

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

**CARRERA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS HUMANÍSTICAS Y DEL
HOMBRE**

ESPECIALIDAD DE INGENIERIA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

TEMA:

**“PROYECTO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UNA
EMPRESA DE SERVICIOS DE MANTENIMIENTO DE INMUEBLES EN
LA CIUDAD DE LATACUNGA, PROVINCIA DE COTOPAXI”**

POSTULANTES:

CHILUISA REYES MÓNICA PAULINA

TRAVEZ GUANOQUIZA MERCEDES YOLANDA

VITERI TAPIA DIGNA ROCÍO

DIRECTOR DE TESIS:

ING. CRISTIAN TINAJERO JIMENEZ

LATACUNGA – ECUADOR

2.007

UNIVERSIDAD TECNICA DE COTOPAXI
LATACUNGA – ECUADOR

Cumpliendo con lo estipulado en el capítulo V Art. 12, literal f) del Reglamento del Curso Profesional de la Universidad Técnica de Cotopaxi, informo que las señoras y señorita: Digna Rocío Viteri Tapia, Mónica Paulina Chiluisa Reyes y Mercedes Yolanda Travéz Guanoquiza, han desarrollado su trabajo de investigación científica acogiéndose a los planteamientos formulados en su proyecto de tesis.

En tal virtud por lo expuesto considero que las señoras y señorita se encuentran habilitadas para presentarse al acto de defensa de la Tesis sobre:

“FACTIBILIDAD DE LA CREACION DE UNA EMPRESA DE SERVICIOS DE MANTENIMIENTO DE INMUEBLES EN LA CIUDAD DE LATACUNGA”.

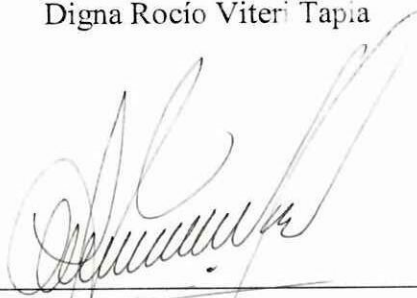
Latacunga, julio 2 del 2007

“POR LA VINCULACION DE LA UNIVERSIDAD CON EL PUEBLO”


Ing. Cristian Tinajero
DIRECTOR DE TESIS

“Del contenido de la presente Tesis nos responsabilizamos”.

Digna Rocío Viteri Tapia



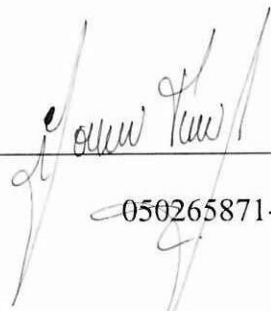
050131163-3

Mónica Paulina Chiluisa Reyes



0501217711-6

Mercedes Yolanda Travez Guanoquiza



050265871-9

INDICE GENERAL

CONTENIDO

PÀGINA

Agradecimiento

Dedicatoria

Resumen

Summary

Introducción

Objetivos

CAPITULO I

LAS EMPRESAS DE MANTENIMIENTO DE INMUEBLES

1.	Marco Jurídico	1
1.1.	La Empresa	1
1.2.	Actividad	2
1.2.1.	Clasificación	3/8
1.3.	La tercerización de los servicios de mantenimiento	9-10
1.3.1	Requisitos de la tercerización	11/15
1.3.2	Actividades posibles de tercerización	16/18
1.3.3.	Disposiciones Generales	15-16
1.3.3.1	Disposiciones Transitorias	15-16
1.3.3.2	Organismos Controladores	16

CAPITULO II

ESTUDIO DE MERCADO.

2.1.	Identificación del Servicio	19-20
2.2	Usos y Especificaciones	20/23
2.3.	Mercado Meta	23
2.3.1.	Segmentación Geográfica	24
2.3.2.	Segmentación Demográfica	24
2.3.3.	Segmentación Psicográfica	25
2.4.	Estudio de la Demanda	26
2.4.1.	Demanda Actual	27/30
2.4.2.	Demanda Proyectada	30
2.5.	Estudio de la Oferta	31
2.5.1.	Oferta Actual	32/34
2.5.2.	Oferta Proyectada	35-36
2.6.	Demanda Insatisfecha	36-37
2.7.	Análisis de Precios	38
2.7.1.	Tipos de Precios	38
2.7.2.	Determinación de Precios	39/41
2.8.	Análisis Mercado lógico	41
2.8.1.	Estrategia de Servicio	42
2.8.2.	Estrategia de Precio	43
2.8.3.	Estrategia de Plaza	43-44
2.8.4.	Estrategia de Promoción	44-45

CAPITULO III

FACTIBILIDAD DE LA CREACION DE UNA EMPRESA DE SERVICIOS DE MANTENIMIENTO DE INMUEBLES EN LA CIUDAD DE LATACUNGA.

3.	Estudio Técnico	46
3.2.	Tamaño del Proyecto	47/50
3.3	Localización	50
3.3.1	Macro localización	50-51
3.3.2.	Micro localización	52-53
3.4.	Ingeniería del Proyecto	54
3.4.1.	Procesos para generar los servicios	54/59
3.4.2.	Flujo grama de servicios de mantenimiento de Inmuebles	60
3.5.	Distribución de la Planta	61
3.6.	Requerimientos de Maquinaria y Equipos	62/68

CAPITULO IV

ESTUDIO ECONOMICO FINANCIERO

4.1	Componentes de la Inversión	69
4.1.1.	Inversión fija	69-70
4.1.2.	Inversión Diferida	71-72
4.1.3.	Capital de Trabajo	72/75
4.3	Programa de Inversiones	76
4.4.	Determinación de Costos	77/83
4.5.	Costo Unitario de Producción	83-84
4.6.	Estimación de Ingresos	84/86

4.7.	Punto de Equilibrio	86/89
4.8.	Estructura de Estados Financieros	89
4.8.1.	Estado de Pérdidas y Ganancias	90-91
4.8.2.	Balance General	92-93
4.8.3.	Estado de Origen y Aplicación de Fondos	94-95
4.9.	Evaluación Financiera	96
4.9.1.	Determinación de la tasa de descuento	96/98
4.9.2.	Criterios de Evaluación	98
4.9.2.1.	Valor Actual Neto	98/101
4.9.2.2.	Tasa Interna de Retorno	101-102
4.9.2.3.	Período de Recuperación de la Inversión	102-103
4.9.2.4.	Análisis de la Relación Beneficio/Costo	104/106
4.10.	Propuesta Administrativa	107
4.10.1.	Estructura Organizacional	107
4.10.1.1.	Funciones	109/112
4.10.1.2.	Organigrama Estructural	113
4.10.1.3.	Organigrama Funcional	114
4.11.	Base Jurídica	115/118
4.11.1.	Tipo de Empresa	118
4.11.2.	Obligaciones Tributarias	119
4.11.2.1.	Registro Único de Contribuyentes	119/120
4.12.	Nombre y Razón Social	120
4.13.	Logotipo	120
4.14.	Misión	121
4.15.	Visión	121-122

4.16.	Valores Corporativos	122
4.17.	Objetivos, Políticas y Estrategias Corporativas	
4.17.1	Objetivos	123
4.17.2.	Políticas	123
4.17.3.	Estrategias	124

CONCLUSIONES		125-126
--------------	--	---------

RECOMENTADIONES		127
-----------------	--	-----

BIBLIOGRAFIA

GRAFICOS

GRAFICO No. 1	Mapa de Macro localización	51
GRAFICO No. 2	Mapa de Micro localización	53

TABLAS

TABLA No. 1	Mercado meta	25
TABLA No. 2	Número de Inmuebles en la ciudad de Latacunga	26
TABLA No. 3	Mercado Potencial	28
TABLA No. 4	Demanda Actual	29
TABLA No. 5	Demanda Proyectada	31
TABLA No. 6	Empresas Oferentes en la ciudad de Latacunga	33
TABLA No. 7	Oferta Actual	36
TABLA No. 8	Oferta Proyectada	36
TABLA No. 9	Demanda Insatisfecha	37
TABLA No. 10	Precios en el mercado competitivo	40

TABLA No. 11	Determinación del precio SERVI ASEO S.A.	41
TABLA No. 12	Tamaño del Proyecto	49
TABLA No. 13	Micro localización de SERVI ASEO S.A.	52
TABLA No. 15	Localización del proyecto	61
TABLA No. 16	Requerimientos de Maquinaria	62/68
TABLA No. 17	Presupuesto de Inversión	74
TABLA No. 18	Financiamiento	75
TABLA No. 19	Cronograma de Inversiones	76
TABLA No. 20	Costos totales de Producción de Aseo y Limpieza	78
TABLA No. 21	Costos totales de Producción de Plomería	79
TABLA No. 22	Costos totales de Producción de Albañilería	80
TABLA No. 23	Costos totales de Producción de Jardinería	81
TABLA No. 24	Costos totales de Producción de Instalación Eléctrica	82
TABLA No. 25	Costos totales de los Servicios de Mantenimiento en la ciudad de Latacunga	83
TABLA No. 26	Costos Unitarios de Producción	84
TABLA No. 27	Ingresos Anuales de servicios de Mantenimiento	85
TABLA No. 28	Ingresos Proyectados de los Servicios	85
TABLA No. 29	Punto de Equilibrio Proyectado de Aseo y Limpieza	87
TABLA No. 30	Punto de Equilibrio Proyectado de Plomería	88
TABLA No. 31	Punto de Equilibrio Proyectado de Albañilería	88
TABLA No. 32	Punto de Equilibrio Proyectado de Jardinería	88
TABLA No. 33	Punto de Equilibrio Proyectado de Instalaciones Eléctricas.	89
TABLA No. 34	Estado de Pérdidas y Ganancias Proyectado	91

TABLA No. 35	Estado de Situación Financiera proyectado	93
TABLA No. 36	Estado de Origen y Aplicación de Fondos	95
TABLA No. 37	Resumen de Evaluación	106

ANEXOS

Cuadro de Depreciación de los Activos Fijos	1
Cuadro de Amortización Diferida	2
Investigación de mercado del Proyecto de Factibilidad para la creación de una Empresa de Servicios de Mantenimiento de Inmuebles “SERVI ASEO” S.A.	3
Viviendas particulares ocupadas del área urbana, por tipo de vivienda, Según servicios que dispone la vivienda.	4
Proyección de población ecuatoriana por área y años calendario, según Provincias y cantones período 2001-2010.	5

AGRADECIMIENTO

La gratitud es uno de los valores más sublimes que practicamos los seres humanos, es por esto que queremos extender nuestro agradecimiento a la UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI, a la Carrera de Ciencias Administrativas Humanísticas y del Hombre, Institución formadora de profesionales que pone al servicio de la sociedad, en esta vez nos brinda la oportunidad de culminar como tales, al permitirnos alcanzar nuestro Título Terminal.

A los distinguidos maestros que con sapiencia supieron impartir su sabiduría y experiencia, lo cual nos ha permitido reforzar nuestros conocimientos para llevarlos a la práctica en nuestro diario vivir.

Rocío, Paulina y Yolanda...

