado por: Jesenia Aracely Caiza Suintaxi

2.7.5 Políticas

Las políticas están aplicadas al servicio y filosofía de la microempresa de servicio doméstico exprés, estas transmiten impulso a los trabajadores, porque define el entorno interno y externo, para conocer el potencial de la microempresa.

- **Área de ventas**

Los pedidos serán elaborados de acuerdo al listado de actividades de la empresa, detallando las actividades, el tiempo de cada una, hasta completar las 2 horas del servicio ofertado, dentro de esta se indicara el día y la hora para la elaboración de la limpieza.

El precio del servicio por 2 horas será de \$10.33, este valor no tendrá variaciones a menos que exista una promoción por temporada. Esta tiene que ser aprobada por el Gerente General.

Al realizar el pedido es obligación de la microempresa entregar una pre-factura con un abono del 5% del valor del servicio, este será el único comprobante de reservación aprobado.

La reservación del servicio de limpieza se realizará mínimo con 48 horas de anticipación.

En el caso que el cliente quiera cancelar el servicio de limpieza este deberá dar aviso a la microempresa mínimo con 12 horas de anticipación, caso contrario si no se da aviso, no se proporcionará devolución del dinero.

Se respetaran los precios del servicio contratado dentro o fuera de la microempresa.

Los clientes deben pagar el 10% del valor del servicio, para la en la reservación para tener la constancia del servicio.

La microempresa brindara todas las garantías del servicio con respaldos y cartas de referencia de hogares y personas que garantizan la confiabilidad de la microempresa.

La microempresa informara al cliente los horarios disponibles en la página web para mejorar el servicio.

Después de la contratación del servicio la microempresa enviara un email o mensaje, con la confirmación del día y la hora de visita, para la realización del servicio.

- **Área de talento humano**

Las políticas de seguridad e higiene serán establecidas por los hogares del Cantón Rumiñahui.

Es obligatorio llevar el control diario de las actividades de cada trabajador para verificar el cumplimiento de los procesos del servicio a cabalidad

Los trabajadores deben portar el uniforme para la elaboración de la limpieza dentro de los hogares

La contratación del personal será de acuerdo a las exigencias de la microempresa cumpliendo lo siguiente: entrevistas, evaluación psicológica a cada postulante.

Se brindara capacitación constante al personal de la microempresa, con el fin de obtener un mejor desenvolvimiento en las tareas designadas.

Los sueldos serán cancelados el último día de cada mes, si este derribara fin de semana, se lo realizaría el día anterior a la finalización del mes.

La microempresa aplicara técnicas de mejora continua para la elaboración de las actividades dentro del hogar también para promover el respeto, la puntualidad y el trabajo en equipo.

- **Área administrativa**

El área administrativa es la encargada de presentar los balances mensuales y anuales de ingresos y egresos de la microempresa.

El departamento Administrativo se encargara del cumplimiento de obligaciones legales (Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social y Ministerio de trabajo).

Es obligatorio llevar el control de los departamentos, para hacer cumplir las obligaciones y responsabilidades.

El área administrativa informara a gerencia mensualmente el rendimiento obtenido dentro del mes y las estrategias a aplicar en el mes siguiente.

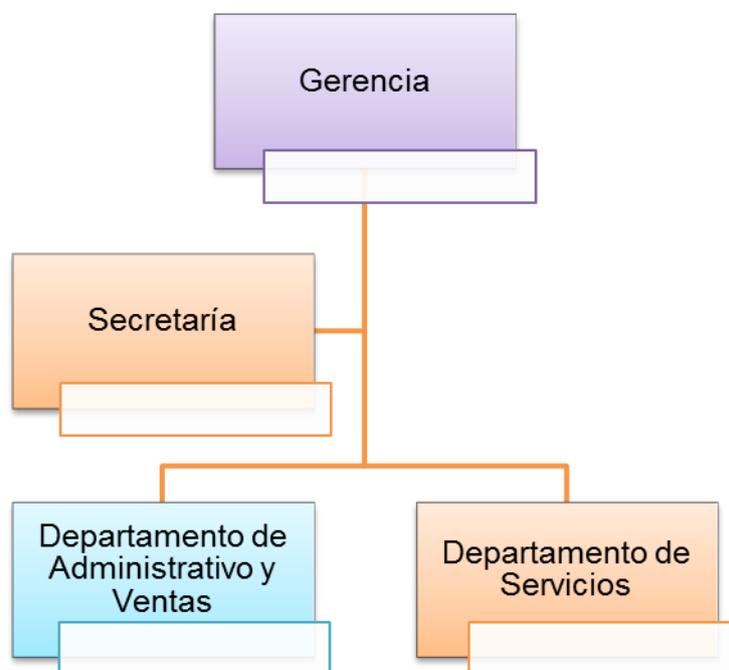
2.7.6 Estructura organizacional

La estructura organizacional se divide en grupos para la coordinación y el desempeño, ya que estas ayudan a identificar las actividades internas y externas, definiendo roles dentro de la microempresa de servicio doméstico exprés.

A continuación se representa el organigrama funcional y estructural:

El organigrama funcional articula las actividades por departamentos los que se dediquen a una misma actividad o funciones, representada en el siguiente gráfico.

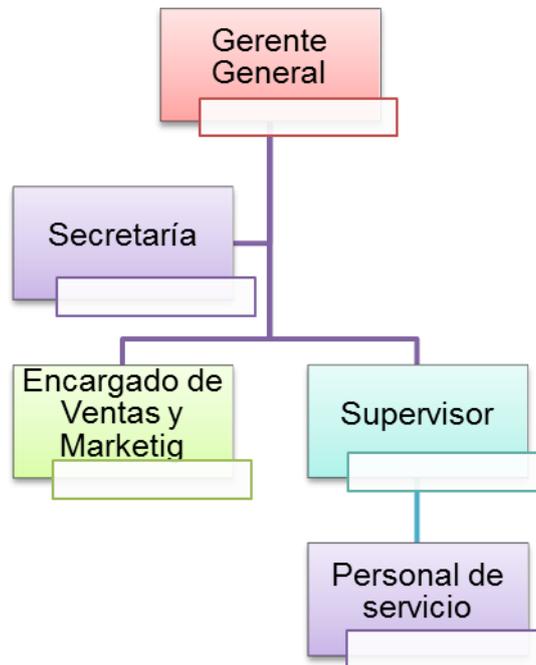
Gráfico 42 Estructura funcional



Fuente: Investigación propia

Elaborado por: Jesenia Aracely Caiza Sntaxi

El organigrama estructural es la división jerárquica representada mediante puestos dentro de la microempresa Clean Bubbles. En el gráfico N°43, se detalla las actividades de cada departamento.

Gráfico 43 Estructura estructural

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: Jesenia Aracely Caiza Sntaxi

Manual de funciones

La estructura estructural de la microempresa se encuentra distribuida por áreas e indica los niveles de autoridad de cada uno, por lo que se realizó un documento para la descripción de cada puesto de trabajo, estableciendo actividades y tareas relacionadas a cada área, como se lo representa en la siguiente tabla:

Tabla 33 Descripción de cada puesto de trabajo

Nombre del Puesto	Gerente General
Descripción Genérica	Encargado de administrar los ingresos, egresos y establecer propósitos dentro de la microempresa.
Funciones	Planificar objetivos, dirigir la empresa, controlar actividades, organizar la estructura de la empresa.
Tareas	Realizar reuniones con clientes potenciales.
Relaciones de los Puestos	Relación interna y externa.
Líneas de autoridad	Nivel jerárquico más alto en la empresa.
Nombre del Puesto	Secretaria
Descripción Genérica	Encargado de recibir y brindar información para las reservaciones del servicio.
Funciones	Brindar información de los servicios a los clientes, contestar llamadas, correos, realizar oficios y archivar documentos.
Tareas	Redactar y recibir correspondencia, responder el teléfono, coordinación de citas y reuniones.
Relaciones de los Puestos	Relación interna y externa.
Líneas de autoridad	Jefe inmediato gerente general.

Nombre del Puesto	Encargado de ventas y marketing
Descripción Genérica	Coordinar y elaborar recursos para obtener mayor número de ventas del servicio.
Funciones	Buscar y coordinar nuevos métodos de marketing.
Tareas	Controlar diariamente las vías de comunicación como página web y redes sociales, coordinar el personal para la entrega de los volantes y trípticos.
Relaciones de los Puestos	Relación externa por el contacto directo con los clientes.
Líneas de autoridad	Jefe inmediato gerente general y coordinación directa con secretaria.
Nombre del Puesto	Supervisor
Descripción Genérica	Encargado de controlar al personal de limpieza
Funciones	Realizar cronogramas de coordinación para el personal y las actividades, Control interno y externo del personal de limpieza.
Tareas	Llamar a los clientes para llenar la encuesta de satisfacción para verificar el trabajo realizado por el personal de servicio
Relaciones de los Puestos	Relación interna y externa por la coordinación de los servicios.
Líneas de autoridad	Jefe inmediato gerente general y coordinación con secretaria.

Nombre del Puesto	Personal de servicio
Descripción Genérica	Elaborar la limpieza del hogar
Funciones	Tareas de aseo, lavado y ayuda al dueño del hogar.
Tareas	Puntualidad en el trabajo, limpieza eficaz, honestidad y respeto al cliente.
Relaciones de los Puestos	Relación externa ya que mantiene contacto directo con el cliente.
Líneas de autoridad	Jefe inmediato superior supervisor.

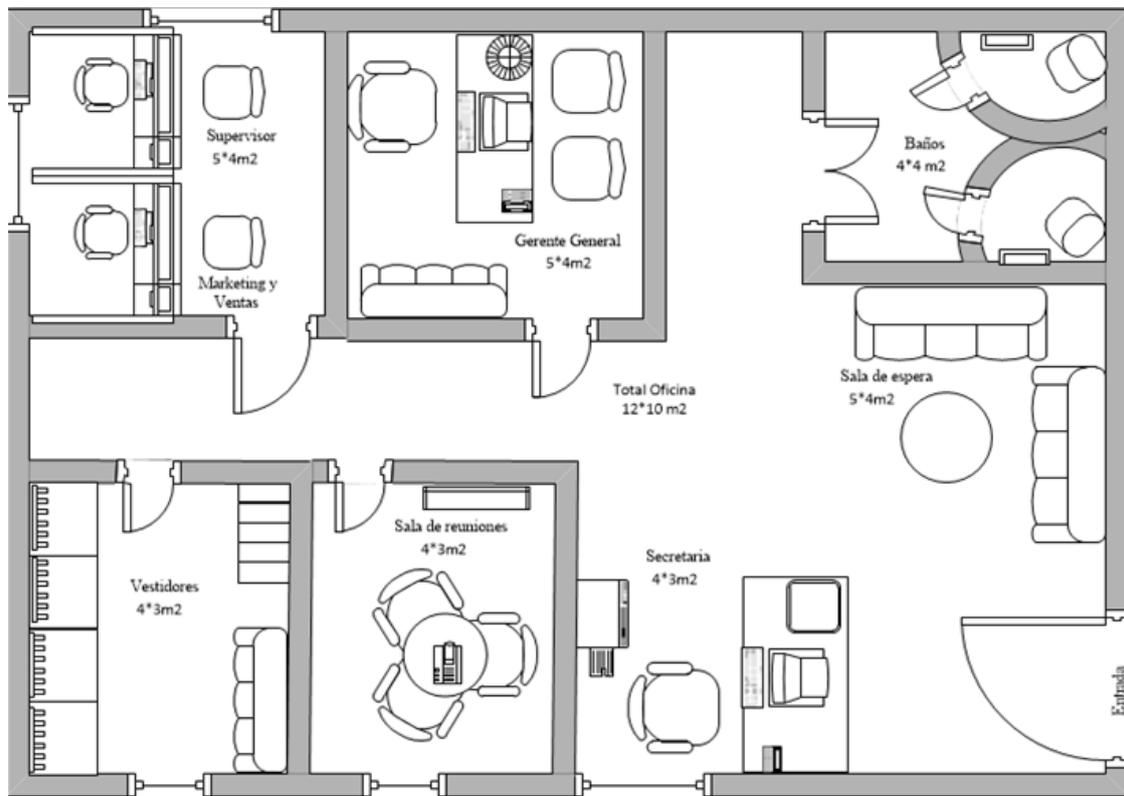
Fuente: Investigación propia

Elaborado por: Jesenia Aracely Caiza Sntaxi

2.7.7 Plano de la empresa

El plano de microempresa de Servicio doméstico exprés está distribuido por áreas específicas que ayuden a tener un espacio cómodo para cada departamento, muebles y equipos apropiados para cada miembro de la microempresa y así mejorar el desempeño de sus actividades diarias.

Gráfico 44 Plano de la empresa



Fuente: Investigación propia

Elaborado por: Jesenia Aracely Caiza Suintaxi

2.7.8 Logo

La microempresa de servicio de limpieza domestica exprés se identificará con el siguiente logo tipo:

Gráfico 45 Logo



Fuente: Investigación propia

Elaborado por: Jesenia Aracely Caiza Suintaxi

Para el nombre de la microempresa se consideró varios aspectos como son: la limpieza y pulcritud, mismos que están destinadas para la realización de tareas diarias dentro del hogar, dando así el nombre de “CLEAN BUBBLES”.

Los colores seleccionados para el logo de la microempresa los siguientes: el azul y el rojo, mismos que representan lo siguiente:

Color Azul: representa calma y es acorde al servicio de limpieza.

Color Rojo: Significa energía, Amor, que representa a las hogares.

2.7.9 Slogan

El Slogan brinda seguridad y cubre las expectativas del cliente, al terminar la las actividades dentro del hogar. El slogan escogido para la microempresa de servicio doméstico expresó es: “Si es brillante es Clean”.

2.8 Estudio legal

Para la creación de la microempresa, se debe cumplir con los requisitos legales como se detalla a continuación:

Estructura legal de la empresa

La compañía limitada debe estar conformada por 2 socios mínimo y máximo 15 socios y cada uno debe tener un capital que se convierte en el porcentaje de acciones.

Para Constituir una microempresa es importante realizar permisos municipales para obtener la patente y el uso de suelo, nombrar al representante legal registrado en el registro mercantil, Obtener el Ruc en el SRI. Revisar (Anexo N°13).

2.9 Estudio financiero

En el desarrollo del plan de negocios de la microempresa de Servicio Doméstico Exprés es importante la evaluación económica, misma que se deriva del resultado de un estudio financiero, dicha información se la realiza con indicadores de la evaluación económica de ingresos, costos gastos y proyecciones de crecimiento, para esto es importante la tasa de crecimiento poblacional, el nivel de inflación, el número de hogares y la demanda insatisfecha del Cantón Rumiñahui.