DEDICATORIA

A MIS HIJOS:

Alejandro, Karen y Sherlín.,

Siendo ellos mi inspiración diaria, mi razón de vivir, por ellos mi esfuerzo, este trabajo lo dedico a ellos para que les sirva de impulso a seguir adelante, aquí va demostrado que con empeño y dedicación podemos llegar a los objetivos trazados en nuestra vida... mientras existamos demos lo mejor de nosotros a la familia, a la sociedad y sobre todo no defraudemos a nuestro **CREADOR.**

Rocío...

DEDICATORIA

Este trabajo es fruto e inspiración a la persona que siempre esta a mi lado en los buenos y malos momentos, a él mi sacrificio y ganas de seguir luchando. A ti dedico Bryan, hijo mío este trabajo que es fruto de tu esfuerzo al darme tu tiempo y ayudarme a conseguir mis objetivos.

A mi esposo Iván por ser el padre del ser que amo, y la persona que me ayudo de una u otra manera a seguir adelante

A mis padres por darme la vida, por ser el apoyo constante en las tareas diarias como esposa, madre y profesional; a ellos mi amor y mis ganas de seguir adelante, gracias por ser mi pilar en mi lucha diaria de querer salir adelante.

Paulina

DEDICATORIA

A la memoria de mi inolvidable Madre LAURA quién desde el cielo me da sus bendiciones, a mi querido Padre RAMIRO quien desde lejanas tierras me ha dado el impulso moral y económico.

Finalmente a mi apreciada Hermana DIANA compañera de mi vida que me alentó el impulso vital para seguir estudiando.

MIL GRACIAS.

Yolanda

RESUMEN

La presente investigación se realizó sobre la temática: “PROYECTO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UNA EMPRESA DE SERVICIOS DE MANTENIMIENTO DE INMUEBLES EN LA CIUDAD DE LATACUNGA”, toda vez que el problema surgió en razón de que las viviendas que existen en la ciudad de Latacunga, provincia de Cotopaxi, dada la situación socio – económica de los pobladores de esta zona casi central del país, determina que tanto el hombre como la mujer como ejes fundamentales de una familia de la localidad trabajen de lunes a viernes, y en relación a sus hijos permanecen en los Centros de Cuidado Infantil del Ministerio de Bienestar Social, algunos en guarderías privadas, pocos con familiares cercanos y otros se dediquen a jugar en los parques infantiles de la localidad o simplemente se queden encerrados en sus casas, dando como consecuencia que el aseo de sus viviendas en los mejores casos los efectúan los días sábados o domingos, dependiendo de la organización familiar, salvo los casos de arreglos mayores como daños de tubería, arreglo de jardines, reparaciones eléctricas por ejemplo que tienen que ver el personal capacitado para estos trabajos, luego de la investigación realizada de manera general vemos que no existen empresas de servicios de mantenimiento de viviendas, sólo existe tres empresas locales que brindan servicio de limpieza y aseo, en dependencias públicas o privadas, como son el caso de D&C, TEMPOSERVICIOS y SYSTEM CLEAN.

Por lo expuesto se hace necesario la existencia de empresas dedicadas a los servicios de mantenimiento de bienes inmuebles en nuestra ciudad de Latacunga, cuya finalidad vendría a ser, el dar atención óptima, eficiente, eficaz y efectiva en el mantenimiento integral de las viviendas urbanas, en áreas de albañilería, plomería, jardinería, instalaciones eléctricas, arreglo de paredes, pisos y techos, entre otros; las mismas que tendrán que someterse a nuestro ordenamiento jurídico y a los aspectos contables propios de la actividad empresarial, bajo la denominación de EMPRESA DE SERVICIOS DE LIMPIEZA Y MANTENIMIENTO GENERAL con las siglas de "SERVI ASEO S.A.", como sociedad anónima, en la que se ha establecido el siguiente eslogan "LA SOLUCIÓN A TUS PROBLEMAS DOMÉSTICOS".

SUMMARY

The present investigation was carried out on the thematic one: "PROJECT OF FEASIBILITY FOR THE CREATION OF A COMPANY OF SERVICES OF MAINTENANCE OF IMMOVABLES IN THE CITY DE LATACUNGA", all time that the problem arose in reason that the housings that exist in the city of Latacunga, county of Cotopaxi, given the situation partner-economic of the residents of this domestic almost central area, it determines that as much the man as the woman like fundamental axes of a family of the town work from Monday to Friday, and in relation to their children they remain in the Centers of Infantile Care of the Ministry of Social Well-being, some in private nurseries, few with family near and other they are devoted to play in the infantile parks of the town or be simply locked in their houses, giving as consequence that the toilet of their housings in the best cases makes them the days Saturdays or Sundays, depending on the family organization, except for the biggest cases of arrangements as pipe damages, arrangement of gardens, electric repairs for example that they have to see the personnel qualified for these works, after the realized investigation in a general way we see that service industries of maintenance of housings don't exist, it only exists three local companies that offer service of cleaning and toilet, in public or private dependences, like they are the case of D&C, TEMPOSERVICIOS and SYSTEM CLEAN.

For that exposed it becomes necessary the existence of dedicated companies to the services of personal assets maintenance in our city of Latacunga whose purpose would come to be, giving good, efficient, effective and effective attention in the integral maintenance of the urban housings, in masonry areas, plumbing, gardening, electric

facilities, arrangement of walls, floors and roofs, among other; the same ones that will have to undergo our juridical classification and the countable aspects characteristic of the managerial activity, under the denomination of COMPANY OF SERVICES OF CLEANING AND GENERAL MAINTENANCE with the initials of "I SERVED TOILET CORP.", as anonymous society, in which the following slogan has settled down "THE SOLUTION TO YOUR DOMESTIC PROBLEMS."

INTRODUCCIÓN.

La tesis titulada “PROYECTO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UNA EMPRESA DE SERVICIOS DE MANTENIMIENTO DE INMUEBLES EN LA CIUDAD DE LATACUNGA”, se encuentra desarrollada en cuatro capítulos.

Capítulo I que trata sobre el Marco Teórico, en el cual encontramos una diversidad de temas relacionados sobre las empresas de servicios, la terciarización de servicios de mantenimiento, con un amplio contenido bibliográfico, en el cual se sustenta toda la doctrina y el análisis de los mismos por parte de los integrantes en la elaboración de esta tesis., en el que se ha podido identificar de manera general la problemática que existe en nuestra ciudad de Latacunga, sobre la inexistencia de empresas de mantenimiento de bienes inmuebles, por lo que el tema de investigación es actual, de gran importancia en el contexto local e incluso podría servir de guía para el contexto nacional.

El Capítulo II que versa sobre el Estudio de Mercado, en el cual se ha procedido a identificar el servicio, el mercado meta, estudio de la demanda y de la oferta, el análisis de la demanda insatisfecha, el análisis de los precios así como también el análisis de mercado lógico., enmarcado dentro de la investigación propia de la localidad, en la que se ha sustentado entre otros aspectos la información proporcionada por el INEC, en relación a la población y la vivienda, así como

también del análisis de los servicios que prestan las empresas existentes en la ciudad de Latacunga.

En el Capítulo III es sobre el Estudio Técnico, en el que encontramos el tamaño del proyecto, la localización, ingeniería del proyecto, distribución de la planta y el requerimiento de la maquinaria y equipos, en el que previo al estudio respectivo, se ha determinado el sitio estratégico para el funcionamiento de la empresa, la misma que se ha sustentado en los parámetros de facilidad de mano de obra, materiales y su desplazamiento dentro de la ciudad.

Finalmente en el Capítulo IV denominado Estudio Económico Financiero, por medio del cual se procede a realizar la inversión inicial, su financiamiento, programa de inversiones, determinación de costos y el costo unitario de producción, estimación de ingresos, punto de equilibrio, estructura de estados financieros y su evaluación. Para finalizar con la propuesta administrativa de la EMPRESA DE SERVICIOS DE LIMPIEZA Y MANTENIMIENTO GENERAL con las siglas de “SERVI ASEO S.A.”, como sociedad anónima, en la que se ha establecido como eslogan “LA SOLUCIÓN A TUS PROBLEMAS DOMÉSTICOS”., en el que encontramos la estructura organizacional, la base jurídica, misión, visión, se incluye los valores corporativos con la identificación de los objetivos, políticas y estrategias corporativas., con lo que se ha podido justificar la hipótesis planteada que consta en nuestro proyecto..

Al concluir la presente tesis, se encuentra con las conclusiones y recomendaciones surgidas en la investigación, que sirven de sustento del presente trabajo y las inquietudes futuras para una nueva investigación. Se deja constancia que se ha practicado una encuesta en la ciudad de Latacunga, para conocer si existen o no los servicios de mantenimiento; y, por otro lado para ver el grado de aceptación de los servicios de limpieza y mantenimiento que se puede ofertar, como se desprende en este trabajo de investigación.

Por lo que de manera general se determina que es necesario la creación de un empresa de servicios de mantenimiento y aseo de inmuebles en la ciudad de Latacunga.

OBJETIVO GENERAL

Establecer la Factibilidad de la creación de una empresa de servicios de mantenimiento de inmuebles, que permita brindar al cliente un servicio integral y eficiente en la reparación, asistencia técnica y dotación de materiales para la conservación de sus viviendas.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

1. Fundamentar jurídica y doctrinariamente las empresas de servicios de mantenimiento de inmuebles, así como también de la población en la ciudad de Latacunga.
2. Analizar el estudio de mercado de la demanda insatisfecha sobre los servicios a ofrecer en mantenimiento y aseo en la ciudad de Latacunga.
3. Determinar los aspectos técnicos del proyecto a fin de establecer el Tamaño, Localización y el Proceso Productivo adecuado para garantizar la calidad de los servicios.
4. Evaluar económicamente al proyecto, en base a criterios Financieros y de Rentabilidad para establecer su validez.
5. Proponer los lineamientos para la creación de la empresa de servicios de limpieza y mantenimiento general, de los bienes inmuebles.

CAPÍTULO I

EMPRESAS DE MANTENIMIENTO DE INMUBLES

1. Marco Jurídico

1.1. La Empresa

La empresa es todo ente económico cuyo esfuerzo se orienta a ofrecer bienes y/o servicios que al ser vendidos producirán un valor marginal conocido como utilidad.

Su importancia radica en que cualquier sistema económico será el motor que mueva la economía de un país; la importancia radica en su capacidad generadora de riqueza, que al ser distribuida equitativamente propicia la paz social y por ende tranquilidad y desarrollo .

La Empresa es un factor esencial para el movimiento económico de la provincia de Cotopaxi, ya que contribuirá al adelanto social de la misma, incrementando de esta manera la situación económica, puesto que nos encontramos en la zona centro del país.

Dentro de la ciudad de la Latacunga la empresa será un aporte primordial para el adelanto de la ciudad ya que se incrementará fuentes de trabajo y de esta manera fortalecerá el adelanto y desarrollo intelectual, social y económico.

1.2. Actividad

La actividad de las empresas de mantenimiento consisten en brindar al cliente un servicio integral y eficiente para la conservación de viviendas y edificios en la ciudad de Latacunga, esto permitirá contar con un marco organizacional necesario, dentro de la toma de decisiones con lo que se obtendrá los mejores resultados, en base a actividades tales como: plomería, electricidad, albañilería, carpintería, entre otros.

El mismo que se lograra con personal capacitado e idóneo para realizar dichos trabajos.

La empresa brindará a sus clientes la información necesaria sobre los avances del trabajo encomendado a ella, de forma tal que el cliente pueda dar sus puntos de vista para mejorar su vivienda.

También se añadirá la fijación de reuniones periódicas con cada uno de los clientes a fin de conocer las inquietudes e intereses de ellos para que el trabajo sea satisfactorio. En este mundo en que todo se encuentra bajo un ritmo de vida acelerado y las amas de casa tienen obligadamente salir a realizar trabajos fuera de su hogar, el servicio doméstico se encuentra escaso y necesariamente tiene que salir fuera de su hogar a

tempranas horas, se hace eminentemente necesario realizar la limpieza y el adecentamiento de la vivienda; entonces, la empresa prestará este servicio capaz de que el cliente sienta satisfacción al tener un hogar limpio y adecentado, siempre trataremos de llegar al mejoramiento de la calidad para conseguir clientes satisfechos.

1.2.1. Clasificación

La empresa puede ser clasificada desde varios puntos de vista; para este efecto se tomará en consideración los siguientes:

- a. Por la actividad que cumple
- b. Por el tamaño
- c. Por el sector al que pertenece
- d. Por la forma de la organización del Capital

a) Por la actividad que cumple

Comercial: Aquella que se encarga del acercamiento de los bienes desde el productor hacia el intermediario minorista o al consumidor , sin realizar cambios de forma ni de fondo en la naturaleza de los bienes

Industria: Es aquella encargada de la transformación, modificación substancial o leve de ciertos bienes menores en otros mayores con la ayuda de los factores de la producción.

Servicios: Empresa creada con el fin de atender ciertas necesidades de carácter biológico, sentimental, afectivo y similares.

b) Por el tamaño

Las empresas se clasifican en pequeñas medianas y grandes. El tamaño de una empresa está dado por varios factores, entre los cuales los más destacados son:

Valor del Patrimonio , Volumen de sus Activos Fijos, Número de Personas, Superficie o área de utilización, etc.

c) Por el sector al que pertenece

Las empresas pueden pertenecer al:

Sector Privado: El aporte del capital corresponde a personas naturales o jurídicas del sector privado.

Sector Público: Si el aporte del capital lo hace el gobierno (Estado).

Sector Mixto: Cuando a la conformación del capital concurren los aportes tanto del sector privado como del sector público .

d) Por la forma de organización del capital

En este sentido las empresas se clasifican en:

Unipersonales: El capital se conforma con el aporte de una sola persona natural.

Sociedad o Compañía: El capital (propiedad) se conforman mediante el aporte de varias personas naturales o jurídicas.

Las sociedades se subdividen:

1. De Personas: En comandita Simple y Nombre Colectivo.
2. De Capital : Sociedad Anónima , Economía Mixta , Compañía Limitada y En comandita

Las empresas de mantenimiento analizando los aspectos anteriores generalmente se constituyen:

Compañía Anónima

Compañía de Responsabilidad Limitada

Compañías Anónimas: Conocida en Ecuador como "sociedad anónima", la corporación es una compañía cuyo capital se encuentra dividido en acciones que pueden ser negociadas públicamente. Este capital accionario debe estar repartido al menos entre dos accionistas, a no ser que la compañía pertenezca en parte a una organización gubernamental y/o provea algún servicio público; en tales casos el capital puede pertenecer a un único accionista.

Una vez firmada y registrada ante notario la constitución de la corporación, sus estatutos y escrituras deben ser presentados a la Superintendencia de Compañías (o de Bancos, en su caso) para su aprobación e inscripción en el Registro Mercantil.

El capital debe ser de, al menos 800 dólares americanos, pagado en dinero o en especies, con el total suscrito y un 25% desembolsado en el momento de la formalización. Las acciones registradas y los títulos de acciones no pueden ser emitidos hasta que las acciones hayan sido totalmente pagadas. Las acciones preferentes no deben exceder del 50% del capital total de la corporación. Los derechos preferentes son aplicados únicamente al pago de dividendos y a la liquidación de la compañía; son dividendos pagados por los accionistas.

Las ganancias de la corporación pueden ser capitalizadas emitiendo dividendos de acciones, pero la emisión de acciones con descuento está prohibida.

Una corporación puede comprar sus propias acciones únicamente con sus ganancias acumuladas. Las leyes ecuatorianas establecen que una compañía cuyas pérdidas exceden del 50% del capital debe comenzar el proceso de liquidación, a menos que los accionistas aumenten el capital o reduzcan legalmente el capital requerido al monto sobrante (asumiendo que el monto sobrante sea suficiente). Una corporación debe reservar por lo menos el 10% de sus utilidades anuales como reserva para posibles contingencias legales. Se deben hacer contribuciones anuales a esta reserva

hasta que se iguale la mitad del capital inicial de la compañía. La responsabilidad de los accionistas se limita únicamente a la propiedad de sus acciones.

Compañías de Responsabilidad Limitada:

Se constituye también oficialmente después de obtener la aprobación de sus escrituras de constitución por parte de la Superintendencia de Compañías y la subsiguiente publicación de un anuncio al respecto en el periódico local de mayor circulación.

La compañía debe contar al menos con tres socios y nunca más de quince; su capital inicial debe ser superior a 400 dólares americanos. Al menos la mitad de su capital debe estar desembolsado en el momento de la constitución y el resto deberá hacerlo en el transcurso del año siguiente.

La responsabilidad del socio se limita a la cantidad de su contribución al capital; las participaciones que representan sus intereses no pueden ser transferidas sin la aprobación del 100% del capital.

Las personas extranjeras pueden ser socios, pero las corporaciones extranjeras tienen prohibida su participación en este tipo de empresas. La junta general es el ente regulador de este tipo de compañía y está constituida por todos los socios; sus resoluciones deben ser aprobadas por la mayoría del capital presente en la junta. Debe reunirse al menos una vez al año, pero el 20% de los miembros pueden convocar una reunión en cualquier momento. También esta junta debe designar a uno o más administradores que actúen en su nombre, los cuales deben presentar los estados

financieros a los socios dentro de los noventa días siguientes al término del año fiscal.

Al menos el 5% de las utilidades anuales de la compañía debe mantenerse separada como reserva legal hasta que este fondo iguale al 20% del capital; si las pérdidas acumuladas de la compañía llegan al 50% del capital, la entidad debe ser liquidada o los socios deberán aportar el capital adicional necesario.

Una compañía de responsabilidad limitada puede constituirse para cualquier tipo de negocio o profesión, con excepción de la banca, los seguros y las finanzas.

1.3. La Tercerización de los servicios de mantenimiento

Con fecha 14 de octubre de 2004 se publicó en el R.O. No. 442 el Decreto Ejecutivo No. 2166 que contiene las normas que regulan la tercerización laboral en el Ecuador. Preliminarmente es cuestionable que se dicte un Decreto Ejecutivo para regular una relación jurídica lícita prevista en el Código del Trabajo, como es la de la tercerización laboral.

En forma independiente de la valoración subjetiva que supone calificar a los eventuales abusos cometidos por empleadores por la mala utilización de la figura de la tercerización en el Ecuador, para su propio beneficio, no podemos desconocer que

más de setecientos mil trabajadores ecuatorianos se encuentran sujetos a este régimen.

En su consideración de su Decreto Ejecutivo, el Presidente de la República sostiene que los trabajadores tercerizados no se encontraban en igualdad de condiciones que los demás trabajadores, ya que fundamenta su Decreto en el Art. 23, numeral 3 de la Constitución Política, que declara la igualdad de las personas ante la Ley.

Los demás considerandos del Decreto se refieren a la solidaridad patronal que nace de la Constitución Política y del Código del Trabajo y no aportan ni justifican su expedición.

Ninguno de los considerandos es jurídicamente válido para justificar la expedición de este Decreto Ejecutivo, El Presidente debió haber mencionado al menos, la norma constitucional que le faculta a expedir este tipo de normas. Será que se ha tomado conciencia que el Art. 171 de la Constitución que no contiene disposición alguna que faculte al Presidente a proceder de esta forma.

1.3.1. Requisitos de las Tercerizadoras

Sobre los requisitos que deben cumplir quienes prestan el servicio, se encuentran como novedades en el Decreto Ejecutivo la exigencia de la exclusividad en la

actividad, de tal forma que si se lo hace por medio de una empresa, esta tenga como único objeto, la prestación de los servicios de personal para terceros.

Las disposiciones exigen también la celebración de un contrato escrito entre la prestadora y la usuaria y contiene determinados requisitos que deben observarse en forma obligatoria.

También exige la suscripción de contratos de trabajo escritos entre la prestadora y los trabajadores que se llegaren a asignar para los servicios en la usuaria. Esta disposición es positiva, ya que, si bien es cierto nuestro sistema jurídico no requiere del contrato de trabajo expreso escrito para que se acredite la existencia de la relación laboral, si es útil que en estos casos exista esta exigencia.

Otra de las exigencias novedosas que contiene el Decreto Ejecutivo es el rendimiento de una garantía de la empresa prestadora a favor de la usuaria, que comprenda y asegure las obligaciones laborales con los trabajadores y con el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS). No obstante no se determina la cuantía ni la forma de cálculo de dicha garantía. Hubiera sido deseable que se regulen de forma alguna estos aspectos.

Finalmente y como novedad destacable, encontramos la necesidad de registro que tienen que cumplir las empresas intermediarias o tercerizadoras.

Este registro se lo debe cumplir ante el Ministerio de Trabajo y Recursos Humanos. Al efecto el Decreto Ejecutivo prevé la creación del "Registro Nacional de Sociedades de Servicios de Intermediación Laboral o de Tercerización" dentro de los treinta días siguientes a la vigencia del Decreto.

1.3.2. Actividades Posibles de Tercerización

En cuanto a las actividades, el Decreto Ejecutivo objeto del estudio, en su artículo primero es discrecional, no obstante, en los artículos siguientes se aclaran en forma adecuada las actividades en las que se puede emplear personal tercerizado. Este artículo declara válida la utilización de la figura de la intermediación, para la contratación de personal para servicios temporales, complementarios y de duración indefinida, por lo que para su aplicación subdivide a las empresas prestadoras del servicio y a la naturaleza de los servicios en temporales y complementarios.

En el artículo seis del Decreto Ejecutivo se definen a las empresas de servicios de mantenimiento de Edificios como aquellas que vinculan a los trabajadores con la empresa usuaria, al amparo de contratos laborales individuales suscritos bajo las modalidades previstas en el Art. 17 del Código del Trabajo, estas son, eventuales, ocasionales, de temporada y por hora. En esta norma no se hace discriminación alguna respecto a la naturaleza de las labores prestadas, si son permanentes o transitorias.

Las leyes del Ecuador y en el presente decreto ejecutivo.3. Pérdida de uno o varios de los requisitos mencionados en el presente decreto ejecutivo.4. Solicitud de retiro del registro de la propia sociedad.