Para el plan de negocio se determina la inversión inicial, para determinar los costos e ingresos totales de la investigación, toda esa información permite elaborar los estados financieros, para presentar la información contable misma que definirá si el proyecto se es favorable o no.

2.9.1 Inversión Total

La inversión inicial se encuentra constituida por el valor necesario para la creación de la microempresa de Servicio Doméstico Exprés en el Cantón Rumiñahui, hasta alcanzar la rentabilidad.

En la tabla N°34 de la inversión total, se detalla la inversión en activos fijos con valor de \$11,865.74 y un porcentaje del 44%, la inversión de activos diferidos con un valor de \$910.00 y un porcentaje del 3% y finalmente la inversión de capital de trabajo \$14,291.33 con un porcentaje del 53\$, dando una inversión total de \$27,067.07 equivalente al 100%.

Tabla 34 Inversión total

INVERSIÓN TOTAL		
DESCRIPCIÓN	VALOR TOTAL DE INVERSIÓN	% DE INVERSIÓN
Inversión de Activos Fijos	\$ 11,865.74	44%
Inversión de Activos Diferidos	\$ 910.00	3%
Inversión en Capital de Trabajo	\$ 14,291.33	53%
INVERSIÓN TOTAL	\$ 27,067.07	100%

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: Jesenia Aracely Caiza Suntaxi

2.9.2 Inversión de activos fijos

Esta inversión se sujeta a la compra de todos los activos fijos necesarios para la implementación de la microempresa de servicio doméstico exprés, donde se encuentra detallado el número de unidades, el precio total y la proyección de diez años de todos los artículos necesarios como son: muebles y enseres, equipo de computación, equipo de oficina, vehículos.

La tabla N°35 de activos fijos representa las unidades necesarias para la implementación de la microempresa estas son las siguientes:

Muebles y enseres 22 unidades a un precio de \$2.155,93 con una depreciación de 10 años, Equipo de Computación 4 unidades a un precio de \$3.442.84 depreciado a 3 años, Equipo de oficina 1 unidad a un precio de \$79,46 con una depreciación de 3 años , Vehículos 7 unidades a un precio de \$6.187.51 con una depreciación de 5 años.

Tabla 35 Inversión activos fijos

INVERSIÓN EN ACTIVOS FIJOS												
DESCRIPCIÓN	N° UNIDADES	PRECIO TOTAL	DEPRECIACIÓN									
			AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5	AÑO 6	AÑO 7	AÑO 8	AÑO 9	AÑO 10
Muebles y Enseres	22	\$ 2,155.93	\$ 194.03	\$ 194.03	\$ 194.03	\$ 194.03	\$ 194.03	\$ 194.03	\$ 194.03	\$ 194.03	\$ 194.03	\$ 194.03
Equipo de Computación	4	\$ 3,442.84	\$ 309.86	\$ 309.86	\$ 309.86							
Equipo de Oficina	1	\$ 79.46	\$ 7.15	\$ 7.15	\$ 7.15							
Vehículos	7	\$ 6,187.51	\$ 556.88	\$ 556.88	\$ 556.88	\$ 556.88	\$ 556.88					
TOTAL	26	\$ 11,865.74	\$ 1,067.92	\$ 1,067.92	\$ 1,067.92	\$ 750.91	\$ 750.91	\$ 194.03				

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: Jesenia Aracely Caiza Sntaxi

2.9.2.1 Muebles y enseres

En la tabla N°36 se observa la depreciación a 10 años de muebles y enseres detallados a continuación:

- Silla giratoria de Oficina, 4 unidades a \$25,44 cada uno.
- Escritorio Ejecutivo, 2 unidades \$84.73 cada uno.
- Escritorio en L, 2 unidades \$96.48 cada uno.
- Sofá, 2 unidades a \$205.27 cada uno.
- Silla de espera, 7 unidades a \$66.87 cada uno.
- Mesa de reuniones, 1 unidad a \$200.00 cada uno.
- Mesa centro de sala, 1 unidad a \$7580 cada uno.
- Casilleros metálicos, 1 unidad a \$100.00 cada uno.
- Juego de sala, 1 unidad a \$324.02 cada uno.
- Repisero 8 Divisiones, 1 unidad a \$113.30 cada uno.

De todos los artículos antes mencionados se obtiene lo siguiente: Precio Total de \$2.155,93, con una depreciación a 10 años de \$194.03 anuales.

Tabla 36 Muebles y enseres

MUEBLES Y ENSERES													
DESCRIPCIÓN	N° UNIDADES	PRECIO UNITARIO	PRECIO TOTAL	DEPRECIACIÓN									
				AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5	AÑO 6	AÑO 7	AÑO 8	AÑO 9	AÑO 10
Silla giratoria oficina	4	\$ 25,44	\$ 101,76	\$ 9,16	\$ 9,16	\$ 9,16	\$ 9,16	\$ 9,16	\$ 9,16	\$ 9,16	\$ 9,16	\$ 9,16	\$ 9,16
Escritorio Ejecutivo	2	\$ 84,73	\$ 169,46	\$ 15,25	\$ 15,25	\$ 15,25	\$ 15,25	\$ 15,25	\$ 15,25	\$ 15,25	\$ 15,25	\$ 15,25	\$ 15,25
Escritorio en L	2	\$ 96,48	\$ 192,96	\$ 17,37	\$ 17,37	\$ 17,37	\$ 17,37	\$ 17,37	\$ 17,37	\$ 17,37	\$ 17,37	\$ 17,37	\$ 17,37
Sofá	2	\$ 205,27	\$ 410,54	\$ 36,95	\$ 36,95	\$ 36,95	\$ 36,95	\$ 36,95	\$ 36,95	\$ 36,95	\$ 36,95	\$ 36,95	\$ 36,95
Silla de espera	7	\$ 66,87	\$ 468,09	\$ 42,13	\$ 42,13	\$ 42,13	\$ 42,13	\$ 42,13	\$ 42,13	\$ 42,13	\$ 42,13	\$ 42,13	\$ 42,13
mesa de reuniones	1	\$ 200,00	\$ 200,00	\$ 18,00	\$ 18,00	\$ 18,00	\$ 18,00	\$ 18,00	\$ 18,00	\$ 18,00	\$ 18,00	\$ 18,00	\$ 18,00
Mesa centro de sala	1	\$ 75,80	\$ 75,80	\$ 6,82	\$ 6,82	\$ 6,82	\$ 6,82	\$ 6,82	\$ 6,82	\$ 6,82	\$ 6,82	\$ 6,82	\$ 6,82
Casilleros metálicos	1	\$ 100,00	\$ 100,00	\$ 9,00	\$ 9,00	\$ 9,00	\$ 9,00	\$ 9,00	\$ 9,00	\$ 9,00	\$ 9,00	\$ 9,00	\$ 9,00
Juego de sala	1	\$ 324,02	\$ 324,02	\$ 29,16	\$ 29,16	\$ 29,16	\$ 29,16	\$ 29,16	\$ 29,16	\$ 29,16	\$ 29,16	\$ 29,16	\$ 29,16
Repisero 8 Divisiones	1	\$ 113,30	\$ 113,30	\$ 10,20	\$ 10,20	\$ 10,20	\$ 10,20	\$ 10,20	\$ 10,20	\$ 10,20	\$ 10,20	\$ 10,20	\$ 10,20
TOTAL	22		\$ 2.155,93	\$ 194,03									

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: Jesenia Aracely Caiza Sntaxi

2.9.2.2 Equipo de computación

El equipo de computación necesaria para la implementación de la microempresa de servicio doméstico exprés son: CPU, monitor, teclado, parlantes, impresora, mouse.

La tabla N° 37 representa a los 4 computadores completos a un precio individual de \$860.71, dando un precio total de \$3.442,84, también se registra la depreciación realizada a 3 años de vida útil del equipo de computación donde se obtuvo \$768.90 anuales.

Tabla 37 Equipo de computación

EQUIPO DE COMPUTACIÓN						
DESCRIPCIÓN	N° UNIDADES	PRECIO UNITARIO	PRECIO TOTAL	DEPRECIACIÓN		
				AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3
Computador	4	\$ 860,71	\$ 3.442,84	\$ 768,90	\$ 768,90	\$ 768,90
TOTAL	4		\$ 3.442,84	\$ 768,90	\$ 768,90	\$ 768,90

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: Jesenia Aracely Caiza Suntaxi

2.9.2.3 Equipo de oficina

El equipo de oficina necesario es un teléfono a un valor \$ 79,46, la vida útil del equipo es de 10 años, donde se obtuvo \$ 7,15 anuales.

Tabla 38 Equipo de oficina

EQUIPO DE OFICINA													
DESCRIPCIÓN	N° UNIDADES	PRECIO UNITARIO	PRECIO TOTAL	DEPRECIACIÓN									
				AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5	AÑO 6	AÑO 7	AÑO 8	AÑO 9	AÑO 10
Teléfono	1	\$ 79,46	\$ 79,46	\$ 7,15	\$ 7,15	\$ 7,15	\$ 7,15	\$ 7,15	\$ 7,15	\$ 7,15	\$ 7,15	\$ 7,15	\$ 7,15
TOTAL	1		\$ 79,46	\$ 7,15									

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: Jesenia Aracely Caiza Sntaxi

2.9.2.4 Vehículos

En la tabla N° 39 de los vehículos se encuentra las motos que van a utilizar los operarios que realizaran el servicio doméstico exprés en los hogares del Cantón Rumiñahui, el precio unitario es de \$883,93 y en la depreciación de 5 años de vida útil se obtuvo \$618.75 anuales.

Tabla 39 Vehículos

VEHÍCULOS								
DESCRIPCIÓN	N° UNIDADES	PRECIO UNITARIO	PRECIO TOTAL	DEPRECIACIÓN				
				AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
Moto	7	\$883,93	\$6.187,51	\$618,75	\$618,75	\$618,75	\$618,75	\$618,75
TOTAL	7		\$6.187,51	\$618,75	\$618,75	\$618,75	\$618,75	\$618,75

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: Jesenia Aracely Caiza Suntaxi

2.9.3 Inversión de activos diferidos

La inversión de activos diferidos, son las inversiones intangibles que la microempresa necesita para el funcionamiento, estas se detallan a continuación:

- Gastos de Constitución
- Patente
- Permiso de bomberos
- Uso de suelo
- Certificado de funcionamiento
- Permiso de salud
- RUC

El valor de la inversión necesaria es de \$ 910,00 para la puesta en marcha del plan de negocio del Servicio doméstico exprés y \$182.00 para la amortización.

Tabla 40 Inversión activos diferidos

INVERSIÓN ACTIVOS DIFERIDOS				
DESCRIPCIÓN	INSTITUCIÓN	TRÁMITE A EFECTUARSE	VALOR DE INVERSIÓN	AMORTIZACIÓN
Gasto de constitución	Superintendencia de Compañías	Constitución de la empresa	\$ 500,00	\$ 100,00
Patente	IEPI	Patente	\$ 150,00	\$ 30,00
Permiso de los bomberos	Bomberos	permiso	\$ 80,00	\$ 16,00
Uso de Suelo	Municipio	formulario 1,5xmil		
Certificado de funcionamiento	Municipio	Patente	\$ 60,00	\$ 12,00
Permiso de salud	Ministerio de Salud		\$ 120,00	\$ 24,00
RUC	SRI		\$ 0,00	\$ 0,00
TOTAL			\$ 910,00	\$ 182,00

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: Jesenia Aracely Caiza Suntaxi

2.9.4 Inversión de capital de trabajo

La inversión de capital de trabajo es el punto de partida para dar inicio a las actividades de la inversión para constituir la microempresa de servicio doméstico exprés.

Tabla 41 Capital de trabajo

CAPITAL DE TRABAJO		
DESCRIPCIÓN	VALOR	REQUERIMIENTO TRIMESTRAL
INSUMOS DE SERVICIO	\$ 1.932,00	\$ 483,00
MANO DE OBRA DIRECTA MOD	\$ 50.999,80	\$ 12.749,95
COSTOS INDIRECTOS DE FABRICACION CIF	\$ 4.233,52	\$ 1.058,38
TOTAL	\$ 57.165,32	\$ 14.291,33

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: Jesenia Aracely Caiza Suntaxi

La tabla N°41 de capital de trabajo está compuesta por lo siguiente:

Insumos de servicio con un valor de \$ 1.932,00 y un requerimiento trimestral \$ 483,00, dentro de estos insumos se encuentra la gasolina y el mantenimiento de la moto que se va a utilizar para la movilización de las empleadas domésticas.

Mano de obra directa con un valor de \$ 50.999,80 y un requerimiento trimestral de \$12.749,95. Dentro de ésta se encuentra el sueldo de las empleadas domésticas.

Los costos indirectos de fabricación con un valor de \$4.233,52 y un requerimiento trimestral \$ 1.058,38, donde se encuentra los suministros de oficina, aseo, publicidad, seguridad y servicios básicos. Se obtuvo un total del capital de trabajo de \$ 57.165,32 y un requerimiento trimestral de \$ 14.291,33.

2.9.4.1 Insumos del servicio

Los insumos de servicio son los gastos necesarios mensuales para el mantenimiento y la gasolina de la moto de la microempresa.

Tabla 42 Insumos del servicio

INSUMOS DEL SERVICIO								
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL MENSUAL	PROYECCIÓN				
				AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
Gasolina	7	\$ 8,00	\$ 56,00	\$ 672,00	\$ 860,16	\$ 1.101,00	\$ 1.409,29	\$ 1.803,89
Mantenimiento	7	\$ 15,00	\$ 105,00	\$ 1.260,00	\$ 1.612,80	\$ 2.064,38	\$ 2.642,41	\$ 3.382,29
TOTAL	14		\$ 161,00	\$ 1.932,00	\$ 2.472,96	\$ 3.165,39	\$ 4.051,70	\$ 5.186,17

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: Jesenia Aracely Caiza Suntaxi

En la tabla N° 42 de insumos del servicio se detalla la cantidad del valor unitario y el valor mensual que se necesita para la gasolina y el mantenimiento de la moto. Obteniendo la proyección en el año 1 de \$ 1.932,00, año 2 \$ 2.472,96, año 3 \$ 3.165,39, año 4 \$ 4.051,70 y año 5 \$ 5.186,17.

El valor de gasolina requerida es de \$2,00 por semana ya que el recorrido de la moto no es extenso y el mantenimiento seleccionado para la moto es el mantenimiento completo donde se realiza el cambio de aceite y el filtro de aceite.