En los casos de los numerales 1 y 4, el registro queda sin efecto en forma automática. En los demás numerales se deja sin efecto por resolución expresa y motivada del Ministro de Trabajo y Recursos Humanos, garantizando el derecho a la defensa y al debido proceso que se regularán mediante acuerdo que dictará el Ministro de Trabajo y Recursos Humanos, o resolución emitida por el Ministro de Trabajo y Recursos Humanos podrá ser apelada en el término de tres días de su notificación y de conformidad con lo señalado en el Estatuto del Régimen Jurídico Administrativo de la Función Ejecutiva.

El decreto contiene la declaración innecesaria sobre la protección del ejercicio de los derechos colectivos de los trabajadores contratados bajo esta modalidad declara que el Estado garantiza el derecho de libre organización de los trabajadores de empresa o persona natural usuaria una garantía suficiente que asegure el fiel cumplimiento de las obligaciones laborales y con el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS) de sus trabajadores asignados.

Responsabilidad Solidaria.- Los trabajadores tercerizados podrán demandar el pago de sus derechos a los empleadores o representantes de la sociedad de intermediación

laboral o tercerizadora, en virtud de la solidaridad establecida en el artículo 36 del Código del Trabajo.

Utilidades.- Para el pago de utilidades de los trabajadores tercerizados se estará a lo dispuesto en el Art. 100 del Código del Trabajo, y a las disposiciones legales pertinentes.

Obligación.- Las empresas usuarias que contraten con sociedades de servicios de intermediación laboral o tercerización están obligadas a solicitar a éstas la constancia de su registro vigente en el Ministerio de Trabajo y Recursos Humanos, debiendo conservar copia del mismo mientras dure el contrato que las vincule.

Contenido del Contrato.- En el contrato de prestación de servicios que celebren las sociedades de servicio de tercerización con las empresas usuarias se incluirá, entre otras cláusulas, las siguientes:

1. Descripción de las labores a realizar por el personal asignado.
2. Indicación si el contrato es para la modalidad de trabajo temporal, complementario o de duración indefinida.
3. Cláusula expresa que establezca el derecho de repetición a favor de la empresa usuaria.
4. Cláusulas acordadas por las partes que no podrán contradecir las normas legales vigentes ni las del presente decreto ejecutivo. Se agregarán los contratos inscritos de

los trabajadores asignados y la garantía de fiel cumplimiento de las obligaciones laborales. Una copia del contrato debidamente firmado se depositará en el Ministerio de Trabajo y Recursos Humanos dentro de los treinta días siguientes al de su firma.

1.3.3. Disposiciones Generales

Prohibiciones para las Sociedades de Servicios de Intermediación Laboral o Tercerizadoras, no podrán ser socios, gerentes, representantes legales o administradores de sociedades de servicios de intermediación laboral o tercerizadoras las personas que sean socios, gerentes, representantes legales o administradores de las empresas usuarias que las contraten o que tengan un cliente único. En caso de incumplimiento a lo dispuesto en el presente artículo la sociedad de servicios de tercerización perderá su registro en forma inmediata y será clausurada definitivamente.

Eliminada el registro de la sociedad de servicios de tercerización por incumplimiento del presente artículo, la empresa usuaria asumirá la contratación de los trabajadores tercerizados en forma indefinida cumpliendo con todas las obligaciones laborales y del IESS a favor de estos trabajadores.

Prohibición de Cobro.- Las sociedades de servicios de intermediación laboral o de tercerización reguladas por este decreto ejecutivo, no podrán cobrar valor alguno a los trabajadores por la contratación de sus servicios o ubicación en una empresa usuaria.

Incumplimiento de las Disposiciones.- El incumplimiento de las disposiciones contenidas en el presente decreto ejecutivo será sancionado por el Ministerio de Trabajo y Recursos Humanos conforme lo dispone el artículo 626 del Código de Trabajo, por cada trabajador afectado, debiendo adicionalmente ordenar a los infractores la solución inmediata del incumplimiento. La reincidencia podrá ser motivo para la cancelación del registro por resolución del Ministro de Trabajo y Recursos Humanos.

Verificaciones.- El Ministerio de Trabajo y Recursos Humanos está facultado para practicar todas las verificaciones que aseguren el cumplimiento de las normas establecidas en el presente decreto ejecutivo.

Las empresas involucradas, empresa usuaria y sociedad de servicios de tercerización, están obligadas a proporcionar toda la información que se requiera y a permitir las inspecciones que el Ministerio de Trabajo y Recursos Humanos disponga.

1.3.3.1 Disposiciones Transitorias

Primera.- El Ministerio de Trabajo y Recursos Humanos pondrá en vigencia el Registro Nacional de Sociedades de Servicios de Intermediación Laboral o de Tercerización" dentro de los treinta días siguientes a la vigencia del presente decreto ejecutivo.

Segunda.- Todas las sociedades de servicios de intermediación laboral o de tercerización existentes a la fecha y reguladas por este decreto ejecutivo, deberán proceder a la adecuación legal correspondiente. Todas ellas deberán registrarse obligatoriamente hacia el 31 de diciembre del 2004.

De no hacerlo perderán su vigencia en forma automática.

Tercera.- Las sociedades de servicios de intermediación laboral o de tercerización que se incorporaren a partir de la presente fecha deberán registrarse antes de iniciar su funcionamiento.

1.3.3.2 Organismos Controladores

Superintendencia de Compañías.- "La Superintendencia de Compañías es el organismo técnico y autónomo que vigila y controla la organización, actividades, funcionamiento, disolución y liquidación de las compañías, en las circunstancias y condiciones establecidas por la ley"

Cámaras de Comercio: El Art. 19 de la Ley de Cías, dice:

"La inscripción en el Registro Mercantil surtirá los mismos efectos que la matrícula de comercio. Por lo tanto queda suprimida la obligación de inscribir a las compañías en el libro de matrículas de comercio.

CAPÍTULO II

ESTUDIO DE MERCADO

Según Edilberto Meneses Álvarez, dice que “El estudio de Mercado tiene por objetivo determinar la cantidad de bienes y servicios, provenientes de una nueva unidad de producción que en cierta área geográfica y sobre determinadas condiciones de venta, la comunidad esta dispuesta a adquirir” (Pág. 58)

El hombre con el avance del tiempo y la tecnología se ve en la necesidad de obtener conocimientos profundos en todas las ramas y una de ellas es la actividad empresarial, la misma que le ayuda a llevar un control a un costo mínimo sobre sus transacciones diarias, para alcanzar el objetivo de la empresa a crearse como es la de servicio de mantenimiento de viviendas y edificios en la ciudad de Latacunga; por tanto, resulta indispensable llevar registros técnicos y metódicos de las operaciones de índole económico y el archivo de los documentos que lo respaldan a fin de conocer en un momento dado la situación económica de un negocio o empresa, caso contrario se perdería con relativa facilidad el control y la información del avance y crecimiento de la empresa y por ende se estará en desventaja respecto a la competencia.

Teniendo como base la falta de una empresa de mantenimiento de viviendas es necesario crear esta empresa en la ciudad de Latacunga, provincia de Cotopaxi, la

misma que brindará un servicio óptimo y oportuno a las personas que se encuentren en la necesidad de acudir a los servicios que daremos a los clientes.

Siendo este un proyecto innovador y de actualidad, permitirá conseguir un beneficio social que como resultado tendremos clientes satisfechos con nuestro trabajo ya que contribuirán a su mantenimiento y adecentamiento total de su edificio o vivienda.

Los trabajos encomendados a la empresa serán de calidad ya que serán trabajados por personal capacitado en las diferentes ramas de mantenimiento de viviendas, de manera que garanticen la satisfacción de los clientes que acudan al requerimiento de servicios en la empresa. En este sentido se busca cubrir todos los vacíos o dudas que tengan los individuos que requieran de este servicio.

En la sociedad actual en la que nos encontramos, es muy difícil encontrar profesionales que realicen todos los trabajos que se requieren para mantener en buen estado las viviendas por lo que existe la necesidad de crear una empresa de mantenimiento en las distintas formas que esta lo requiera.

Mediante un estudio realizado en edificios y viviendas existentes en la ciudad de Latacunga se ve indispensable la creación de una empresa de esta naturaleza para lograr su mantenimiento por las distintas inquietudes y necesidades encontradas en los propietarios de las mismas.

2.1 IDENTIFICACIÓN DEL SERVICIO

El presente proyecto consiste en brindar al cliente una esmerada atención en el mantenimiento de su vivienda para lo cual contaremos con el marco organizacional necesario para que las encargadas de la empresa de mantenimiento de viviendas puedan tomar decisiones con el objeto de obtener resultados favorables para el desarrollo de la misma.

La Empresa de Mantenimiento de viviendas ofrecerá a sus clientes un trabajo de calidad de tal forma que permita monitorear la gestión con un análisis técnico de desenvolvimiento en todas sus acciones.

En los trabajos que el propietario requiera existirá una apertura total capaz de que el cliente nos indique todas sus inquietudes e intereses para determinar el avance de la obra encomendada a la empresa. La Empresa de mantenimiento brindará a sus clientes asistencia técnica sobre los diversos aspectos que requiera su vivienda para su mantenimiento, además aportará con la mano de obra necesaria para los diversos trabajos que esta lo requiera ya sea en forma parcial o total.

El servicio será definitivamente identificado como Empresa de Mantenimiento de edificios y viviendas SERVI ASEO S.A y son los siguientes:

1. Aseo y Limpieza
2. Plomería
3. Albañilería
4. Jardinería
5. Instalaciones eléctricas

2.2. Usos y Especificaciones

El siguiente cuadro nos da la pauta para clasificar los productos y servicios que brindará la empresa de mantenimiento de edificios y viviendas en la ciudad de Latacunga.

CLASIFICACIÓN DE LOS SERVICIOS

<p>Aseo y Limpieza</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Limpieza, rasqueteado, encerado y abrillantado de pisos. • Aspirar muebles • Aspirada de alfombras • Limpieza de teléfonos y otros equipos • Aplicación de liquido protector en muebles de madera • Limpieza de ventanas y puertas de vidrio interiores
------------------------	--

Plomería	<ul style="list-style-type: none"> • Lavada de alfombras (cuando se requiera) • Lavada de muebles (cuando se requiera) • Limpieza y desinfección de servicios higiénicos.
Albañilería	<ul style="list-style-type: none"> • Limpieza de cañerías • Reparación de daños ocasionados • Colocación de Lavamanos, inodoros, tuberías, etc
Jardinería	<ul style="list-style-type: none"> • Mantenimiento y Reparación de paredes, lozas, techos e incluso pintura Servicios.- Actividades o satisfacciones que se ofrecen para su venta. • Mantenimiento de Jardines <ul style="list-style-type: none"> - Corte de hierva - Desalojo de hierva - Podaje de árboles y arbustos • Creación de jardines y siembra de plantas
Inst. Eléctricas	<ul style="list-style-type: none"> • Mantenimiento y Reparación de del sistema eléctrico de las viviendas o instituciones. <ul style="list-style-type: none"> - Colocación de la red eléctrica de una Vivienda o Institución.

	<p>- Colocación de tomacorrientes, enchufes, Lámparas, focos, etc.</p>
De consumo	<ul style="list-style-type: none"> • De conveniencia.- Es el que adquiere el cliente de acuerdo a su necesidad • De compra.- Producto necesario que debe adquirir el cliente • De especialidad.- Producto que se debe adquirir para determinado fin. • No buscados.- Aquel que se adquiere en el mercado que siendo necesario jamás se buscó.
Bienes Industriales	<ul style="list-style-type: none"> • Materiales.- Aquellos que proporcionan las industrias para determinados trabajos. • Suministros y servicios.- Materiales indispensables para implementar los servicios en la nueva empresa

Por lo expuesto, según esta clasificación el presente proyecto se encuentra según su durabilidad y tangibilidad como servicios, ya que son actividades, beneficios o satisfacciones que se ofrecen para su venta, son intangibles, inseparables, variables y duraderos. En el caso de la empresa, ésta brindará el servicio de mantenimiento de edificios y viviendas.

Según su consumo se encuentra clasificado como servicio de conveniencia ya que atendiendo al destino del servicio, el proyecto complace la demanda de la población en general, por lo que el cliente adquiere este servicio con frecuencia y de forma inmediata.

Por su efecto la creación de la empresa de mantenimiento de viviendas y edificios en la ciudad de Latacunga ayudará a crear fuentes de trabajo y mejor estilo de vida ya que por datos arrojados por el INEC el sector servicios es el que mayor número de población económicamente activa posee.

2.3. MERCADO META

Según KOTLER, Philip, Mercadotecnia “Fundamentos de Mercadotecnia” el mercado meta es: El conjunto de todos los clientes reales y potenciales de un producto” (Pág. 220).

El mercado meta establecido para el servicio de mantenimiento de inmuebles son 14.649 Viviendas, incluidas Instituciones Públicas y Empresas Privadas de la ciudad de Latacunga.

2.3.1 Segmentación Geográfica: Según KOTLER, Philip, Mercadotecnia “Fundamentos de Mercadotecnia” señala que: “requiere que el mercado se divida en varias unidades geográficas, como naciones, estados, condados, ciudades o barrios”. (Pág. 226)

La empresa de Servicios de mantenimiento segmenta su mercado de acuerdo a la densidad de la población en este caso la zona urbana de la ciudad de Latacunga.

2.3.2 Segmentación Demográfica: Según KOTLER, Philip, Mercadotecnia “Fundamentos de Mercadotecnia” manifiesta que: “División del mercado en grupos basada en variables demográficas, como la edad, el sexo, tamaño de la familia, ciclo de vida de la familia, nivel de ingreso, ocupación, educación, religión, raza y nacionalidad”. (Pág. 227)

La empresa se segmenta demográficamente en Viviendas, Instituciones Públicas y Empresas Privadas, el nivel de ingresos de la familia debe ser alrededor de 300 dólares mensuales y va dirigido a profesionales que necesariamente necesitan de ayuda en su hogar.

2.3.3 Segmentación Pictográfica: KOTLER, Philip, Mercadotecnia “Fundamentos de Mercadotecnia” expresa que “La división de un mercado en diferentes grupos con base en la clase social, el estilo de vida o las características de personalidad”. (Pág. 228)

La empresa de servicios va dirigida a una clase social clase media, media alta, alta baja y alta , incluso hay que tomar en cuenta el estilo de vida de la familia ya que hoy en día por la situación económica que se encuentra el país, la pareja tiene que salir a trabajar.

TABLA No.1
POBLACIÓN LATACUNGA AÑO 2.006

ÁREA	POBLACIÓN
URBANA	72.747
RURAL	88.700
TOTAL POBLACIÓN	161.447

Fuente: INEC, proyección al 2.010

Elaboración: Las Autoras

TABLA No.2
NUMERO DE INMUEBLES EN LA CIUDAD
LATACUNGA (MERCADO META)

SUBPOBLACION	VIVIENDAS
CASAS O VILLAS	12,309
DEPARTAMENTOS	2,239
EMPRESAS PRIVADAS	86
INSTITUCIONES PÚBLICAS	15
TOTAL VIVIENDAS URBANAS	14,649

Fuente: INEC. Proyección al año 2.010

Elaboración: Las autoras

2.4 ESTUDIO DE LA DEMANDA

Según BACA URBINA, Gabriel “Demanda Insatisfecha” nos dice que **DEMANDA** es: “la cantidad de bienes o servicios que el mercado requiere o solicita para buscar la satisfacción de una necesidad específica a un precio determinado” (Pág. 236).

El propósito de la demanda es determinar las necesidades del mercado con respecto a un bien o servicio, estableciendo la posible participación del producto para la satisfacción de dicha demanda.

Para implementar la demanda se deben utilizar herramientas de investigación de mercado. Se deduce por demanda al llamado Consumo Nacional Aparente (CNA) que es la cantidad de un bien o servicio específico que el mercado requiere.

La demanda encontrada en nuestro proyecto es de bienes social y potencialmente necesarios puesto que influye en el desarrollo y crecimiento habitacional para bienestar personal como colectivo.

Se utilizó como fuente secundaria la realización de encuestas para obtener los datos necesarios de nuestra investigación.

2.4.1 Demanda Actual

La población de la Latacunga ha ido creciendo los últimos años, ya que el índice de natalidad va subiendo notoriamente, razón por la cual la ciudad se extiende cada vez más. En la zona urbana se tiene 72.747 pobladores queriendo decir que en la ciudad hay menos población comparada con la zona Rural siendo estos 88.700 habitantes.

Las Casas o Villas existentes en la ciudad de Latacunga en la zona urbana son de 12.309, siendo que los departamentos tan solo son 2.239, existiendo 15 Instituciones Públicas y las Empresas Privadas son 86 puesto que el índice comercial va subiendo a medida que los propietarios decide incrementar sus negocios.

TABLA No. 3
MERCADO POTENCIAL EN LA CIUDAD DE LATACUNGA
No.DE INMUEBLES

INMUEBLES	CANTIDAD	% ACEPTACIÓN	MERCADO POTENCIAL
Casas o Villas	12,309	96%	11.817
Departamentos	2,239	28%	627
Empresas Privadas	86	18%	4
Instituciones Públicas	15	20%	18
TOTAL	14,649		

Fuente : INEC

Eaboración: Las autoras

Para encontrar el Mercado potencial de los Servicios de Mantenimiento de inmuebles en la ciudad de Latacunga, se aplico un instrumento de investigación (**Encuesta**) la misma que ayudo a encontrar el porcentaje de aceptación que tienen las Casas o Villas con un 96%, los departamentos con el 28%, las empresa Privadas tienen el 20% y por último las Instituciones Públicas el 18%. Razón por la cual se puede analizar que las casas y departamentos son los que más necesitan de los servicios siendo de esta manera una necesidad doméstica.

TABLA No. 4
DEMANDA ACTUAL DE SERVICIOS DE MANTENIMIENTO DE
INMUEBLES EN LA CIUDAD DE LATACUNGA (AÑO 2.007)

INMUEBLES	Servicios	MERCADO POTENCIAL		Frecuencia de consumo	Demanda Actual 2.007 No. Servicios
		%Aceptación	N. Inmuebles		
Casas o Villas					
12.309	Aseo y Limpieza	44%	5.416	Quincenal	129.983
	Plomería	13%	1.600	Trimestral	6.401
	Albañilería	9%	1.108	Anual	1.108
	Jardinería	11%	1.354	Trimestral	5.416
	Inst. Eléctricas	19%	2.339	Mensual	28.065
	TOTAL		11.817		170.972
Departamentos					
2.239	Aseo y Limpieza	7%	157	Mensual	1.884
	Plomería	6%	134	Anual	134
	Albañilería	7%	157	Semestral	313
	Jardinería	0%	0	Ninguno	0
	Inst. Eléctricas	8%	179	Trimestral	716
	TOTAL		627		3.048
Empresas Privadas					
86	Aseo y Limpieza	6%	5	Diario	1.825
	Plomería	3%	3	Trimestral	10
	Albañilería	2%	2	Anual	2
	Jardinería	3%	3	Mensual	31
	Inst. Eléctricas	6%	5	Anual	5
	TOTAL		18		1.873
Instituciones Públicas					
15	Aseo y Limpieza	6%	1	Diario	365
	Plomería	4%	1	Anual	1
	Albañilería	4%	1	Anual	1
	Jardinería	0%	0	Mensual	0
	Inst. Eléctricas	4%	1	Trimestral	2
	TOTAL		4		369

Fuente: Encuestas

Elaboración: Las Autoras

Una vez que se ha encontrado el Mercado Potencial se procede a encontrar la Demanda Actual mediante el cálculo del porcentaje de aceptación de cada servicio y luego se multiplica por el tiempo de requerimiento de cada uno de ellos y de esa manera se obtiene la demanda Actual de cada uno de los servicios, observando de esta manera que nuestra demanda se encuentra en las Viviendas teniendo más aceptación el Servicio de Aseo y limpieza mientras que los servicios de plomería, carpintería, albañilería, jardinería y Instalaciones eléctricas prefieren esporádicamente, en el caso de las Empresas Privadas el aseo y limpieza es indispensable mientras que los servicios mencionados tan solo lo necesitan de vez en cuando, mientras que en las Instituciones Públicas no requieren de nuestro servicio puesto que existen empresas que realizan estos trabajos bajo contrato.

2.4.2. Demanda Proyectada

La empresa de mantenimiento de viviendas se proyecta para el futuro cubrir todas las necesidades de los potenciales clientes con trabajos de calidad para obtener satisfacción de todos los usuarios.

Aspira con el pasar del tiempo cubrir las necesidades de toda la ciudad de Latacunga y de ser posible de los cantones vecinos por cuanto es una empresa con aspiraciones y con visión de futuro con trabajos oportunos, de calidad y a precios que den la oportunidad para que los clientes vuelvan en busca de cubrir todas sus necesidades en cuanto al mantenimiento de su vivienda.

TABLA No. 5
DEMANDA PROYECTADA DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO
DE VIVIENDAS EN LA CIUDAD DE LATACUNGA
(PERIODO 2.007-2.013)

Servicios	2.007	2.008	2.009	2.010	2.011	2.012	2.013
Aseo y Limpieza	134.057	136.738	139.473	142.262	145.108	148.010	150.970
Plomería	6.546	6.677	6.810	6.947	7.086	7.227	7.372
Albañilería	1.424	1.452	1.481	1.511	1.541	1.572	1.603
Jardinería	5.447	5.556	5.667	5.780	5.896	6.014	6.134
Inst. Eléctricas	28.789	29.364	29.952	30.551	31.162	31.785	32.421
TOTAL	176.262	179.787	183.383	187.051	190.792	194.608	198.500

Fuente: Cámara de la Construcción

Elaboración: Las Autoras

*** Demanda Actual corresponde a la sumatoria de los servicios por cada inmueble.**

El cálculo de la Demanda proyectada se realiza de acuerdo a la información proporcionada por la Cámara de la Construcción, cuyo porcentaje de crecimiento se estima en un 2% para los próximos años.