2.9.4.2 Mano de obra directa (MOD)

La mano de obra es el factor humano más importante para las actividades dentro de la microempresa de servicio doméstico exprés, ya que estas aplican su fuerza física y mental para generar un servicio de calidad, en la tabla N°43 de mano de obra directa se detalla el sueldo mensual, décimo tercer sueldo, décimo cuarto sueldo, fondos de reserva, aporte patronal, vacaciones y el aporte al IESS de cada operario, logrando los siguientes valores:

- Pago mensual: \$450,00
- Décimo tercer sueldo: \$37,50
- Décimo cuarto sueldo: \$32,17

- Fondos de reserva: \$37,49
- Aporte Patronal: \$54,68
- Vacaciones: \$18,75
- Total a pagar mensual: \$611,83
- Aporte al IESS: \$42,53
- Año 1: \$7.285,69
- Año 2: \$9.381,91
- Año 3: \$12.008,85
- Año 4: \$15.371,32
- Año 5: \$19.675,30

En la Tabla N° 44 se detalla los valores acumulados de los 7 operarios para la limpieza doméstica donde se obtuvo los siguientes resultados:

- Sueldo mensual acumulado: \$3.150,00
- Décimo tercero sueldo acumulado: \$ 262,50
- Décimo cuarto sueldo acumulado: \$ 225,17
- Fondos de reserva acumulado \$262,40
- Aporte patronal acumulado \$ 382,73
- Vacaciones acumuladas \$ 131,25
- Total a pagar mensual acumulado: \$4.282,79
- Aparte al IESS acumulado: \$297,68
- Año 1 proyectado: \$50.999,80
- Año 2 proyectado: \$65.673,38
- Año 3 proyectado: \$84.061,93
- Año 4 proyectado: \$107.599,27
- Año 5 proyectado: \$137.727,07

Tabla 43 Mano de obra directa por operario

MANO DE OBRA DIRECTA														
DESCRIPCIÓN	Número de personas	Pago mensual	Décimo tercer sueldo	Décimo cuarto sueldo	Fondos de reserva	Aporte Patronal	Vacaciones	Total a pagar mensual	Aporte al IESS	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
Operario 1	1	\$ 450,00	\$ 37,50	\$ 32,17	\$ 37,49	\$ 54,68	\$ 18,75	\$ 611,83	\$ 42,53	\$ 7.285,69	\$ 9.381,91	\$ 12.008,85	\$ 15.371,32	\$ 19.675,30
Operario 2	1	\$ 450,00	\$ 37,50	\$ 32,17	\$ 37,49	\$ 54,68	\$ 18,75	\$ 611,83	\$ 42,53	\$ 7.285,69	\$ 9.381,91	\$ 12.008,85	\$ 15.371,32	\$ 19.675,30
Operario 3	1	\$ 450,00	\$ 37,50	\$ 32,17	\$ 37,49	\$ 54,68	\$ 18,75	\$ 611,83	\$ 42,53	\$ 7.285,69	\$ 9.381,91	\$ 12.008,85	\$ 15.371,32	\$ 19.675,30
Operario 4	1	\$ 450,00	\$ 37,50	\$ 32,17	\$ 37,49	\$ 54,68	\$ 18,75	\$ 611,83	\$ 42,53	\$ 7.285,69	\$ 9.381,91	\$ 12.008,85	\$ 15.371,32	\$ 19.675,30
Operario 5	1	\$ 450,00	\$ 37,50	\$ 32,17	\$ 37,49	\$ 54,68	\$ 18,75	\$ 611,83	\$ 42,53	\$ 7.285,69	\$ 9.381,91	\$ 12.008,85	\$ 15.371,32	\$ 19.675,30
Operario 6	1	\$ 450,00	\$ 37,50	\$ 32,17	\$ 37,49	\$ 54,68	\$ 18,75	\$ 611,83	\$ 42,53	\$ 7.285,69	\$ 9.381,91	\$ 12.008,85	\$ 15.371,32	\$ 19.675,30
Operario 7	1	\$ 450,00	\$ 37,50	\$ 32,17	\$ 37,49	\$ 54,68	\$ 18,75	\$ 611,83	\$ 42,53	\$ 7.285,69	\$ 9.381,91	\$ 12.008,85	\$ 15.371,32	\$ 19.675,30
TOTAL	7	\$ 3.150,00	\$ 262,50	\$ 225,17	\$ 262,40	\$ 382,73	\$ 131,25	\$ 4.282,79	\$ 297,68	\$50.999,80	\$ 65.673,38	\$ 84.061,93	\$107.599,27	\$137.727,07

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: Jesenia Aracely Caiza Suintaxi

Tabla 44 Mano de obra operarios

MANO DE OBRA DIRECTA														
DESCRIPCIÓN	Número de personas	Pago mensual	Décimo tercer sueldo	Décimo cuarto sueldo	Fondos de reserva	Aporte Patronal	Vacaciones	Total a pagar mensual	Aporte al IESS	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
Operario Limpieza Exprés	7	\$3.150,00	\$ 262,50	\$ 225,17	\$ 262,40	\$ 382,73	\$ 131,25	\$ 4.282,79	\$ 297,68	\$50.999,80	\$65.673,38	\$84.061,93	\$107.599,27	\$137.727,07
TOTAL	7	\$3.150,00					\$ 131,25	\$ 4.282,79		\$50.999,80	\$65.673,38	\$84.061,93	\$107.599,27	\$137.727,07

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: Jesenia Aracely Caiza Suintaxi

2.9.4.3 Costos indirectos de fabricación

Los costos indirectos de fabricación son aquellos valores que se utilizan para generar y completar el servicio prestado.

En la tabla N°45 se detalla los suministros necesarios para la implementación de la microempresa de servicio doméstico exprés siendo los siguientes: los Suministros de oficina \$153,12, Suministros de aseo \$277,00, Servicios básicos \$1.020,00, Suministros de publicidad \$50,00, Mano de obra indirecta \$2.400,00, Suministros de seguridad \$333,40.

La proyección se realizó a 5 años, obteniendo los siguientes resultados:

- Año 1 \$ 4.233,52
- Año 2 \$5.418,91
- Año 3 \$6.936,20
- Año 4 \$8.878,33
- Año 5 \$11.364,27.

Tabla 45 Costos indirectos de fabricación

COSTOS INDIRECTOS DE FABRICACIÓN					
DESCRIPCIÓN	PROYECCIONES				
	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
Suministros de oficina	\$ 153,12	\$ 195,99	\$ 250,87	\$ 321,12	\$ 411,03
Suministros de aseo	\$ 277,00	\$ 354,56	\$ 453,84	\$ 580,91	\$ 743,57
Servicios básicos	\$ 1.020,00	\$ 1.305,60	\$ 1.671,17	\$ 2.139,10	\$ 2.738,04
Suministros de publicidad	\$ 50,00	\$ 64,00	\$ 81,92	\$ 104,86	\$ 134,22
Mano de obra indirecta	\$ 2.400,00	\$ 3.072,00	\$ 3.932,16	\$ 5.033,16	\$ 6.442,45
Suministros de Seguridad	\$ 333,40	\$ 426,75	\$ 546,24	\$ 699,19	\$ 894,96
TOTAL	\$ 4.233,52	\$ 5.418,91	\$ 6.936,20	\$ 8.878,33	\$ 11.364,27

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: Jesenia Aracely Caiza Suntaxi

2.9.4.3.1 Suministros de oficina

La tabla N° 46 de suministros de oficina se detallan los artículos que se utiliza diariamente para las actividades de la microempresa indicando las unidades y el precio unitario de cada una.

Se realizó la proyección a 5 años donde se logró los siguientes resultados:

- Año 1 \$153,12
- Año 2 \$195,99
- Año 3 \$250,87
- Año 4 \$321,12
- Año 5 \$411,03

Tabla 46 Suministros de oficina

SUMINISTROS DE OFICINA							
DESCRIPCIÓN	UNIDADES	PRECIO UNITARIO	PROYECCIONES				
			AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
Papel Bon	5	\$ 3,50	\$ 17,50	\$ 22,40	\$ 28,67	\$ 36,70	\$ 46,98
Esferos	10	\$ 0,35	\$ 3,50	\$ 4,48	\$ 5,73	\$ 7,34	\$ 9,40
Grapadora	5	\$ 3,00	\$ 15,00	\$ 19,20	\$ 24,58	\$ 31,46	\$ 40,27
Perforadora	5	\$ 3,00	\$ 15,00	\$ 19,20	\$ 24,58	\$ 31,46	\$ 40,27
Carpetas	5	\$ 0,60	\$ 3,00	\$ 3,84	\$ 4,92	\$ 6,29	\$ 8,05
Libretín de Facturas	1	\$ 28,00	\$ 28,00	\$ 35,84	\$ 45,88	\$ 58,72	\$ 75,16
Calculadora	2	\$ 17,00	\$ 34,00	\$ 43,52	\$ 55,71	\$ 71,30	\$ 91,27
Separadores	3	\$ 1,00	\$ 3,00	\$ 3,84	\$ 4,92	\$ 6,29	\$ 8,05
Borrador	1	\$ 0,26	\$ 0,26	\$ 0,33	\$ 0,43	\$ 0,55	\$ 0,70
Notas Quita y pon	3	\$ 0,52	\$ 1,56	\$ 2,00	\$ 2,56	\$ 3,27	\$ 4,19
Porta papeles	1	\$ 10,70	\$ 10,70	\$ 13,70	\$ 17,53	\$ 22,44	\$ 28,72
Carpeta 2 anillos	5	\$ 3,50	\$ 17,50	\$ 22,40	\$ 28,67	\$ 36,70	\$ 46,98
Marcador pizarra	3	\$ 0,50	\$ 1,50	\$ 1,92	\$ 2,46	\$ 3,15	\$ 4,03
Borrador pizarra	1	\$ 1,00	\$ 1,00	\$ 1,28	\$ 1,64	\$ 2,10	\$ 2,68
Caja de Grapas	1	\$ 1,00	\$ 1,00	\$ 1,28	\$ 1,64	\$ 2,10	\$ 2,68
Caja de clips	1	\$ 0,60	\$ 0,60	\$ 0,77	\$ 0,98	\$ 1,26	\$ 1,61
TOTAL			\$ 153,12	\$ 195,99	\$ 250,87	\$ 321,12	\$ 411,03

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: Jesenia Aracely Caiza Suntuaxi

2.9.4.3.2 Suministros de aseo

En la tabla N° 47 de suministros de aseo se describe todos los artículos de uso diario que se van a utilizar dentro de la microempresa, detallando las unidades y el precio unitario.

En la proyección realizada al valor total de los artículos a 5 años se obtuvo los siguientes valores:

- Año 1 \$277,00
- Año 2 \$354,56
- Año 3 \$453,84
- Año 4 \$580,91
- Año 5 \$743,57

Tabla 47 Suministros de aseo

SUMINISTROS DE ASEO							
DESCRIPCIÓN	UNIDADES	PRECIO UNITARIO	PROYECCIONES				
			AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
Toalla	5	\$ 5,00	\$ 25,00	\$ 32,00	\$ 40,96	\$ 52,43	\$ 67,11
Papel Higiénico	6	\$ 3,00	\$ 18,00	\$ 23,04	\$ 29,49	\$ 37,75	\$ 48,32
Jabón	3	\$ 1,50	\$ 4,50	\$ 5,76	\$ 7,37	\$ 9,44	\$ 12,08
Escobas	1	\$ 3,50	\$ 3,50	\$ 4,48	\$ 5,73	\$ 7,34	\$ 9,40
Palas	1	\$ 2,00	\$ 2,00	\$ 2,56	\$ 3,28	\$ 4,19	\$ 5,37
Trapeador	1	\$ 3,00	\$ 3,00	\$ 3,84	\$ 4,92	\$ 6,29	\$ 8,05
Basureros	5	\$ 1,50	\$ 7,50	\$ 9,60	\$ 12,29	\$ 15,73	\$ 20,13
Desinfectantes	1	\$ 1,50	\$ 1,50	\$ 1,92	\$ 2,46	\$ 3,15	\$ 4,03
Ambientales	2	\$ 1,00	\$ 2,00	\$ 2,56	\$ 3,28	\$ 4,19	\$ 5,37
uniformes operarios	7	\$ 30,00	\$210,00	\$268,80	\$344,06	\$440,40	\$563,71
TOTAL			\$ 277,00	\$ 354,56	\$ 453,84	\$ 580,91	\$ 743,57

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: Jesenia Aracely Caiza Suintaxi

2.9.4.3.3 Servicios básicos

La tabla N° 48 de servicios básicos se describe todos los servicios para la microempresa mensualmente, los servicios necesarios son los siguientes: Agua potable, Energía Eléctrica, Teléfono, Internet.

Tabla 48 Servicios básicos

SERVICIOS BÁSICOS							
DESCRIPCIÓN	N° DE MESES	PRECIO UNITARIO	PROYECCIONES				
			AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
Agua Potable	1	\$ 15,00	\$ 180,00	\$ 230,40	\$ 294,91	\$ 377,49	\$ 483,18
Energía Eléctrica	1	\$ 20,00	\$ 240,00	\$ 307,20	\$ 393,22	\$ 503,32	\$ 644,25
Teléfono	1	\$ 30,00	\$ 360,00	\$ 460,80	\$ 589,82	\$ 754,97	\$ 966,37
Internet	1	\$ 20,00	\$ 240,00	\$ 307,20	\$ 393,22	\$ 503,32	\$ 644,25
TOTAL			\$1.020,00	\$1.305,60	\$1.671,17	\$2.139,10	\$2.738,04

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: Jesenia Aracely Caiza Suntaxi

El precio unitario de cada servicio básico se proyecta a 5 años consiguiendo los siguientes resultados:

- Año 1 \$1.020,00
- Año 2 \$1.305,60
- Año 3 \$1.671,17
- Año 4 \$2.139,10
- Año 5 \$2.738,04.

2.9.4.3.4 Publicidad

La tabla N° 49 la publicidad es donde se detalla las unidades y el precio unitario de los volantes, trípticos, red social y tarjetas de presentación que se maneja para la publicidad diaria y mensual de la microempresa.

La proyección se realiza para 5 años donde se obtuvo los siguientes resultados:

- Año 1 \$50,00
- Año 2 \$64,00
- Año 3 \$81,92
- Año 4 \$104,86
- Año 5 \$134,22

Tabla 49 Publicidad

PUBLICIDAD							
DESCRIPCIÓN	UNIDADES	PRECIO UNITARIO	PROYECCIONES				
			AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
Volantes	100	\$ 0,15	\$ 15,00	\$ 19,20	\$ 24,58	\$ 31,46	\$ 40,27
Trípticos	100	\$ 0,25	\$ 25,00	\$ 32,00	\$ 40,96	\$ 52,43	\$ 67,11
Red social	0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00
Tarjetas de Presentación	100	\$ 0,10	\$ 10,00	\$ 12,80	\$ 16,38	\$ 20,97	\$ 26,84
TOTAL			\$ 50,00	\$ 64,00	\$ 81,92	\$ 104,86	\$ 134,22

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: Jesenia Aracely Caiza Suntaxi

2.9.4.3.5 Mano de obra indirecta

La tabla N° 50 de Mano de Obra Indirecta se detalla el número de personas que van a trabajar dentro de la microempresa en los siguientes puestos; Gerente General, Secretaria, Supervisor, Encargado de Ventas y Marketing, detallando el sueldo, el décimo tercero, décimo cuarto, fondos de reserva, aporte patronal, vacaciones de cada trabajador

En la proyección se obtuvo lo siguiente: año 1 \$39.290,87, año 2 \$50.500,64, año 3 \$64.640,82, año 4 \$82.740,25, año 5 \$105.907,52.