2.5. ESTUDIO DE LA OFERTA

Según ARBOLEDA VÉLEZ, Germán (1998) nos dice que **OFERTA** "Se refiere al comportamiento de la misma y a la definición de las cantidades que ofrecen o pueden

proporcionar quienes tienen dentro de sus actividades proveer de bienes o servicios similares al del proyecto (Pág. 195)

TIPOS DE OFERTA

- Oferta competitiva
- Oferta oligopólica
- Oferta monopólico

Para analizar la oferta debemos conocer los factores cualitativos y cuantitativos que influyen en ella, obteniendo información de fuentes primarias y secundarias.

2.5.1 Oferta Actual

Son empresas oferentes que se dedican al aseo y Limpieza de Instituciones Públicas, Empresas Privadas y algunas viviendas, las mismas que tan solo ofrecen servicios de aseo, mientras que en el mercado informal existen trabajadores que prestan toda clase de servicios siendo estos de plomería, albañilería, jardinería, Instalaciones. Eléctricas e incluso de Aseo y Limpieza

**TABLA No. 6
EMPRESAS OFERENTES EN LA CIUDAD DE LATACUNGA
LATACUNGA (2.007)**

EMPRESAS	Servicios	Prestación servicio	Frecuencia Tiempo	Oferta Actual 2.007 No. Servicios
DY C				
Casas o Villas	Aseo y Limpieza	20	semanal	960
Departamentos	Aseo y Limpieza	10	semanal	480
Emp. Privadas	Aseo y Limpieza	11	diario	3.561
Ins. Públicas	Aseo y Limpieza	3	diario	1.095
Temposervicios				
Casas o Villas	Aseo y Limpieza	15	semanal	720
Departamentos	Aseo y Limpieza	7	semanal	336
Emp. Privadas	Aseo y Limpieza	6	diario	2.190
Ins. Públicas	Aseo y Limpieza	2	diario	730
SYSTEM CLEAN				
Casas o Villas	Aseo y Limpieza	8	semanal	384
Departamentos	Aseo y Limpieza	7	semanal	336
Emp. Privadas	Aseo y Limpieza	-	-	-
Ins. Públicas	Aseo y Limpieza	2	diario	730
OTROS				
Casas o Villas	Aseo y Limpieza	15	semanal	720
	Plomería	3	semanal	144
	Albañilería	1	semanal	48
	Jardinería	2	semanal	96
	Inst. Eléctricas	2	semanal	96
Departamentos	Aseo y Limpieza	14	semanal	672
	Plomería	4	semanal	192
	Albañilería	1	semanal	48
	Jardinería	2	semanal	96
	Inst. Eléctricas	3	semanal	144
Emp. Privadas	Aseo y Limpieza	5	semanal	240
	Plomería	3	semanal	144
	Albañilería	1	semanal	48
	Jardinería	2	semanal	96
	Inst. Eléctricas	3	semanal	144
Ins. Públicas	Aseo y Limpieza	0	semanal	0
	Plomería	1	semanal	48
	Albañilería	1	semanal	48
	Jardinería	1	semanal	48
	Inst. Eléctricas	2	semanal	96

Fuente: Encuestas

Elaboración: Las Autoras

TABLA No. 7
OFERTA ACTUAL DE SERVICIOS DE MANTENIMIENTO DE
INMUEBLES EN LA CIUDAD DE LATACUNGA (AÑO 2007)

EMPRESAS	ASEO Y LIMPIEZA	PLOMERIA	ALBAÑILERIA	JARDINERIA	INST. ELECTRICAS
EMPRESAS OFERENTES	11.522	-	-	-	-
OTROS(INFORMALES)	1.632	528	192	336	480
* TOTAL SERVICIOS	13.154	528	192	336	480

Fuente: Encuesta

Elaboración: Las autoras

*** Sumatoria de todos los servicios ofrecidos por las empresas existentes.**

Una vez cuantificada la oferta total de los servicios se identifica que las empresas **D & C** presta servicios anuales a Instituciones Públicas en un número de 1.095, a Empresas Privadas 3.561 y Viviendas 960. **Tempo servicios** presta servicios anuales a 730 Instituciones Públicas, a 2.190 Empresas Privadas y 720 Viviendas. **System Clean** ofrece servicios a 730 Instituciones Públicas y 384 Viviendas y otros informales ofrecen servicios tanto de plomería, albañilería, instalaciones eléctricas y aseo y limpieza a 1.392 viviendas y 240 Empresas Privadas.

Pudiendo observar que las empresa ofrecen servicios de aseo y limpieza tan solo a Instituciones Públicas y Empresas Privadas, mientras que los informales prestan sus servicios en gran parte a viviendas y Empresas Privadas, pudiendo observar que lo expuesto anteriormente no cubre con las necesidades existentes en el mercado en todo

los aspectos ya que es muy importante brindar garantía y seguridad en los trabajos realizados.

2.5.2 OFERTA PROYECTADA

Podemos identificar la probable evolución futura de la oferta, con la ayuda de distintas hipótesis. Para ello debemos conocer:

- La probable utilización de la capacidad ociosa de los actuales trabajadores.
- Los planes y proyectos de ampliación de la capacidad instalada.
- Un análisis de los factores que determinan la evolución futura de la oferta.

Por lo que la empresa de mantenimiento de viviendas en la ciudad de Latacunga se proyecta realizar todos los trabajos de acuerdo al requerimiento del cliente que desee que a su vivienda se le de un buen mantenimiento cubriendo todas las necesidades que lo requiera dando una atención oportuna y de calidad.

TABLA No. 8
OFERTA PROYECTADA DE SERVICIOS EN LA CIUDAD DE
LATACUNGA (PERÍODO 2.007-2.013)

Servicios	2.007	2.008	2.009	2.010	2.011	2.012	2.013
Aseo y Limpieza	13.154	13.417	13.685	13.959	14.238	14.523	14.814
Plomería	528	539	549	560	572	583	595
Albañilería	192	196	200	204	208	212	216
Jardinería	336	343	350	357	364	371	378
Inst. Eléctricas	480	490	499	509	520	530	541
TOTAL	14.690	14.984	15.283	15.589	15.901	16.219	16.543

Fuente: Encuestas

Elaborado: Las Autoras

La oferta actual se multiplica por el 2% del índice de crecimiento de las viviendas puesto que no se tiene una oferta histórica que guíe en que porcentaje va sumando cada año razón por la cual hemos recurrido a este tipo de método de promedio acumulado. Como se puede observar el servicio de mayor oferta es el se aseo y limpieza que en caso es del 89.5%.

2.6 DEMANDA INSATISFECHA

Según BACA URBINA, Gabriel (2001) “Se llama demanda **POTENCIAL INSATISFECHA** a la cantidad de bienes y servicios que es probable que el mercado consuma en los años futuros sobre la cual se ha determinado que ningún productor actual podrá satisfacer si prevalecen las condiciones en las cuales se hizo el cálculo”.
(Pág. 150)

CÁLCULO DE LA DEMANDA POTENCIAL INSATISFECHA

Cuando obtenemos información gráfica de oferta y demanda y sus respectivas proyecciones, ya sea con dos o más variables, la demanda potencial se tiene con una simple diferencia año con año, del balance oferta demanda, y con los datos proyectados se puede calcular la posible demanda potencial insatisfecha en el futuro.

TABLA No.9
DEMANDA INSATISFECHA DE LOS SERVICIOS DE
MANTENIMIENTO INMUBLES EN LA CIUDAD
DE LATACUNGA (PERÍODO 2007-2013)

AÑOS	SERVICIO	DEMANDA PROYECTADA	OFERTA PROYECTADA	DEMANDA INSATISFECHA EN SERVICIOS
2.007	Aseo y Limpieza	134.057	13.154	120.903
2.008		136.738	13.417	123.321
2.009		139.473	13.685	125.787
2.010		142.262	13.959	128.303
2.011		145.108	14.238	130.869
2.012		148.010	14.523	133.487
2.013		150.970	14.814	136.156
2.007	Plomería	6.546	528	6.018
2.008		6.677	539	6.138
2.009		6.810	549	6.261
2.010		6.947	560	6.386
2.011		7.086	572	6.514
2.012		7.227	583	6.644
2.013		7.372	595	6.777
2.007	Albañilería	1.424	192	1.232
2.008		1.452	196	1.257
2.009		1.482	200	1.282
2.010		1.511	204	1.307
2.011		1.541	208	1.334
2.012		1.572	212	1.360
2.013		1.604	216	1.387
2.007	Jardinería	5.447	336	5.111
2.008		5.556	343	5.213
2.009		5.667	350	5.317
2.010		5.780	357	5.424
2.011		5.896	364	5.532
2.012		6.014	371	5.643
2.013		6.134	378	5.756
2.007	Inst. Eléctricas	28.789	480	28.309
2.008		29.365	490	28.875
2.009		29.952	499	29.453
2.010		30.551	509	30.042
2.011		31.162	520	30.643
2.012		31.785	530	31.255
2.013		32.421	541	31.881

Fuente: Las Encuestas

Elaboración: Las autoras

Analizando la demanda insatisfecha se obtiene de la resta de la demanda actual y la Oferta actual, pudiendo observar que la Demanda Insatisfecha se encuentra en las casas/ villas, en los departamentos, de todos los servicios que la empresa va a ofrecer, siendo estos plomería, albañilería, jardinería, instalaciones eléctricas; y, aseo y limpieza, como se puede mostrar en el cuadro anterior la empresa se enfocara a las viviendas, satisfaciendo de esta manera los problemas domésticos existentes.

Pudiendo explicar que no existe demanda insatisfecha en las Empresas Privadas e Instituciones Públicas puesto que las empresas existentes cubren con este servicio, al igual que los informales han logrado posicionarse en este ámbito laboral.

2.7. ANÁLISIS DE LOS PRECIOS

Según las Leyes de los diferentes países se deduce que el **PRECIO** “Es el valor, expresado en dinero, de un bien o servicio ofrecido en el mercado”

2.7.1 Tipos de Precios

Al analizar los precios nos referiremos definitivamente a los precios actualizados del mercado local debido a que en nuestra ciudad los materiales de construcción, suministros de oficina, trabajadores, etc. ya tienen su precio establecido de acuerdo a las leyes vigentes tanto laborales como comerciales.

2.7.2 Determinación del Precio

Debemos seguir una serie de consideraciones para poder determinar el precio entre ellas tenemos:

- Lo fundamental de todo precio de venta es el costo de producción, administración y ventas más, una ganancia.
- La demanda potencial del producto y las condiciones económicas del país.
- La reacción de la competencia.
- El comportamiento del revendedor.
- La estrategia del mercadeo para establecer la fijación del precio.
- El control de precios, establecido por el gobierno en los productos denominados canasta básica.

El precio será pactado con el cliente de acuerdo a los trabajos realizados en las viviendas, como también la forma de pago que puede ser el 50% al inicio de la obra y el otro 50% al finalizar la misma, que será entregado a entera satisfacción del cliente.