Tabla 50 Mano de obra indirecta

MANO DE OBRA INDIRECTA														
DESCRIPCIÓN	Número de personas	Pago mensual	Décimo tercer sueldo	Décimo cuarto sueldo	Fondos de reserva	Aporte Patronal	Vacaciones	Total a pagar mensual	Aporte al IESS	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
Gerente General	1	\$ 900,00	\$ 75,00	\$ 75,00	\$ 75,00	\$ 109,35	\$ 3,13	\$ 1.234,35	\$ 85,05	\$ 14.734,08	\$ 18.937,74	\$ 24.240,31	\$ 31.027,59	\$ 39.715,32
Secretaria	1	\$ 400,00	\$ 33,33	\$ 33,33	\$ 33,33	\$ 48,60	\$ 1,39	\$ 548,60	\$ 37,80	\$ 6.548,48	\$ 8.416,77	\$ 10.773,47	\$ 13.790,04	\$ 17.651,25
Encargado de ventas y marketing	1	\$ 600,00	\$ 50,00	\$ 50,00	\$ 50,00	\$ 72,90	\$ 2,08	\$ 822,90	\$ 56,70	\$ 9.822,72	\$ 12.625,16	\$ 16.160,21	\$ 20.685,06	\$ 26.476,88
Supervisor	1	\$ 500,00	\$ 41,67	\$ 41,67	\$ 41,67	\$ 60,75	\$ 1,74	\$ 685,75	\$ 47,25	\$ 8.185,60	\$ 10.520,97	\$ 13.466,84	\$ 17.237,55	\$ 22.064,07
TOTAL	4	\$ 2.400,00					\$ 8,33	\$ 3.291,60		\$ 39.290,87	\$ 50.500,64	\$ 64.640,82	\$ 82.740,25	\$ 105.907,52

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: Jesenia Arcely Caiza Suintaxi

2.9.4.3.6 Suministros de seguridad

Los suministros de seguridad necesarios para implementación de la microempresa de servicio doméstico exprés son: Extintor, Botiquín, Alcohol, Es para grapo, Vendas, Curitas, Agua Oxigenada, Analgésicos, Señalización.

En la tabla N° 51 se detalla las unidades y el precio unitario de cada uno de los suministros, las proyecciones se realiza a 5 años donde se obtuvo los siguientes resultados:

- Año 1 \$333,40
- Año 2 \$426,75
- Año 3 \$546,24
- Año 4 \$699,19
- Año 5 \$894,96

Tabla 51 Suministros de seguridad

SUMINISTROS DE SEGURIDAD							
DESCRIPCIÓN	UNIDADES	PRECIO UNITARIO	PROYECCIONES				
			AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
Extintores	1	\$ 20,00	\$ 20,00	\$ 25,60	\$ 32,77	\$ 41,94	\$ 53,69
Botiquín	1	\$ 10,00	\$ 10,00	\$ 12,80	\$ 16,38	\$ 20,97	\$ 26,84
Alcohol	3	\$ 35,00	\$ 105,00	\$ 134,40	\$ 172,03	\$ 220,20	\$ 281,86
Es para grapo	5	\$ 35,00	\$ 175,00	\$ 224,00	\$ 286,72	\$ 367,00	\$ 469,76
vendas	2	\$ 2,00	\$ 4,00	\$ 5,12	\$ 6,55	\$ 8,39	\$ 10,74
curitas	5	\$ 0,15	\$ 0,75	\$ 0,96	\$ 1,23	\$ 1,57	\$ 2,01
Agua Oxigenada	3	\$ 0,80	\$ 2,40	\$ 3,07	\$ 3,93	\$ 5,03	\$ 6,44
Analgésicos	5	\$ 0,25	\$ 1,25	\$ 1,60	\$ 2,05	\$ 2,62	\$ 3,36
Señalización	3	\$ 5,00	\$ 15,00	\$ 19,20	\$ 24,58	\$ 31,46	\$ 40,27
TOTAL			\$ 333,40	\$ 426,75	\$ 546,24	\$ 699,19	\$ 894,96

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: Jesenia Aracely Caiza Suintaxi

2.10 Financiamiento

El financiamiento del proyecto es el valor del capital propio y del capital ajeno, para poder cubrir el monto necesario para la implementación de la microempresa de servicio doméstico exprés.

Para poder cubrir la inversión se considera necesaria la elaboración de un préstamo en el sistema financiero, por lo que se analiza los distintos factores de financiamiento y el interés más beneficioso y así poder cubrir el capital ajeno necesario para la creación de la microempresa de servicio doméstico exprés.

Tabla 52 Financiamiento

FINANCIAMIENTO	MONTO ANUAL DE INVERSIÓN	%	MONTO MENSUAL E INVERSIÓN
Capital Propio	\$ 15,000.00	55.42	1250.00
Capital Ajeno	\$ 12,067.07	44.58	1005.59
INVERSIÓN	\$ 27,067.07	100.00	2255.59

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: Jesenia Aracely Caiza Sntaxi

La inversión total requerida para la microempresa es de \$27.067,07, donde el capital propio es de \$15.000,00 con un 55.42% del total de la inversión y el capital ajeno de \$12.067,07 con un 44.58%.

De acuerdo a esta información es necesario recurrir a fuentes de financiamiento para cubrir el 44.58% de la inversión, donde se realizó un sondeo en las entidades financieras para analizar la tasa de interés y el tiempo más beneficioso para el préstamo necesario.

En la tabla N° 53 se detalla la tabla de amortización de la Cooperativa Luz del Valle.

Tabla 53 Tabla de amortización

TABLA DE AMORTIZACIÓN					
LUZ DEL VALLE					
Monto	12067.07				
Tasa interés	15.58%				
Tiempo	5 AÑOS				
AÑOS	SALDO	CUOTA	INTERES	PAGO CAPITAL	SALDO CAPITAL
AÑO 1	-12067.07	\$ 3,514.94	\$ 1,689.39	\$ 1,825.55	\$ 10,241.52
AÑO 2	(\$ 10,241.52)	\$ 3,514.94	\$ 1,433.81	\$ 2,081.13	\$ 8,160.39
AÑO 3	(\$ 8,160.39)	\$ 3,514.94	\$ 1,142.46	\$ 2,372.48	\$ 5,787.91
AÑO 4	(\$ 5,787.91)	\$ 3,514.94	\$ 810.31	\$ 2,704.63	\$ 3,083.28
AÑO 5	(\$ 3,083.28)	\$ 3,514.94	\$ 431.66	\$ 3,083.28	\$ 0.00

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: Jesenia Aracely Caiza Sntaxi

El monto del préstamo es de \$12.067,21, con una tasa de interés del 15.58% a 5 años plazo, las cuotas son fijas cuyo valor anual es de \$3.514,98.

2.11 Capacidad del servicio

La capacidad del servicio se considera la demanda potencial, personal operativo, tiempo de servicio exprés, tiempo de trasladó, tiempo de almuerzo, tiempo improductivo, tiempo efectivo por empleado, cantidad de casas atendidas por empleado, cantidad de casa atendidas diarias, cantidad de casas atendidas mensual y la cantidad de casas atendidas anualmente.

- La demanda potencial obtenida que en este caso es de 8.474
- El número del personal operativo es de 7
- El servicio de limpieza exprés es de 2 horas
- El tiempo de trasladó de casa en casa es de 0.30 minutos
- El tiempo de almuerzo 0.30 minutos
- Tiempo improductivo por cada operario es de 2 horas

- El tiempo efectivo por empleado es de 8 horas
- La cantidad de casas atendidas por operario es de 4
- La cantidad de casas atendidas diariamente de los 7 operarios es de 28 ya que se multiplica las 4 casas por los 7 operarios.
- La cantidad de casa atendidas mensual es de 840 este valor sale de la multiplicación de las 28 casas diarias por 30 días laborables al mes
- La cantidad de casas atendidas anualmente son 10.080 casas, este resultado arroja de multiplicación de las 840 casas mensuales atendidas por los 12 meses del año.

Tabla 54 Capacidad del servicio

CAPACIDAD DEL SERVICIO											
DEMANDA POTENCIAL	DESCRIPCIÓN	PERSONAL OPERATIVO	TIEMPO DE SERVICIO EXPRES	TIEMPO DE TRASLADO /HORAS	TIEMPO DE ALMUERZO/ MINUTOS	TIEMPO IMPRODUCTIVO	TIEMPO EFECTIVO POR EMPLEADO	CANTIDAD DE CASAS ATENDIDAS DIARIAS POR EMPLEADO	CANTIDAD DE CASAS ATENDIDAS DIARIAS	CANTIDAD DE CASAS ATENDIDAS MENSUAL	CANTIDAD DE CASAS ATENDIDAS ANUALMENTE
8.474	Operario Limpieza Exprés	7 operarios	2 horas	1.30	30 minutos	2 horas	8 horas	4 casas	28casas	840 casa	10,080 casas
	TOTAL		2 horas					4casas			10,080 casas

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: Jesenia Aracely Caiza Sntaxi

2.12 Costo del servicio

La tabla N°55 del costo del servicio está compuesta por los costos de mano de obra con un valor mensual de \$7,574.39, costos indirectos de fabricación un valor mensual de \$152,79, dichos valores sumados dan un total de \$4.435,58 mensuales.

Se realiza la proyección a 5 años, obteniendo los siguientes resultados:

- Año 1 \$52.833,32
- Año 2 \$67.626,64
- Año 3 \$86.562,10
- Año 4 \$110.799,49
- Año 5 \$141.823,35

Tabla 55 Costo del servicio

COSTO DE SERVICIO						
COSTOS	MENSUAL	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
Costos Mano de Obra directa	\$ 4,282.79	\$ 50,999.80	\$ 65,279.74	\$ 83,558.06	\$106,954.32	\$ 136,901.53
Costos Indirectos de Fabricación	\$ 152.79	\$ 1,833.52	\$ 2,346.91	\$ 3,004.04	\$ 3,845.17	\$ 4,921.82
TOTAL	\$ 4,435.58	\$ 52,833.32	\$ 67,626.64	\$ 86,562.10	\$110,799.49	\$ 141,823.35

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: Jesenia Aracely Caiza Sntaxi

2.13 Gastos administrativos

En la tabla N°56 se encuentra los sueldos mensuales de mano de obra indirecta del personal administrativo ya que estos no intervienen directamente en la limpieza doméstica, el valor mensual es de \$3.291,60.

Obteniendo los siguientes resultados: año 1 \$39.290,87, año 2 \$50.292,31, año 3 \$ 64.374,16, año 4 \$ 82.398,92 año 5 \$ 105.470,62.

Tabla 56 Gastos administrativos

GASTOS ADMINISTRATIVOS						
GASTOS	MENSUAL	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
Mano de Obra Indirecta	\$ 3,291.60	\$39,290.87	\$50,292.31	\$ 64,374.16	\$ 82,398.92	\$ 105,470.62
Total	\$ 3,291.60	\$39,290.87	\$50,292.31	\$ 64,374.16	\$ 82,398.92	\$ 105,470.62

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: Jesenia Aracely Caiza Sntaxi

2.14 Gastos ventas

Los gastos en ventas es el consumo de gasolina y el mantenimiento de la moto ya que ésta incurre para la transportación de las empleadas domésticas para elaborar la limpieza en los hogares del Cantón Rumiñahui, el gasto mensual es de \$161.00.

En el año 1 se obtuvo \$1.932,00, año 2 \$2.472,96, año 3 \$3.165,39, año 4 \$4051,70, año 5 \$5.186,17.

Tabla 57 Gastos ventas

GASTOS VENTAS						
GASTOS	MENSUAL	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
Gastos ventas	\$ 161.00	\$ 1,932.00	\$ 2,472.96	\$ 3,165.39	\$ 4,051.70	\$ 5,186.17
TOTAL	\$ 161.00	\$ 1,932.00	\$ 2,472.96	\$ 3,165.39	\$ 4,051.70	\$ 5,186.17

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: Jesenia Aracely Caiza Sntaxi

2.15 Costo total

El costo total está compuesto por los costos del servicio un valor mensual \$ 4.435,58, gastos administrativos \$ 3.291,60 y gastos ventas \$ 161,00.

Tabla 58 Costo total

COSTO TOTAL						
COSTO DEL SERVICIO	MENSUAL	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
Total costo de servicio	\$ 4,435.58	\$ 39,290.87	\$ 50,292.31	\$ 64,374.16	\$ 82,398.92	\$ 105,470.62
Total gastos administrativos	\$ 3,291.60	\$ 39,290.87	\$ 50,292.31	\$ 64,374.16	\$ 82,398.92	\$ 105,470.62
Total gastos ventas	\$ 161.00	\$ 1,932.00	\$ 2,472.96	\$ 3,165.39	\$ 4,051.70	\$ 5,186.17
COSTO TOTAL	\$ 7,888.18	\$ 94,056.18	\$ 120,391.91	\$ 154,101.65	\$ 197,250.11	\$ 252,480.14

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: Jesenia Aracely Caiza Sntaxi

2.16 Precio

El precio se lo define como la expresión monetaria del valor estimado del servicio, en la tabla N° 59 del precio se ha considerado el costo total de \$ 7.888,18, la cantidad de casas atendidas mensualmente que son 840 casas, costo por casa que es \$ 9,39 y el margen de ganancia del 10%, obteniendo el precio del servicio de \$10,33 para las dos horas del servicio de limpieza exprés.

Tabla 59 Precio

PRECIO DEL SERVICIO	
	MENSUAL
Costo total	\$ 7,888.18
Cantidad de casas atendidas mensual	840
Costo por casa	\$ 9,39
Margen de ganancia	10%
PRECIO DEL SERVICIO	\$ 10,33

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: Jesenia Aracely Caiza Sntaxi

2.17 Ingresos

La tabla N°60 de ingresos se conoce la cantidad de casas atendidas mensualmente que es 840 casas, el precio del servicio por dos horas \$10,33 y el ingreso mensual por las casas atendidas es de \$8.677.00.

Las proyecciones se realizan a 5 años obteniendo los siguientes valores:

- Año 1 \$104,123.98
- Año 2 \$133,278.69
- Año 3 \$170,596.72
- Año 4 \$218,363.80
- Año 5 \$279,505.67.

Tabla 60 Ingresos

INGRESOS								
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD DE CASAS ATENDIDAS MENSUAL	PRECIO	INGRESO MENSUAL	PROYECCIONES				
				AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
Limpieza exprés	840	\$ 10.33	\$ 8,677.00	\$ 104,123.98	\$ 133,278.69	\$ 170,596.72	\$ 218,363.80	\$ 279,505.67
TOTAL		\$ 10.33	\$ 8,677.00	\$ 104,123.98	\$ 133,278.69	\$ 170,596.72	\$ 218,363.80	\$ 279,505.67

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: Jesenia Aracely Caiza Sntaxi

2.18 Estado de pérdidas y ganancias proyectado

El estado de pérdidas y ganancias proyectado a 5 años, se detalla lo siguiente: ingresos, costo de ventas, utilidad bruta en ventas, costos operativos, utilidad operacional, utilidad antes de participación de trabajo, utilidad antes de impuestos y la utilidad neta.

- La utilidad bruta en ventas se obtiene en la resta de las ventas menos el costo de servicio.
- La utilidad operacional se logró con la resta de la utilidad bruta en ventas menos gastos administrativos.
- La utilidad antes de la participación de trabajo se consigue con la resta de la utilidad operacional menos gastos financieros.
- La utilidad antes de impuestos es con la resta de la utilidad antes de la participación de trabajadores menos el 15% de participación de trabajo y empleados.
- La utilidad neta es el resultado de la utilidad antes de impuestos menos el 25% del impuesto a la renta.

En el estado de pérdidas y ganancias proyectado a 5 años se obtuvo estos resultados:

- Año 1 \$6.572,88
- Año 2 \$8.877,78
- Año 3 \$11.805,23
- Año 4 \$15.526,37
- Año 5 \$20.259,78

Tabla 61 Estado de pérdidas y ganancias

CLEAN BUBBLES					
ESTADO DE PERDIDAS Y GANANCIAS PROYECTADO					
	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
INGRESOS					
Ventas	\$ 104,123.98	\$ 133,278.69	\$ 170,596.72	\$ 218,363.80	\$ 279,505.67
COSTO DE VENTAS					
(-) Costo de servicio	\$ 52,833.32	\$ 67,626.64	\$ 86,562.10	\$ 110,799.49	\$ 141,823.35
UTILIDAD BRUTA EN VENTAS	\$ 51,290.66	\$ 65,652.05	\$ 84,034.62	\$ 107,564.31	\$ 137,682.32
COSTOS OPERATIVOS					
(-) Gastos Administrativos	\$ 39,290.87	\$ 50,292.31	\$ 64,374.16	\$ 82,398.92	\$ 105,470.62
(-) Costos en Ventas	\$ 1,932.00	\$ 2,472.96	\$ 3,165.39	\$ 4,051.70	\$ 5,186.17
UTILIDAD OPERACIONAL	\$ 11,999.79	\$ 15,359.74	\$ 19,660.46	\$ 25,165.39	\$ 32,211.70
(-) Gastos financieros	\$ 1,689.39	\$ 1,433.81	\$ 1,142.46	\$ 810.31	\$ 431.66
UTILIDAD ANTES DE PART. TRABAJ.	\$ 10,310.40	\$ 13,925.92	\$ 18,518.01	\$ 24,355.09	\$ 31,780.04
(-) 15% Part. Trabj y Empl.	\$ 1,546.56	\$ 2,088.89	\$ 2,777.70	\$ 3,653.26	\$ 4,767.01
UTILIDAD ANTES DE IMPUESTOS	\$ 8,763.84	\$ 11,837.04	\$ 15,740.31	\$ 20,701.82	\$ 27,013.04
(-) 25% Imp. Renta	\$ 2,190.96	\$ 2,959.26	\$ 3,935.08	\$ 5,175.46	\$ 6,753.26
UTILIDAD NETA	\$ 6,572.88	\$ 8,877.78	\$ 11,805.23	\$ 15,526.37	\$ 20,259.78

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: Jesenia Aracely Caiza Suntu

2.19 Flujo neto de efectivo

Los flujos netos de efectivo se obtienen de los ingresos, costo de ventas, utilidad bruta en ventas, costos operativos, utilidad operativa, utilidad antes de participación de trabajo, utilidad antes de impuestos, utilidad neta, inversión fija, inversión de capital de trabajo, flujo neto de efectivo.

- La utilidad bruta en ventas se consigue con la resta de ventas menos costo total de comercialización.
- La utilidad operacional es la resta de utilidad bruta en ventas menos gastos administrativos.

- La utilidad antes de la participación de trabajo es la utilidad operacional menos gastos financieros.
- La utilidad antes de impuestos es la utilidad antes de participación de trabajo menos el 15% participación de trabajo y empleo.
- El flujo neto de efectivo es la suma de la utilidad neta más amortizaciones más depreciaciones

Se puede evidenciar que el proyecto es capaz de generar flujos financieros positivos para todos los años de proyección y permite evidenciar la factibilidad financiera, el mismo que refleja un crecimiento progresivo desde el primer año has el último.

- Año 1 \$6,591.15
- Año 2 \$8.551,18
- Año 3 \$11,037.21
- Año 4 \$13,876.32
- Año 5 \$17,886.50

Tabla 62 Flujo neto de efectivo

CLEAN BUBBLES						
FLUJO NETO DE EFECTIVO						
	AÑO 0	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
INGRESOS						
Ventas		\$ 104.123,98	\$ 133.278,69	\$ 170.596,72	\$ 218.363,80	\$ 279.505,67
COSTO DE VENTAS						
(-) Costo total de comercialización		\$ 52.833,32	\$ 67.626,64	\$ 86.562,10	\$ 110.799,49	\$ 141.823,35
UTILIDAD BRUTA EN VENTAS		\$ 51.290,66	\$ 65.652,05	\$ 84.034,62	\$ 107.564,31	\$ 137.682,32
COSTOS OPERATIVOS						
(-) Gastos Administrativos		\$ 39.290,87	\$ 50.292,31	\$ 64.374,16	\$ 82.398,92	\$ 105.470,62
UTILIDAD OPERACIONAL		\$ 11.999,79	\$ 15.359,74	\$ 19.660,46	\$ 25.165,39	\$ 32.211,70
(-) Gastos financieros		\$ 1.689,39	\$ 1.433,81	\$ 1.142,46	\$ 810,31	\$ 431,66
(-) Gastos en ventas		\$ 1.932,00	\$ 2.472,96	\$ 3.165,39	\$ 4.051,70	\$ 5.186,17
UTILIDAD ANTES DE PART. TRABAJ.		\$ 8.378,40	\$ 11.452,96	\$ 15.352,62	\$ 20.303,39	\$ 26.593,87
(-) 15% Part. Trabj y Empl.		\$ 1.256,76	\$ 1.717,94	\$ 2.302,89	\$ 3.045,51	\$ 3.989,08
UTILIDAD ANTES DE IMPUESTOS		\$ 7.121,64	\$ 9.735,02	\$ 13.049,73	\$ 17.257,88	\$ 22.604,79
(-) 25% Imp. Renta		\$ 1.780,41	\$ 2.433,75	\$ 3.262,43	\$ 4.314,47	\$ 5.651,20
UTILIDAD NETA		\$ 5.341,23	\$ 7.301,26	\$ 9.787,29	\$ 12.943,41	\$ 16.953,59
INVERSIÓN TOTAL	(\$ 66.144,80)					
Inversión Fija	(\$ 19.154,00)					
Inversión diferida	(\$ 1.080,00)					
Inversión de Capital de trabajo	(\$ 45.910,80)					
(+) Deprecaciones		\$ 1.067,92	\$ 1.067,92	\$ 1.067,92	\$ 750,91	\$ 750,91
(+) Amortizaciones		\$ 182,00	\$ 182,00	\$ 182,00	\$ 182,00	\$ 182,00
FLUJO NETO DE EFECTIVO		\$ 6.591,15	\$ 8.551,18	\$ 11.037,21	\$ 13.876,32	\$ 17.886,50

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: Jesenia Aracely Caiza Suintaxi

2.20 Tasa mínima atractiva de retorno - TMAR

La tasa mínima de rendimiento o TMAR indica el rendimiento que ofrece un proyecto de inversión.

Tabla 63 Tasamínima atractiva de retorno

TASA MÍNIMA ATRACTIVA DE RETORNO					
DESCRIPCIÓN	MONTO INVERTIDO	PORCENTAJE	TASA DE INTERÉS SIN RIESGO	TASA DE INTERÉS CON RIESGO	TMAR
CAPITAL PROPIO	\$ 15,000.00	0,55			
CAPITAL FINANCIADO	\$ 12,067.07	0,45	5,75%	8,71%	14%
TOTAL	\$ 27,067.07	1,00	5,75%	8,71%	14%

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: Jesenia Aracely Caiza Suntaxi

En la tabla de TMAR se detalla el capital propio con un 0.55 y capital financiado con un 0.45 obteniendo 1,00, el valor de tasa de interés de riesgo un 5,75% dato obtenido del banco central y tasa de interés con riesgo un 8,71% obtenido del banco central, dando así un TMAR de 14%, lo que significa que un inversionista no invertirá en el proyecto si la rentabilidad es inferior a este porcentaje.

2.21 Tasa de descuento

En la tabla N°64 se presenta la tasa de descuento cuyo análisis es analizar los recursos propios o de terceros, tasa activa, pasiva y la impositiva, tomando en cuenta el riesgo país y la inflación del país analizando la última positiva.

Tabla 64 Tasa de descuento

TASA DE DESCUENTO	
DESCRIPCIÓN	CIFRAS Y PORCENTAJES
RECURSOS PROPIOS	55,42%
RECURSOS DE TERCEROS	44,58%
TASA ACTIVA	11,25%
TASA PASIVA	5,06%
TASA IMPOSITIVA	0,337
RIESGO PAIS	5,01%
INFLACIÓN	0,28%
TASA DE DESCUENTO	11,42%

Fuente: Investigación propia
 Elaborado por: Jesenia Aracely Caiza Sntaxi

La presente tabla representa los siguientes datos:

- Recursos propios con un porcentaje 55,42%
- Los recursos de terceros con un porcentaje 44,58%
- Tasa activa con un porcentaje 11,25%
- Tasa pasiva con un porcentaje 5,06%
- Tasa impositiva con un porcentaje 0,337
- Riesgo país con un porcentaje 5,01%
- La inflación con un porcentaje 0,28%

Logrando así un total de la tasa de descuento de 11,42% para el plan de negocios, ésta es considerada positiva para la creación y posibilidad de aceptación del proyecto.

2.22 Valor actual neto - VAN

El valor actual neto o VAN se basa en un valor positivo y lograr los objetivos de la microempresa, la fórmula utilizada para el VAN es:

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

Tabla 65 Valor actual neto

VALOR ACTUAL NETO							
DESCRIPCIÓN	AÑO CERO	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5	VAN
Inversión	(\$ 27.067,07)						
Flujo Neto de efectivo		\$ 6.591,15	\$ 8.551,18	\$ 11.037,21	\$ 13.876,32	\$ 17.886,50	
(1+i) ⁿ		1,01	1,01	1,04	1,01	1,00	
TOTAL		\$ 6.511,46	\$ 8.504,52	\$ 10.642,25	\$ 13.801,35	\$ 17.881,09	\$ 30.273,60

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: Jesenia Aracely Caiza Suintaxi

Dentro del valor actual neto se considera el flujo neto efectivo obtenidos en el flujo de caja y la tasa de descuento para la obtención de $(1+i)^n$, consecutivamente para los 5 años.

Se detalla los flujos desde el año 1 al año 5, donde después de la aplicación de la fórmula del VNA se obtuvo \$36,835.02, cuyo valor es > que 0, y el plan de negocios es considerado viable.

Tabla 66 Flujo de caja

Flujo Neto de Caja	
AÑO 1	\$ 6.591,15
AÑO 2	\$ 8.551,18
AÑO 3	\$ 11.037,21
AÑO 4	\$ 13.876,32
AÑO 5	\$ 17.886,50
VNA	\$ 36.835,02

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: Jesenia Aracely Caiza Suintaxi

2.23 Tas Interna de retorno - TIR

La tasa interna de retorno indica la rentabilidad que se obtiene en la inversión donde el TIR debe ser mayor que la tasa de oportunidad.

La fórmula aplicada es la siguiente:

$$TIR = (Valor\ Inversion; Flujos)$$

Al obtener un TIR en signo negativo esto quiere decir que la rentabilidad y los intereses a recibir por nuestra inversión van a ser muy bajos, por lo que resulta más rentable económicamente invertir en otro proyecto financiero que ayude a aumentar una rentabilidad fija más alta y al contrario si se obtiene un TIR positivo este es favorable ya que nos permitirá capitalizar el valor actual de los flujos y mantenerlos hasta el final de la vida económica del proyecto con un tasa alternativa activa dentro del mercado

Tabla 67 Tasa Interna de retorno

Inversión	(\$ 27.067,07)
AÑO 1	\$ 6.591,15
AÑO 2	\$ 8.551,18
AÑO 3	\$ 11.037,21
AÑO 4	\$ 13.876,32
AÑO 5	\$ 17.886,50
TIR	26%

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: Jesenia Aracely Caiza Sntaxi

La inversión en el plan de negocios es de (\$27.067,07), donde se obtuvo los siguientes valores donde se obtuvo TIR del 26%:

- Año 1 \$6,591.15
- Año 2 \$8,551.18
- Año 3 \$11,037.21
- Año 4 \$13,876.32
- Año 5 \$17,886.50

2.24 Costo beneficio

En el costo benéfico se evalúa la viabilidad económica de la inversión, tomando en cuenta la siguiente formula:

$$\frac{VNA}{INVERSIÓN} = X - 1$$

Tabla 68 Costo beneficio

Costo Beneficio	VNA	36.835
	INVERSIÓN	27.067
	C/B	1,4
		0,4

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: Jesenia Aracely Caiza Sntaxi

En la siguiente tabla se consideró el VNA que es 36.835 y la inversión del plan de negocios 27.067, obteniendo 1.4 este valor lo restamos – 1, y nos da como resultado que el proyecto es viable ya que la relación del costo beneficio es >1, y la ganancia por cada dólar invertido en el proyecto es \$0.40.

2.25 Periodo de recuperación

El periodo de recuperación consta de los años que se transcurrirá para recupera el inversión, los años en positivo es el tiempo donde la microempresa contara con los recursos suficientes para cubrir los egresos dentro del giro del negocio.