TABLA No. 10
PRECIOS EXISTENTES EN EL MERCADO
COMPETITIVO

EMPRESA	SERVICIO	U.MEDIDA	PRECIO
DY C	ASEO Y LIMPIEZA	m ²	0,40
TEMPOSERVICIOS	ASEO Y LIMPIEZA	m ²	0,40
SYSTEM CLEAN	ASEO Y LIMPIEZA	m ²	0,35
OTROS INFORMALES	PLOMERIA	Punto	1,50
	ALBAÑILERÍA	m ²	2,60
	JARDINERÍA	m ²	1,20
	INST. ELÉCTRICAS	Punto	2,00
	ASEO Y LIMPIEZA	m ²	0,45

Fuente: Encuestas

Elaboración: Las autoras

Los precios son establecidos por el mercado y las empresas ya tiene un precio exacto para el servicio de aseo y limpieza que es un promedio de 0.40 por m² para viviendas pero para Instituciones Públicas es de 0.15 centavos, incluyendo los insumos de limpieza que suelen cobrar, mientras que los Otros Informales imponen el costo ya que no existe una empresa que no brinda todos los servicios requeridos siendo estos de plomería, albañilería, jardinería, Inst. Eléctricas e incluso de aseo y Limpieza.

TABLA No. 11
EMPRESA SERVI ASEO S.A
DETERMINACIÓN DEL PRECIO

SERVICIOS	U.MEDIDA	PRECIO
Plomería	Punto	1,40
Carpintería	m ²	0,85
Albañilería	m ²	1,40
Jardinería	m ²	0,90
Inst. Eléctricas	Punto	1,60
Aseo y Limpieza	m ²	0,10

Fuente: El mercado

Elaboración: Las autoras

La empresa de servicios a determinado sus precios de acuerdo al mercado competitivo existente en la ciudad de Latacunga, razón por la cual se ha realizado un promedio del costo de todas las empresas para establecer nuestro precio, tomando en cuenta que será una empresa nueva que facilitará todos los servicios domésticos, tomando en cuenta que estos precios tan solo son la mano de obra.

2.8. ANÁLISIS MERCADOLÓGICO

La empresa utilizará la mezcla de mercadotecnia como un conjunto de variables controlables que la empresa amalgama para provocar la respuesta deseada en el mercado meta.

2.8.1 Estrategia de Servicio:

El Servicio representa la combinación de “bienes y servicios” que ofrece la compañía al mercado meta.

Nombre de la Empresa: **SERVI ASEO**

LOGOTIPO:



SERVI ASEO

LA SOLUCIÓN A TUS PROBLEMAS DOMÉSTICOS

- La empresa de servicios de Mantenimiento garantiza la calidad de los trabajos realizados en cada una de las viviendas, Instituciones y Empresas que contraten los mismos.
- mano de obra calificada, materiales de aseo y limpieza de alta calidad y durabilidad.
- Se utiliza instrumentos, maquinaria sofisticada acorde a las necesidades del cliente.
- Si algún objeto o mueble es destruido o dañado la empresa correrá con los gastos de arreglo o reposición del mismo.

- Se firmara un contrato de trabajo con especificaciones claras en el momento de iniciar las labores.

2.8.2 Estrategia de Precio:

El precio representa la cantidad de dinero que el consumidor debe pagar para obtener el servicio.

El precio es el factor importante para el consumidor, razón por la cual la empresa ha creado una estrategia que permita incentivar al consumidor su adquisición de la siguiente manera:

- Se realizará el 5% de Descuento a los hogares que utilicen nuestros servicios continuamente.
- En el caso de que los dueños que trabajan y su sueldo es mensual se puede convenir y los pagos se realizarán mensualmente.

2.8.3 Estrategia de Plaza:

Representa lo que hace la compañía para que el servicio este al alcance de los consumidores meta.

- La Empresa ofrecerá el servicio mediante un canal de distribución directa es decir se ofrecerá el mismo puerta a puerta ya que los propietarios son aquellas personas que por la situación económica no pasan en sus hogares razón por la cual se tiene que visitarles en la noche o fines de semana.
- Se colocará puesto de atención al cliente en diferentes puntos estratégicos para que la población se entere de los servicios que se va ha ofrecer.
- Agentes vendedores visitarán los hogares para realizar demostraciones con los insumos que se va ha utilizar.

2.8.4 Estrategia de Promoción:

Representa las actividades que comunican las ventajas del servicio y convencen a los compradores para que los adquieran.

Nuestra estrategia de marketing va dirigida principalmente a realizar el posicionamiento de la marca de servicios "SERVI ASEO S.A" en el mercado, nuestra arma más importante será brindar un servicio de buena calidad y que cumpla con las normas sanitarias

Nuestro servicio de mantenimiento, esta dirigido al área urbana de la ciudad de Latacunga.

OBJETIVOS PUBLICITARIOS

- Se realizará spot publicitarios en el Canal 36 ya que un medio de comunicación que cubre el mercado al cual va dirigido nuestra empresa.
- Elaboración de hojas volantes mediante este medio hacer conocer al público los servicios.

ESTRATEGIA CREATIVA

ESTRATEGIA DEL MENSAJE

Promesa Básica	La mejor manera de vivir
Razón del por qué	soluciona tus problemas domésticos
Evidencia	Te brinda una mejor salud

ESTRATEGIA DE MEDIOS

Medio principal:	TELEVISION
Medio secundario:	REVISTAS
Medio Complementario:	Publicidad Directa
Soporte 1:	AFICHES
Soporte 2:	PANCARTAS
Soporte 3:	HOJAS VOLANTES

CAPÍTULO III

FACTIBILIDAD DE LA CREACIÓN DE UNA EMPRESA DE SERVICIOS DE MANTENIMIENTO DE INMUEBLES EN LA CIUDAD DE LATACUNGA

3. ESTUDIO TÉCNICO

El Estudio Técnico, según ALVAREZ MENESES, Edilberto dice: “Es la verificación de la posibilidad técnica de fabricar el producto y de determinar el tamaño y la localización óptimas, como también la maquinaria, equipos, instalaciones y la organización requerida para realizar el proceso de producción” (Pág. 56)

Para la creación de la empresa de mantenimiento de viviendas, nuestro proyecto cuenta con la asistencia técnica de dos profesionales en la rama empresarial a la que queremos implantar ya que es una rama afín a los intereses colectivos de la sociedad latacungueña.

3.1. TAMAÑO DEL PROYECTO

Es necesario dar a conocer que el tamaño del proyecto está íntimamente relacionado con la demanda insatisfecha y el monto de la inversión, sin embargo es indispensable un análisis de otras variables como la disponibilidad de mano de obra para la realización de trabajos encomendados a la empresa, es decir que el tamaño está relacionado con los recursos económicos y recursos humanos disponibles para el efecto.

El tamaño del proyecto tiene su importancia de acuerdo a las inversiones y costos que se calcule y sobre la estimación de rentabilidad del mismo, por esta razón, la determinación del tamaño del proyecto de la empresa de servicios de mantenimiento de inmuebles debe estar interrelacionado con la demanda, la disponibilidad de insumos, la localización y el futuro desarrollo de la empresa.

El tamaño del proyecto se simplifica en las capacidades de producción o en este caso en la capacidad total de personas o familias a las que se pueda ofrecer el servicio de jardinería, instalaciones eléctricas y aseo y limpieza; durante un período de tiempo específico de funcionamiento con el propósito de determinar tanto el número de días al año como el número de horas de trabajo diarias que va a estar en funcionamiento los equipos para poder alcanzar cierta capacidad de producción.

Finalmente el tamaño propuesto esta en función de la Inversión inicial requerida, de acuerdo a la capacidad económica de los accionistas y a los requerimientos de limpieza y mantenimiento de inmuebles que el mercado está dispuesto a absorber.

Según la investigación realizada se establece que cada servicio de limpieza en promedio corresponde a 120m², 3 puntos en el caso de plomería e Instalaciones Eléctricas; 15 m² por el servicio de jardinería y 3m² por Albañilería.

**TABLA No. 12
TAMAÑO DEL PROYECTO**

AÑOS	SERVICIO	D.INSATISFECHA No. SERVIICIOS	D.INSATISFECHA No. SERVICIOS M2 Y PUNTOS	CAPACIDAD 5% M2
2.008	Aseo y Limpieza	120.903	14.508.360	725.418
2.009		123.321	14.798.527	739.926
2.010		125.787	15.094.498	754.725
2.011		128.303	15.396.388	769.819
2.012		130.869	15.704.315	785.216
2.013		133.487	16.018.402	800.920
Plomería				PUNTOS 20%
2.008		6.138	18.415	3.683
2.009		6.261	18.783	3.757
2.010		6.386	19.159	3.832
2.011		6.514	19.542	3.908
2.012		6.644	19.933	3.987
2.013		6.777	20.332	4.066
Albañilería				M2 50%
2.008		1.257	3.770	1.885
2.009		1.282	3.845	1.923
2.010		1.307	3.922	1.961
2.011		1.334	4.001	2.000
2.012		1.360	4.081	2.040
2.013		1.387	4.162	2.081
Jardinería				M2 20%
2.008		5.213	78.198	15.640
2.009		5.317	79.762	15.952
2.010		5.424	81.358	16.272
2.011		5.532	82.985	16.597
2.012		5.643	84.644	16.929
2.013		5.756	86.337	17.267
Instalaciones Eléctricas				PUNTOS 5%
2.008		28.875	86.626	4.331
2.009		29.453	88.358	4.418
2.010		30.042	90.125	4.506
2.011		30.643	91.928	4.596
2.012		31.255	93.766	4.688
2.013		31.881	95.642	4.782

Elaboración : Las Autoras

Fuente: Encuestas

Para el Tamaño del Proyecto se ha tomado en cuenta el 5% de la demanda Insatisfecha en Aseo y limpieza, 20% en Plomería, 50% en albañilería, 20% en jardinería y 5% en Instalaciones Eléctricas. Estos porcentajes se ha establecido considerado los factores de: mano de obra, económico y tecnológico.