Se aplica la siguiente formula:

$$\text{Periodo de Playback} = \left[\text{Periodo último con Flujo Negativo} \right] + \left[\frac{\text{Valor absoluto del último flujo negativo}}{\text{Valor del Flujo de caja en el siguiente periodo}} \right]$$

Tabla 69 Periodo de recuperación de la inversión

PERIODO DE RECUPERACIÓN DE LA INVERSIÓN						
DESCRIPCIÓN	AÑO CERO	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
Inversión	(\$ 27.067,07)					
Flujo Neto de efectivo		\$ 6.591,15	\$ 8.551,18	\$ 11.037,21	\$ 13.876,32	\$ 17.886,50
Flujo Acumulado	(\$ 27.067,07)	(\$ 20.475,92)	(\$ 11.924,74)	(\$ 887,53)	\$ 12.988,79	\$ 30.875,29

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: Jesenia Aracely Caiza Suntaxi

En la tabla de tiempo de recuperación se observa que la inversión es recuperable a partir del año 4 donde el flujo acumulado es positivo y a partir de ahí la empresa puede cubrir sus egresos, logrando un tiempo de recuperación de 4 años, 11 meses y 8 días.

Tabla 70 Tiempo de recuperación

AÑOS	MESES	DIAS
4	11	8

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: Jesenia Aracely Caiza Suntaxi

CONCLUSIONES

- En el estudio de mercado realizado en el Cantón Rumiñahui para la creación de la microempresa de servicio doméstico exprés, se determinó que existen varias oportunidades de emprender la microempresa de servicio doméstico exprés, ya que no existe competencia dentro del Cantón, la demanda insatisfecha obtenida en el año 1 es de 6.373 este valor va en aumento progresivamente para los siguientes años y se considera oportuno para ingresar en ese mercado.
- Dentro del estudio técnico se desarrolló la localización del proyecto, el estudio administrativo, la estructura orgánica funcional, proceso de marketing, estudio legal, y el estudio financiero. En éste se aplicaron conocimientos matemáticos, y se demostró un resultado positivo con un VAN de \$ 30.273,60 favorable para la implementación de la microempresa y un TIR del 26% que indica la rentabilidad del proyecto, con estos valores se estableció la posibilidad de cubrir las necesidades insatisfechas del Cantón Rumiñahui.

RECOMENDACIONES

- El plan de negocios que se realizó ayuda a orientar proyectos similares en la elaboración de una investigación de mercado dentro del Cantón Rumiñahui sobre la limpieza doméstica. Dentro del desarrollo de la misma se constató que se cumplió el objetivo propuesto para la implementación del servicio doméstico exprés. En cuanto al estudio de mercado se recomienda realizar este tipo de emprendimientos ya que ayudan a los hogares a reducir gastos (afiliaciones, Décimos, Vacaciones. etc.), cubriendo necesidades dentro del hogar y principalmente por ser una fuente de empleo.
- Se recomienda buscar mejores técnicas de publicidad, ya que dentro del Cantón no existen muchos canales de comunicación que ayuden a las empresas a ofertar sus servicios, para así lograr abarcar más el mercado meta e ingresar a otro segmento de mercado, adoptar una estructura organizacional que permite en un futuro ingresar a otro nivel socioeconómico. Las necesidades ayudan a mejorar la calidad de los servicios, el invertir recursos propios necesarios es beneficioso ya que no tendría que recurrir a fuentes de financiamiento, y en el estudio financiero, se ha demostrado que es recomendable realizar este tipo de microempresa en el Cantón Rumiñahui

BIBLIOGRAFÍA

Abascal, E., & Grande, I. (2005). *Análisis de encuestas*. Madrid: Esic.

Arévalo Barbosa, L. D., & Casa Yépez, J. G. (noviembre de 2011). *Proyecto para la prestación de servicios de limpieza en hogares del sector norte de la ciudad de Quito*. Recuperado el 20 de octubre de 2017, de <https://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/1552>

Bernal, C. (2006). *Metodología de la investigación*. México: Pearson educación.

Chang, R., & Niedzwiecki, M. (1993). *Las herramientas para la mejora continua de la calidad*. Buenos Aires: Granica.

De la Cruz, D. (Diciembre de 2011). *Metodología de la investigación*. Recuperado el 11 de Abril de 2018, de <http://www.monografias.com/trabajos91/la-metodologia-de-investigacion/la-metodologia-de-investigacion2.shtml>

Diario de Cuenca el Tiempo. (23 de agosto de 2013). *Afiliación de empleadas domésticas se incrementa*. Recuperado el 19 de noviembre de 2017, de <http://www.eltiempo.com.ec/noticias/cuenca/2/318783/afiliacion-de-empleadas-domesticas-se-incrementa>

Diario la Hora. (12 de febrero de 2012). *Ilegales explotados en todo el país*. Recuperado el 08 de mayo de 2018, de <https://lahora.com.ec/noticia/1101282535/ilegales-explotados-en-todo-el-pac3ads>

Ecuador, Congreso Nacional. (2001). *Ley de Seguridad Social*. Recuperado el 30 de octubre de 2017, de Registro Oficial N° 465 del 30 de noviembre de 2001. Modificada el 10 de febrero de 2014: <http://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/2015/11/LEY-DE-SEGURIDAD-SOCIAL.pdf>

Ecuador, Congreso Nacional. (16 de diciembre de 2005). *Código de Trabajo*. Recuperado el 31 de octubre de 2017, de Registro Oficial Suplemento 167 de 16-diciembre-2005.

Reformado el 26-septiembre-2012: <http://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/2015/03/CODIGO-DEL-TRABAJO-1.pdf>

Ecuador, Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Cantón Rumiñahui. (2014). *Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial Cantón Rumiñahui 2012-2025*. Recuperado el 25 de octubre de 2017, de <http://181.112.151.212/Documentacion/Cant%C3%B3n%20Rumi%C3%B1ahui/pdyot-2014-2019.pdf>

Ecuador, Gobierno de la Provincia Pichincha. (2002). *Caracterización Cantonal y Parroquial*. Recuperado el 21 de Diciembre de 2017, de <http://www.pichincha.gob.ec/transparencia/ano-2014/category/125-ruminahui.html>

Ecuador, Instituto Nacional de Estadística y Censos. (2010). *Fascículo Provincia de Pichincha*. Obtenido de <http://www.ecuadorencifras.gob.ec/wp-content/descargas/Manu-lateral/Resultados-provinciales/pichincha.pdf>

Ecuador, Instituto Nacional de Estadística y Censos. (2010). *Población promedio por hogar, según índice nacional*. Recuperado el 25 de Mayo de 2018, de <http://www.ecuadorencifras.gob.ec/informacion-censal-cantonal/>

Ecuador, Instituto nacional de estadística y censos. (2010). *Promedio de personas por hogar, según censo parroquial*. Recuperado el 10 de Mayo de 2018, de <http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:if58UgyufgIJ:www.ecuadorencifras.gob.ec/wp-content/plugins/download-monitor/download.php%3Fid%3D337%26force%3D0+&cd=1&hl=es&ct=clnk&gl=ec>

Ecuador, Instituto Nacional de Estadística y Censos. (octubre de 2017). *Canastas analíticas*. Recuperado el 20 de noviembre de 2017, de http://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/Inflacion/canastas/Canastas_2017/Octubre-2017/1.%20Informe_Ejecutivo_Canastas_Analiticas_oct_2017.pdf

- Ecuador, Instituto Nacional de Estadística y Censos INEC. (7 de marzo de 2014). *La mujer ecuatoriana en números*. Recuperado el 20 de noviembre de 2017, de <http://www.ecuadorencifras.gob.ec/la-mujer-ecuatoriana-en-numeros/>
- Ecuador, Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo, Senplades. (22 de septiembre de 2017). *Plan Nacional de desarrollo 2017-2021, toda una vida*. Recuperado el 25 de mayo de 2018, de http://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2017/10/PNBV-26-OCT-FINAL_0K.compressed1.pdf
- Enríquez, C., & Paspuel, W. (2 de enero de 2017). *El sector doméstico gana más desde enero*. Recuperado el 31 de octubre de 2017, de <http://www.elcomercio.com/actualidad/sector-domestico-gana-enero.html>
- Francer. (1988). *Logo*. Recuperado el 15 de noviembre de 2017, de <http://www.francer.com.ec/>
- Francer. (1988). *Servicio doméstico*. Recuperado el 28 de enero de 2018, de <http://www.francer.com.ec/aseo-domestico.html>
- Grupo empresarial Vip's. (2004). *Logo empresa*. Obtenido de http://www.grupovipsecuador.com/grupovips/cliner/index.php?option=com_content&view=article&id=16#!/
- Grupo empresarial Vip's. (2004). *Presentación*. Recuperado el 28 de enero de 2018, de http://www.grupovipsecuador.com/grupovips/cliner/index.php?option=com_content&view=article&id=9#!/
- Guzman, F. (2004). *Introducción a la ingeniería económica*. Bogotá: Universidad Nacional de Colombia sede Bogotá Unidad de Publicaciones .
- Horngren, C., Sundem, G., & Stratton, W. (2006). *Contabilidad Administrativa*. México: Pearson Educación.
- Leiva, J. (2007). *Los emprendedores y la creación de empresas*. Costa Rica: Editorial Tecnológica de Costa Rica.

- Longenecker, J., Petty, W., Palich, L., & Hoy, F. (2012). *Administración de pequeñas empresas*. México: Cengage Learning Editores.
- Magretta, J. (2014). *Guía esencial hacia la estrategia y la competencia*. México: Patria.
- Martinez, D., & Milla, A. (2012). *La elaboración de plan estratégico y su implantación a través del cuadro de mando integral*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos.
- Moley. (2015). *El futuro se sirve* . Recuperado el 21 de noviembre de 2017, de <http://www.moley.com/>
- Montalvá, C. (1999). *Los recursos humanos para la pequeña y mediana empresa*. Mexico: Marco EIRL.
- Moyano Castillejo, L. E. (julio de 2015). *Plan de negocios*. Recuperado el 28 de octubre de 2017, de <https://books.google.com.ec/books?id=j7wtDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=plan+de+negocios&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiP16ahrZTXAhUDziYKHccEAUMQ6AEIPDAF#v=onepage&q=plan%20de%20negocios&f=true>
- Naveros, J., & Cabrerizo, M. (2009). *Plan de negocio*. España: Vértice.
- Paspuel, W. (17 de julio de 2016). *El servicio doméstico vive la desaceleración*. Recuperado el 31 de octubre de 2017, de <http://www.elcomercio.com/actualidad/servicio-domestico-vive-desaceleracion.html>
- Prohogar. (2014). *Limpieza de casas y departamentos*. Recuperado el 2018 de enero de 28, de <https://www.prohogar.com.ec/limpieza-de-casas-quito>
- Prohogar. (2014). *Logo empresa prohogar*. Recuperado el 18 de noviembre de 2017, de <https://www.prohogar.com.ec/>
- Sanchez, G., Figueroa, U., & Sandoval, F. (2002). *Manufactura ingeniería y tecnología*. México: Pearson Educación.
- Soler Pujals, P. (2001). *Investigación de mercados*. Bellaterra: Servel de publicacions.

Soriano, C. (1990). *Marketing mix: conceptos, estrategias y aplicaciones*. España: Diaz de santos .

Ushiña Almachi, J. B. (julio de 2011). *Proyecto de factibilidad para la creación de una microempresa dedicada a la limpieza y mantenimiento de la infraestructura de domicilios, ubicada en el Distrito Metropolitano de Quito*. Recuperado el 22 de octubre de 2017, de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/5038/1/UPS-QT02437.pdf>

Viniegra, S. (2007). *Entendiendo el plan de negocios*. Recuperado el 20 de noviembre de 2017, de https://books.google.com.ec/books?id=JcoXAwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=plan+de+negocios&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwj08WUyr_XAhXCJiYKHTGdBzkQ6AEIJDA#v=onepage&q=plan%20de%20negocios&f=true

ANEXOS

Anexo 1 Encuesta



ENCUESTA DESTINADA A LOS HOGARES DEL CANTÓN RUMIÑAHUI

Objetivo: Conocer la aceptación de las personas en la creación de la microempresa de servicio doméstico exprés en el Cantón Rumiñahui.

Instrucciones: Marque con una X la respuesta de su preferencia.

1. ¿Con que frecuencia realiza la limpieza superficial en su hogar?

Diario	
Semanal	
Quincenal	
Mensual	

2. ¿Cuánto tiempo invierte en la limpieza del hogar?

Una hora	
Dos Horas	
Tres Horas	

3. ¿En su hogar quién realiza las actividades de limpieza?

Lo realiza usted	
Miembros de la familia	
Empleada domestica	

4. ¿Si usted contestó empleada doméstica la tiene afiliada?

Sí	
No	

5. ¿Usted actualmente cuenta con un servicio doméstico que le ayude a realizar la limpieza del hogar?

Sí	
No	

6. ¿Qué cree usted que es lo más importante en la limpieza de hogar?

Higiene	
Orden	
Tiempo empleado	
Otro	

7. ¿Ha utilizado alguna empresa que ofrezca el servicio de limpieza doméstica exprés?

Sí	
No	

8. ¿Adquiriría usted un servicio de limpieza doméstica exprés?

Sí	
No	

9. ¿Qué horarios preferiría para la realización de limpieza en su hogar?

Mañana 8-12	
Tarde 1-5	
Noche 6-9	

10. ¿Con qué frecuencia contrataría usted el servicio de limpieza exprés para su hogar?

Una vez por semana	
Dos veces por semana	
Tres veces o más por semana	

11. ¿Le gustaría que se implementé servicios adicionales en la microempresa de servicio doméstico exprés?

Sí	
No	

12. ¿Qué servicios adicionales le gustaría contratar puede escoger más de una opción?

Eliminación de plagas	
Mantenimiento, limpieza de muebles y enseres	
Plomería	
Jardinería	

GRACIAS POR SU ATENCIÓN

Anexo 2 Hoja de asistencia focus group



Fecha: 17 de febrero de 2018

HOJA DE ASISTENCIA FOCUS GROUP

Proyecto: Plan de Negocios para la Creación de una Microempresa de Servicio Doméstico Exprés, Provincia Pichincha, Cantón Rumifahui.

N°	FOTO	NOMBRES Y APELLIDOS	N° DE CÉDULA	FIRMA
1		Maria Imelda Suntaxi Macata	1709679169	
2		Maribel Suntaxi Quishpe	1716699887	
3		Maria del Pilar Macata Andrango	1709190118	
4		Katherine Iizbeth Suntaxi Macata	1725672699	

Fecha: 17 de febrero de 2018

HOJA DE ASISTENCIA FOCUS GROUP

Nº	FOTO	NOMBRES Y APELLIDOS	Nº DE CÉDULA	FIRMA
5		Ana Gabriela		
		Santacruz Chapi		
6		Maria Juana		
		Caiza Nacosta		
7		Ana Marayma		
		Yujata Caiza		
8		Melida Marina		
		Sintaxi Nacosta		

Fecha: 17 de febrero de 2018

HOJA DE ASISTENCIA FOCUS GROUP

Nº	FOTO	NOMBRES Y APELLIDOS	Nº DE CÉDULA	FIRMA
9		Elizabeth Magaly	171265089	
		Jayato Carza		
10		Lizbeth Abigail	1720672862	
		Amelisa Urucocha		

Anexo 3 Plantilla de tiempos focus group



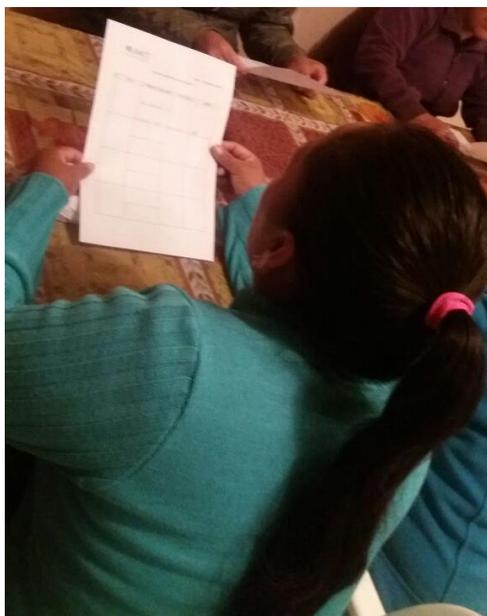
PLANTILLA DE TOMA DE TIEMPOS

Objetivo: Conocer el tiempo empleado en cada actividad realizada en los hogares del Cantón Rumiñahui

Instrucciones: Marque con una X la respuesta de si preferencia.

SERVICIOS	MEDIDAS	TIEMPO EMPLEADO EN MINUTOS					
		0-5	0-10	0-15	0-20	0-25	0-30
Arreglar la cama	1 plaza						
Arreglar la cama	1 1/2 plaza						
Arreglar la cama	2 plazas						
Arreglar la cama	2 1/5 plaza						
Limpieza del baño	1 baño toilette (Social) 1.60m.x2.20m.						
Limpieza del baño	1 baño principal 1.60m.x2.50m.						
Limpieza del baño	1 baño master 2m.x 3m.						
Arreglo de cocina/Comedor	Cocina Kitchenette 3mx2.40m.						
Arreglo de cocina con división Comedor	Cocina Integral 4m.x3.40m.						
Arreglo de cocina-Comedor	Cocina Clásica 5m.x4.40m.						
Lavado de refrigerador	38 l litros						
Lavado de refrigerador	560 litros						
Lavado de refrigerador	626 litros						
Lavado de cocina	4 quemadores						
Lavado de cocina	6 quemadores						
Lavado de utensilios de cocina	10 piezas						
Lavado de utensilios de cocina	20 piezas						
Lavado de vajilla	10 piezas						
Lavado de vajilla	20 piezas						
Lavado de ropa a mano	docena						
Lavado de ropa a máquina (restregado)	docena						
Barrer y trapear dormitorio principal	3.30m.x4.10m.						
Barrer y trapear dormitorio 2	3.50m.x3m.						
Barrer y trapear sala estándar	4m.x4m.						
Barrer y trapear sala	Más de 4m.x4m.						
Barrer Cuarto de Estudio	3m.x4m.						
Limpieza de Polvos dormitorio Principal	3.30m.x4.10m.						
Limpieza de Polvos dormitorio 2	3.50m.x3m.						
Limpieza de Polvos sala estándar	4m.x4m.						
Limpieza de Polvos sala	Más de 4m.x4m.						
Limpieza de Polvos Cuarto de Estudio	3m.x4m.						

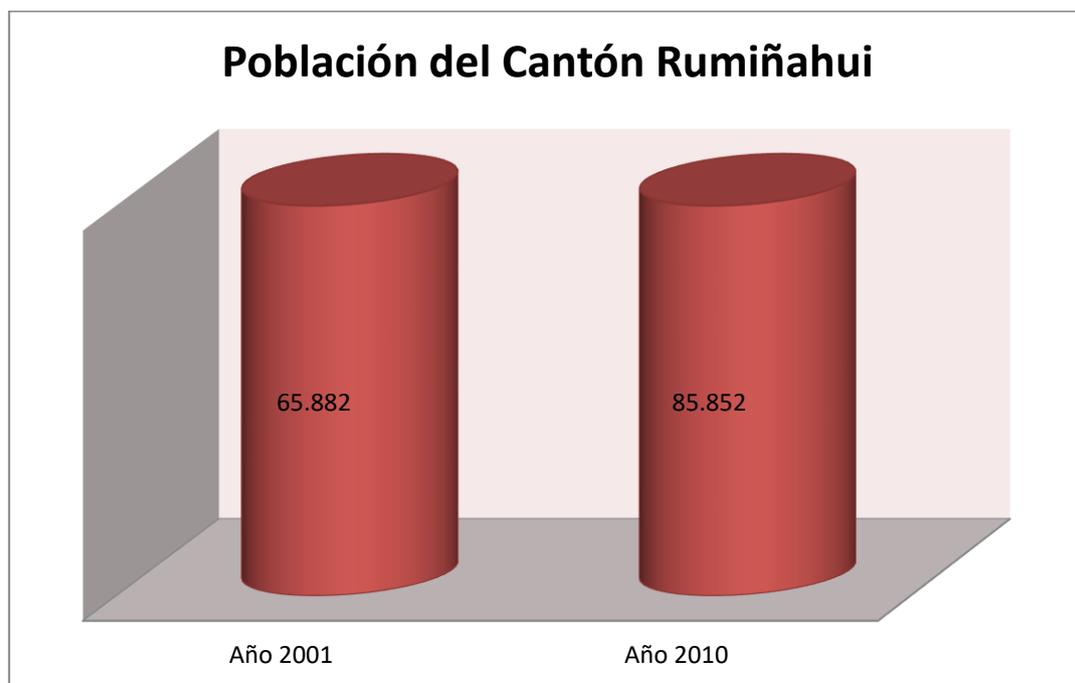
Anexo 4 Fotografías focus group



Anexo 5 Áreas del hogar

ÁREAS MÍNIMAS DE UNA CASA - HABITACIÓN			
DESCRIPCIÓN	LARGO	ANCHO	ÁREA TOTAL
Recamara Principal	3,30	4,00	13,20
Recamara 2	3,50	3,00	1,50
Recamara 3	3,50	3,00	1,50
Baño Principal	1,60	2,20	3,52
Baños	1,60	2,20	3,52
Baños	1,60	2,20	3,52
Cocina	3,00	2,40	7,20
Sala	4,00	4,00	16,00
Comedor	3,35	3,30	11,05
Cuarto de servicio	2,00	2,00	4,00
Cochera	4,80	2,50	12,00
Terraza	3,00	3,00	9,00
Jardín	2,00	2,00	4,00
Cuarto de perro	1,00	1,00	1,00
Área de alberca	5,00	3,00	15,00

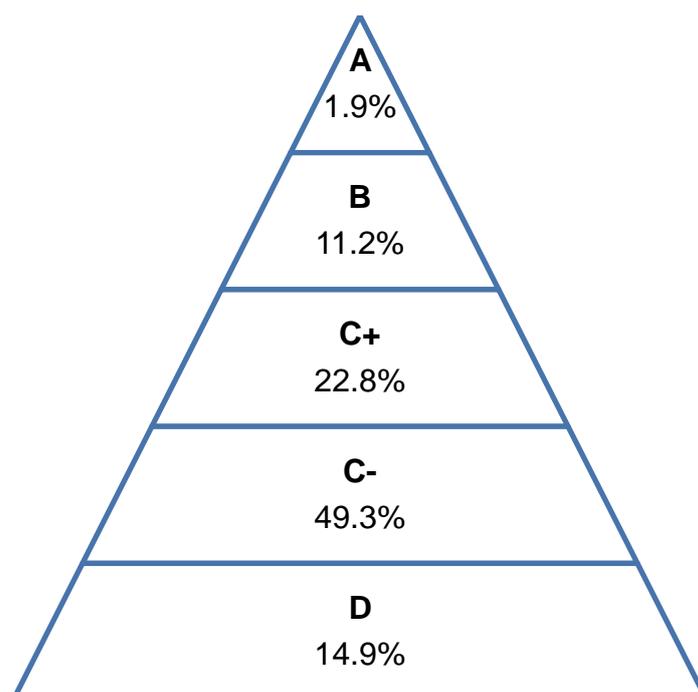
Anexo 6 Población del Cantón Rumiñahui



Las cifras del último Censo de Población y Vivienda del 2010, señalan que el 93 por ciento de la población, recibe agua procedente de la red pública y que el 99,4 por ciento tiene energía eléctrica, al tiempo de puntualizar que el 96,1 por ciento de la basura es recogida por recolectores y que el 64 por ciento de los hogares, disponen de teléfono convencional.

Anexo 7 Nivel socioeconómico agregado

GRUPOS SOCIOECONÓMICOS	
A	de 845 a 1000 puntos
B	de 696 a 845 puntos
C+	de 535 a 696 puntos
C-	de 316 a 535 puntos
D	de 0 a 316 puntos



Anexo 8 Estrato A



En el estrato A se encuentra el 1,9% de la población investigada.

Características de las viviendas

- El material predominante del piso de estas viviendas son de duela, parquet, tablón o piso flotante
- En promedio tienen dos cuartos de baño con ducha de uso exclusivo para el hogar.

Bienes

- Todos los hogares disponen de servicio de teléfono convencional.
- Todos los hogares de este estrato cuentan con refrigeradora.
- Más del 95% de los hogares dispone de cocina con horno, lavadora, equipo de sonido y/o mini componente.
- En promedio los hogares de este estrato tienen dos televisiones a color.
- Más del 80% de los hogares tiene hasta dos vehículos de uso exclusivo para el hogar.



Nivel A

Tecnología

- El 99% de los hogares de este nivel cuentan con servicio de internet.
- La mayoría de los hogares tiene computadora de escritorio y/o portátil
- En promedio disponen de cuatro celulares en el hogar.

Hábitos de consumo

- Los miembros de los hogares de estrato alto compran la mayor parte de su vestimenta en centros comerciales.
- Los hogares de este nivel utilizan internet.
- El 99% de los hogares utiliza correo electrónico personal (no del trabajo).
- El 92% de los hogares utiliza alguna página social en internet .
- El 76% de los hogares de este nivel ha leído libros diferentes a manuales de estudio y lectura de trabajo en los últimos tres meses.



Nivel A

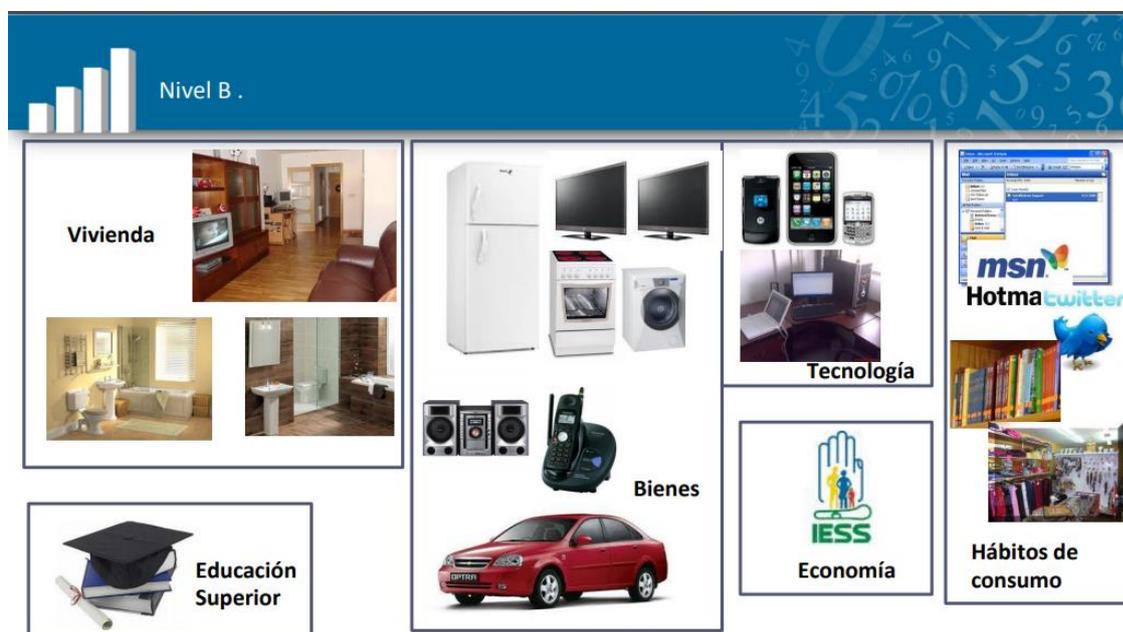
Educación

- El Jefe de Hogar tiene un nivel de instrucción superior y un número considerable alcanza estudios de post grado.

Economía

- Los jefes de hogar del nivel A se desempeñan como profesionales científicos, intelectuales, miembros del poder ejecutivo, de los cuerpos legislativos, personal del directivo de la Administración Pública y de empresas.
- El 95% de los hogares está afiliado o cubierto por el Seguro del IESS (seguro general, seguro voluntario o campesino) y/o seguro del ISSFA o ISSPOL.
- El 79% de los hogares tiene seguro de salud privada con hospitalización, seguro de salud privada sin hospitalización, seguro internacional, AUS, seguros municipales y de Consejos Provinciales y/o seguro de vida.

Anexo 9 Estrato B



B es el segundo estrato y representa el 11,2% de la población investigada.

Características de las viviendas

- En el 46% de los hogares, el material predominante del piso de la vivienda es de duela, parquet, tablón o piso flotante.
- En promedio tienen dos cuartos de baño con ducha de uso exclusivo para el hogar.

Bienes

- El 97% de los hogares dispone de servicio de teléfono convencional.
- El 99% de los hogares cuenta con refrigeradora.
- Más del 80% de los hogares dispone de cocina con horno, lavadora, equipo de sonido y/o mini componente.
- En promedio los hogares tienen dos televisiones a color.
- En promedio los hogares tienen un vehículo de uso exclusivo para el hogar.



Nivel B

Tecnología

- El 81% de los hogares de este nivel cuenta con servicio de internet y computadora de escritorio.
- El 50% de los hogares tiene computadora portátil.
- En promedio disponen de tres celulares en el hogar.

Hábitos de consumo

- Las personas de estos hogares compran la mayor parte de la vestimenta en centros comerciales.
- El 98% de los hogares utiliza internet.
- El 90% de los hogares utiliza correo electrónico personal (no del trabajo)
- El 76% de los hogares está registrado en alguna página social en internet.
- El 69% de los hogares de este nivel han leído libros diferentes a manuales de estudio y lectura de trabajo en los últimos tres meses.



Nivel B

Educación

- El Jefe del Hogar tiene un nivel de instrucción superior.

Economía

- El 26% de los jefes de hogar del nivel B se desempeñan como profesionales científicos, intelectuales, técnicos y profesionales del nivel medio.
- El 92% de los hogares está afiliado o cubierto por el Seguro del IESS (seguro general, seguro voluntario o campesino) y/o seguro del ISSFA o ISSPOL.
- El 47% de los hogares tiene seguro de salud privada con hospitalización, seguro de salud privada sin hospitalización; seguro internacional, AUS, seguros municipales y de Consejos Provinciales y/o seguro de vida.

Anexo 10 Estrata C+



El estrato C+ representa el 22,8% de la población investigada.

Características de las viviendas

- El material predominante del piso de estas viviendas son de cerámica, baldosa, vinil o marmetón.
- En promedio tienen un cuarto de baño con ducha de uso exclusivo para el hogar.

Bienes

- El 83% de los hogares dispone de servicio de teléfono convencional.
- El 96% de los hogares tiene refrigeradora.
- Más del 67% de los hogares tiene cocina con horno, lavadora, equipo de sonido y/o mini componente.
- En promedio tienen dos televisiones a color.



Nivel C+

Tecnología

- El 39% de los hogares de este nivel cuenta con servicio de internet.
- El 62% de los hogares tiene computadora de escritorio
- El 21% de los hogares tiene computadora portátil.
- En promedio disponen de dos celulares en el hogar.

Hábitos de consumo

- El 38% de los hogares compran la mayor parte de la vestimenta en centros comerciales.
- El 90% de los hogares utiliza internet.
- El 77% de los hogares tiene correo electrónico personal (no del trabajo)
- El 63% de los hogares está registrado en alguna página social en internet.
- El 46% de los hogares ha leído libros diferentes a manuales de estudio y lectura de trabajo en los últimos tres meses.



Nivel C+

Educación

- El Jefe del Hogar tiene un nivel de instrucción de secundaria completa.

Economía

- Los jefes de hogar del nivel C+ se desempeñan como trabajadores de los servicios, comerciantes y operadores de instalación de máquinas y montadores.
- El 77% de los hogares está afiliado o cubierto por el Seguro del IESS (seguro general, seguro voluntario o campesino) y/o seguro del ISSFA o ISSPOL.
- El 20% de los hogares cuenta con seguro de salud privada con hospitalización, seguro de salud privada sin hospitalización, seguro internacional, AUS, seguros municipales y de Consejos Provinciales.

Anexo 11 Promedio de personas por hogar



Promedio de Personas por Hogar a Nivel Nacional

Promedio de personas por hogar
3.78
Total

Fuente: Censo de Población y Vivienda (CPV) 2010
Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC)

Elaborado por: Unidad de Procesamiento (UP) de la Dirección de Estudios Analíticos Estadísticos (DESAE) - Vladimir Almeida Morillo

Anexo 12 Actividades de hogares como empleadores

SECTOR	RAMA DE ACTIVIDAD	URBANO	%	RURAL	%
PRIMARIO	Agricultura, ganadería, silvicultura y pesca	939	3,00%	757	15,57%
	Explotación de minas y canteras	187		9	
SECUNDARIO	Industrias manufactureras	5701	21,89%	937	29,90%
	Suministro de electricidad, gas, vapor y aire acondicionado	135		24	
	Distribución de agua, alcantarillado y gestión de desechos	109		16	
	Construcción	2262		494	
TERCIARIO	Comercio al por mayor y menor	7329	67,47%	622	45,72%
	Transporte y almacenamiento	1922		242	
	Actividades de alojamiento y servicio de comidas	1941		128	
	Información y comunicación	949		57	
	Actividades financieras y de seguros	751		51	
	Actividades inmobiliarias	212		13	
	Actividades profesionales, científicas y técnicas	1625		95	
	Actividades de servicios administrativos y de apoyo	1590		138	
	Administración pública y defensa	2117		138	
	Enseñanza	2547		140	
	Actividades de la atención de la salud humana	1269		89	
	Artes, entretenimiento y recreación	433		50	
	Otras actividades de servicios	872		99	
	Actividades de los hogares como empleadores	1707		386	
	Actividades de organizaciones y órganos extraterritoriales	28		1	
No declarado		1828	4,88%	313	6,36%
Trabajador nuevo		1036	2,76%	120	2,44%
TOTAL		37489	100,00%	4919	100,00%

Anexo 13 Pasos para la constitución de una empresa

1. **Reserva un nombre.** Este trámite se realiza en la Superintendencia de Compañías. Ahí mismo debes revisar que no exista ninguna **empresa** con el mismo nombre que has pensado para la tuya.
2. **Elabora los estatutos.** Es el contrato social que registrará a la sociedad y se validan mediante una minuta firmada por un abogado.
3. **Abre una "cuenta de integración de capital".** Esto se realiza en cualquier banco del país. Los requisitos básicos, que pueden variar dependiendo del banco, son:
 - Capital mínimo: \$400 para compañía limitada y \$800 para compañía anónima (valores referenciales)
 - Carta de socios en la que se detalla la participación de cada uno
 - Copias de cédula y papeleta de votación de cada socio

Luego debes pedir el "certificado de cuentas de integración de capital".

4. **Eleva a escritura pública.** Acude donde un notario público y lleva la reserva del nombre, el certificado de cuenta de integración de capital y la minuta con los estatutos.



5. **Aprueba el estatuto.** Lleva la escritura pública a la Superintendencia de Compañías, para su revisión y aprobación mediante resolución.
6. **Publica en un diario.** La Superintendencia de Compañías te entregará 4 copias de la resolución y un extracto para realizar una publicación en un diario de circulación nacional.
7. **Obtén los permisos municipales.** En el municipio de la ciudad donde se crea tu **empresa**, deberás:
 - Pagar la patente municipal
 - Pedir el certificado de cumplimiento de obligaciones
8. **Inscribe tu compañía.** Con todos los documentos antes descritos, anda al Registro Mercantil del cantón donde fue constituida tu **empresa**, para inscribir la sociedad.



9. **Realiza la Junta General de Accionistas.** Esta primera reunión servirá para nombrar a los representantes de la empresa (presidente, gerente, etc.), según se haya definido en los estatutos.
10. **Obtén los documentos habilitantes.** Con la inscripción en el Registro Mercantil, en la Superintendencia de Compañías te entregarán los documentos para abrir el RUC de la **empresa**.
11. **Inscribe el nombramiento del representante.** Nuevamente en el Registro Mercantil, inscribe el nombramiento del administrador de la **empresa** designado en la Junta de Accionistas, con su razón de aceptación. Esto debe suceder dentro de los 30 días posteriores a su designación.



12. **Obtén el RUC.** El Registro Único de Contribuyentes (RUC) se obtiene en el Servicio de Rentas Internas (SRI), con:
 - El formulario correspondiente debidamente lleno
 - Original y copia de la escritura de **constitución**
 - Original y copia de los nombramientos
 - Copias de cédula y papeleta de votación de los socios
 - De ser el caso, una carta de autorización del representante legal a favor de la persona que realizará el trámite
13. **Obtén la carta para el banco.** Con el RUC, en la Superintendencia de Compañías te entregarán una carta dirigida al banco donde abriste la cuenta, para que puedas disponer del valor depositado.

Cumpliendo con estos pasos, podrás hacer la **constitución** de tu compañía limitada o anónima. Un abogado puede ayudarte en el proceso; el costo de su servicio depende del monto de capital de la **empresa**.

Anexo 14 Proforma muebles de oficina y vehículo

CORPORACION FI ROSADO S. A.										
PROFORMA No. C-01902B										
ALMACEN.....: 0046 FERRISARIATO SAN LUIS										
NOMBRE DEL CLIENTE: 931578 CAJZA JESSEHIA										
CEDULA / R.U.C.....: 1722432653										
DIRECCION.....: ,										
TELEFONO.....:										
FECHA DE EMISION...: Don 4/Febrero/2018										
DETALLE.....: 931578										
FOLIO: 1										
ARTICULO	DESCRIPCION	COLOR	REFERENCIA	MARCA	TAMAO	UdC	INDIALES	PRECIO	TOTAL	
000000000256299002	ESCRITORIO EN L P/CO MENQUE		CLC111	X		1	1.00	96.48	96.48	1
00000000040070963	REPISERO B DIV 4 PTAS BEECH HAY		948075(BC 70012	VS CONCEPT	L120 X 02	1	1.00	113.30	113.30	1
00000000040297924	ESCRITORIO EJECUTIVO MENQUE RTA		20001629	BRIND		1	1.00	84.73	84.73	1
00000000040152848	SILLA OFICINA GRIS 1001-2/3		1001-2/3-PP-GR		46X40X72-	1	1.00	25.44	25.44	1
00000000040218073	SILLA DE VISITA C/ BRAZOS NEGRO		U-LE25-BLACK		N/A	1	1.00	66.87	66.87	1
00000000040293896	REPISERO C/PTA MOKA RTA			BRIND		1	1.00	110.52	110.52	1
00000000040297267	SOFA ISIS 3P VERDE		MK-HA2322H33VER		214891455	1	1.00	324.02	324.02	1
00000000040297268	SOFA ISIS 1P VERDE		MK-HA2322H33VER		93891455	1	1.00	205.27	205.27	1
00000000040287555	MESA DE CAFE RTA IRIS		00000000020001	TRIKO	60X90	1	1.00	75.80	75.80	1
00000000040057735	MOTOCICLETA TEN40 PASO0 SILVER		PASE0125 SILVER	TEN40	125CC	1	1.00	883.93	883.93	1
No. ITEMS:	10	TOTAL ITEMS:	10	SUBTOTAL:				1,986.36		
<A>				IVA 12.00%				238.36		
				TOTAL:				2,224.72		
LA EMPRESA SE RESERVA EL DERECHO DE VARIAR LOS PRECIOS SIN PREVIO AVIS										

Anexo 15 Proforma equipo de computación y equipo de oficina

PYCCA **PYCCA S. A.** **PROFORMA No. 032-020-0003924**
 BOYACA No 1205 Y 9 DE OCTUBRE TELEFONO: 042592001
 GUAYAQUIL-ECUADOR R.U.C. 0990000530001 Fecha: 02/04/2018
 ALMACEN ORIGEN: PYCCA SAN LUIS DIRECCION: ISLA SANTA CLARA S/N Y AV. GENERAL RUMIÑAHUI TELEFONO: Hora: 17:36:22
 (593) (04) 2562935

Forma FMM1000

PROFORMA # 032-020-0003924	FECHA EMISION: 02/04/2018	FECHA VIGENCIA: 02/11/2018
CONSUMIDOR FINAL	RUC : 0999999999999	CLIENTE No.: 28213
GQUIL	TELF.: 2222222	
OBSERVACIONES:		
ELABORADO POR: Zolla Delgado		

PRECIOS VIGENTES A LA FECHA Y HORA							
CODIGO	ARTICULO	IVA	CANTIDAD	PRECIO			TOTAL
097528	COMBO SPEEDMIND C13	S	1	\$860.71	-	-	\$860.71
097654	TELEFONO INALAMBRICO PANASONIC	S	1	\$79.46	-	-	\$79.46
TOTAL UNIDADES			2				

Subtotal Productos Con IVA	\$940.17
Subtotal Productos Sin IVA	\$0.00
DESCUENTO	\$0.00
SUBTOTAL	\$940.17
IVA 12.00%	\$112.82
TOTAL	\$1,052.99

Los pagos se haran en efectivo ó cheque certificado a la orden de PYCCA S.A.

RETENCIONES
 PYCCA S.A.
 RUC: 0990000530001
 BOYACA #1205 Y NUEVE DE OCTUBRE

Contribuyente especial según Resolución No. 6925 12 de Septiembre de 1.995

Anexo 16 Proforma suministros de oficina



BAZAR Y PAPELERIA PABLITO RUC: 1710821859001

PROFORMA

Fecha: 01/Febrero/2018

DATOS CLIENTE		DATOS	
Atención: Jesenia Aracely Caiza Sntaxi Teléfono: 0983133038 Correo electrónico: jessearelycaiza@hotmail.com		Validez de la oferta: 90días Elaborado Por: Eduardo Lema	
TABLA DE RESUMEN DE PRODUCTOS			
ARTICULOS	CANTIDAD	PRECIO UNITARIO USD	PRECIO TOTAL USD
Resma Papel Bon	1	\$ 3.50	\$ 3.50
esferos	1	\$ 0.35	\$ 0.35
grapadora	1	\$ 3.00	\$ 3.00
perforadora	1	\$ 3.00	\$ 3.00
carpetas	1	\$ 0.60	\$ 0.60
calculadora	1	\$ 17.00	\$ 17.00
separadores	1	\$ 1.00	\$ 1.00
borrador de queso	1	\$ 0.26	\$ 0.26
notas quita y pon	1	\$ 0.52	\$ 0.52
Pota papeles	1	\$ 10.70	\$ 10.70
Carpeta 2 anillos	1	\$ 3.50	\$ 3.50
Marcador Pizarra	1	\$ 0.50	\$ 0.50
Borrador Pizarra	1	\$ 1.00	\$ 1.00
Caja de Grapas	1	\$ 1.00	\$ 1.00
Caja de clips	1	\$ 0.60	\$ 0.60
TOTAL USD:			46.53



Anexo 17 Proforma Uniformes**CONFECCIONES ARELY'S**

PROFORMA	
CLIENTE:	Jesenia Aracely Caiza Sntaxi
FECHA:	04 Febrero del 2018
DESCRIPCIÓN	PRECIO
Uniformes Completos Limpieza	30.00
TOTAL	30.00

Sangolquí, Barrio Rumiloma, Calle Caranquis Y Av. El Inca
Teléfono: 02-2335467

Anexo 18 Proforma Casilleros

METALICAS ANALUISA
RUC: 1708550437001

PROFORMA N°02-2018-68

Cliente: Jesenia Aracely Caiza Sntaxi	
Fecha: 06 Febrero del 2018	
PRODUCTO	VALOR
Casilleros Metálicos 10 divisiones	\$100.00
Total	\$100.00

PICHINCHA / QUITO / CONOCOTO / B S/N Y PANZALEO