3.3. LOCALIZACIÓN.

3.3.1. Macro localización

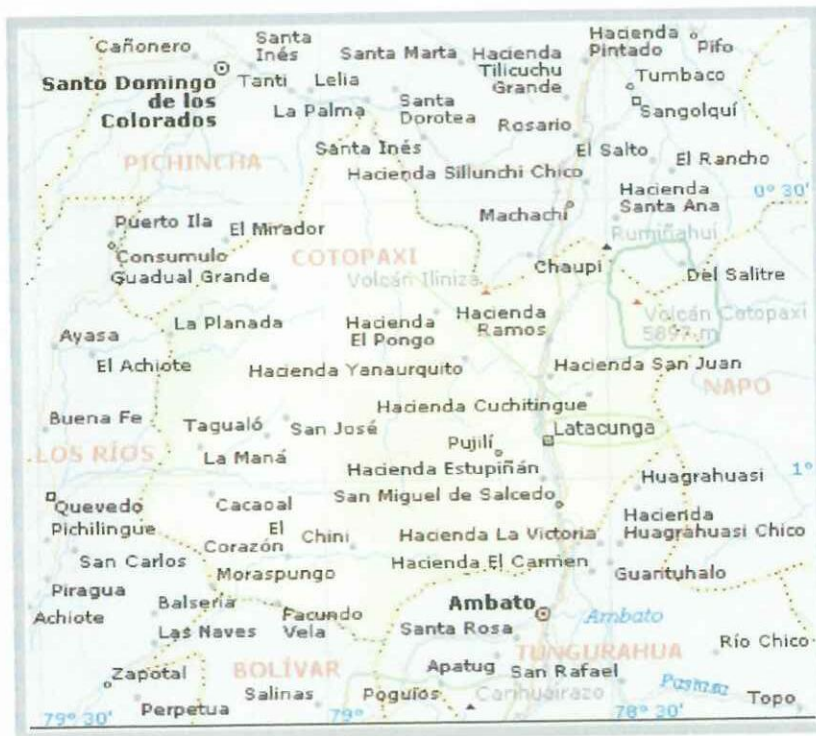
La Empresa se encuentra situada en el Ecuador, provincia de Cotopaxi; cantón Latacunga, tomando en cuenta el proceso de incremento de la población y por ende el aspecto habitacional, esta localización deduce que no existe una empresa de servicio de mantenimiento de viviendas, lo que se conoce que existen empresas que se dedican solamente a actividades de aseo y limpieza, siendo factible la creación de esta empresa ya que contará con todos los elementos necesarios tanto materiales como recursos humanos para realizar el servicio de mantenimiento.

La ciudad de Latacunga contará con un servicio óptimo con un equipo de profesionales que brindarán la debida atención al cliente en horarios normales de acuerdo a sus necesidades prioritarias.

La creación de la empresa de servicios de mantenimiento de viviendas apoya a otra gran rama del comercio al por mayor y menor, grandes depósitos de cemento, material pétreo, pinturas, utilería de limpieza, ferreterías, etc. proveerán de

importantes cantidades para ser utilizado en el refaccionamiento y adecentamiento de las viviendas que requieran de nuestros servicios.

La importancia en general que tiene la creación de la empresa de servicios de mantenimiento en la ciudad de Latacunga sin duda alguna constituye una fuente significativa de empleo, brindando de este modo a la población económicamente activa oportunidades de trabajo; es así como de alguna forma se mitiga el fenómeno del desempleo ya que se contará con mano de obra especializada para los diferentes trabajos.



3.3.2. Micro localización

Para establecer la micro localización se utilizará la siguiente tabla de porcentajes que ayudara a localizar la empresa:

TABLA No. 13
MICROLOCALIZACIÓN DE LA EMPRESA DE SERVICIOS DE
MANTENIMIENTO DE INMUEBLES "SERVIASEO S.A."

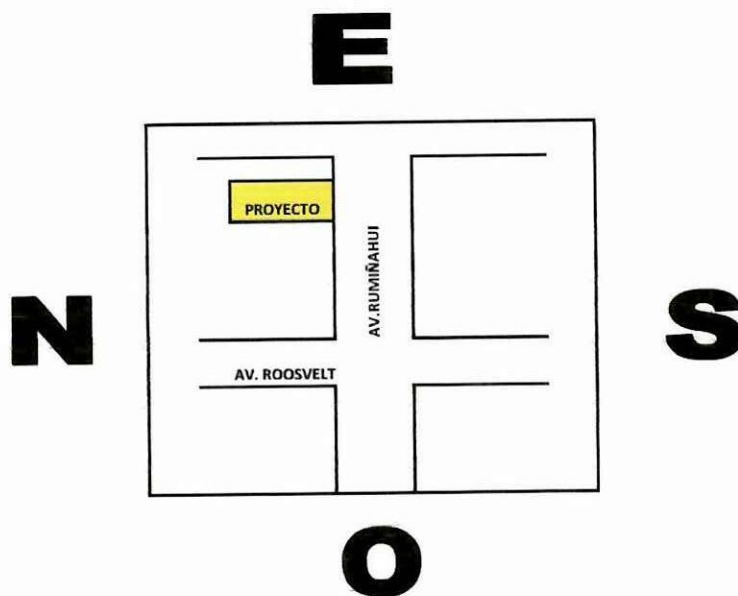
VARIABLES	SIGSICALLE			LA ESTACION		LA MERCED		LA LAGUNA	
	PORCENTAJE	CN	CP	CN	CP	CN	CP	CN	CP
CERCANIA AL MERCADO	50%	5	2,5	5	2,5	7	3,5	8	4
DISP. SERVICIOS BÁSICOS	25%	8	2	6	1,5	7	1,8	8	2
DISP. MANO DE OBRA	25%	7	1,75	5	1,3	6	1,5	8	2
TOTAL			6,25		5,3		6,8		8

Fuente: Encuestas

Elaboración: Las Autoras

Según los resultados de la localización del proyecto, la empresa SERVI ASEO.SA. se ubicará en la ciudad de Latacunga, sector la Laguna con un porcentaje de 8, por cuanto se ha detectado que es un lugar clave para su funcionamiento y de aquí irradiar nuestra acción hacia todos los lugares de la ciudad de Latacunga, cuenta con todos los servicios básicos necesarios y disponibilidad de mano de obra de la localización del proyecto

**GRÁFICO No. 2
MAPA DE MICROLOCALIZACIÓN**



En consecuencia la localización óptima del proyecto será:

RESUMEN

PAIS	ECUADOR
REGION	SIERRA
PROVINCIA	COTOPAXI
CANTÓN	LATACUNGA
BARRIO	LA LAGUNA
DIRECCIÓN	AV. RUMIÑAHUI Y ROSSVELT

Fuente: Encuestas

Elaboración: Las autoras

3.4. INGENIERÍA DEL PROYECTO

Para analizar la ingeniería del Proyecto de servicios de mantenimiento de viviendas en la ciudad de Latacunga vamos a tomar ciertas definiciones de algunos autores que indicamos a continuación:

Para ARBOLEDA VELEZ, Germán, la Ingeniería del Proyecto “ es aquella parte del estudio que se relaciona con su etapa técnica, es decir con la dirección de los ingenieros en las actividades de estudio, instalación, puesta en marcha y funcionamiento de la empresa” (Pág. 340).

BACA URBINA, Gabriel nos dice que “la ingeniería del proyecto es resolver todo lo concerniente a la instalación y funcionamiento de la planta” (Pág. 398).

Con estas definiciones podemos decir que técnicamente existen procesos productivos opcionales que son automatizados y manuales; además es necesario dar a conocer algunos aspectos organizativos, administrativos y legales que son analizados con profundidad para ser tratados en la creación de una empresa.

3.4.1. Procesos para generar los servicios

La empresa de mantenimiento de viviendas y edificios tiene la característica básica de convertirse en un lugar excelente a donde pueda acudir el cliente a recibir atención

especializada en el mantenimiento de su vivienda, razón por la cual la empresa atenderá a sus clientes a domicilio para realizar los arreglos que éste lo requiera al momento oportuno por lo que existirán clientes de las esferas sociales, media, media alta y alta de la población latacungueña ya que no existen empresas que brinden el mismo servicio al que nos vamos a dedicar.

El proceso productivo de la empresa está íntimamente relacionada con el nivel de demanda insatisfecha y el monto de la inversión, sin embargo es recomendable un análisis profundo de otras variables como la disponibilidad de los insumos y materiales, recurso humano, etc.

Procesos para Plomería Jardinería, Albañilería y Instalaciones Eléctricas se realiza los mismos procedimientos ya que son servicios que se asimilan en el momento de realizar un trabajo.

1.- Contactar Clientes: Es la búsqueda de clientes, de acuerdo a las necesidades que tenga cada uno de los hogares, para de esta manera satisfacer los requerimientos necesarios dentro del inmueble.

2.- Verificar Dirección y Servicios: Una vez que el cliente a pedido nuestro servicio procedemos a pedir su dirección y datos exactos para poder llegar al lugar donde se requiere el dar el servicio.

3.-Enviar Personal: Se envía trabajadores de acuerdo al daño prestado o necesidad que requiera, por que tiene personal altamente capacitado para los distintos trabajos encomendados.

4.- Utilización Ropa de Trabajo: El personal de la empresa de servicios de mantenimiento de inmuebles antes de realizar algún trabajo se debe dotar del uniforme respectivo.

5.- Realizar el arreglo respectivo: El personal repara los daños ocasionados o presta el servicio que requiere el inmueble para su mejor conservación y bienestar familia, tomando en cuenta que los propietarios facilitarán el material que se necesite.

6.- Supervisar: Una vez realizado el trabajo una persona se acerca al lugar donde se realizo el mismo, para verificar si esta bien cumplido las tareas a el encomendadas tanto por los propietarios como por la empresa de servicios.

7.- Recibir sugerencias por parte del propietario: Para tener una mejor información sobre la prestación de servicios se tomará las sugerencias de los propietarios de los inmuebles.

8.- facturar y Cobrar: Una vez realizado y/o prestado el servicio se realiza la facturación correspondiente y el cobro por el mismo, en este tipo de servicios tan solo

se facturara la mano de obra, ya que el dueño facilitará los materiales que se requiera por la obra.

Proceso de Aseo y Limpieza

1.- Contactar Clientes: Es la búsqueda de clientes, de acuerdo a las necesidades que tenga cada uno de los hogares, para de esta manera satisfacer los requerimientos necesarios dentro del inmueble.

2.- Verificar Dirección y servicios: Una vez que el cliente a pedido nuestro servicio procedemos a pedir la dirección y datos exactos para poder llegar al lugar donde se requiere dar al el servicio.

3.- Enviar Personal: Se envía trabajadores de acuerdo al daño presentado o necesidad que requiera, por lo que se tiene personal altamente capacitado para distintos trabajos encomendados.

4.- Utilización Ropa de Trabajo: El personal de la empresa de servicios de mantenimiento de Inmuebles antes de realizar algún trabajo se debe dotar de uniforme respectivo.

5.- Limpieza de Baños y Sanitarios: Se realizara la limpieza de inodoros, lavamanos y demás implementos utilizando su respectivo material de desinfección y aromatizadores.

6.- Barrer pisos: Los pisos se barrerán para sacar la basura que se encuentra en el inmueble y de esta manera dejar libre de desechos.

7.- Aspirar alfombras y cortinas: Las alfombras y cortinas se aspiran con maquinaria de punta, con el objeto de tener buenos resultados.

8.- Lavar Vidrios: Se realizara un lavado de vidrios de todo el inmueble utilizando limpiavidrios y detergentes exclusivos para su limpieza.

9.- Encerar y Abrillantar: Una vez realizado todos los pasos anteriores se procederá a encerar y abrillantar con máquinas netamente sofisticadas que garantizan el trabajo y la durabilidad del mismo dentro del hogar.

10.- Limpiar polvos: Consiste en limpiar todos los polvos existentes dentro del hogar una vez que se ha realizado el encerado ya que de esta manera todo el polvo se levanta y se puede realizar una mejor limpieza.

11.- Aromatizar: Para que el hogar tenga aromas acogedores se procede a aromatizar mediante spray y agradables al olfato de los propietarios.

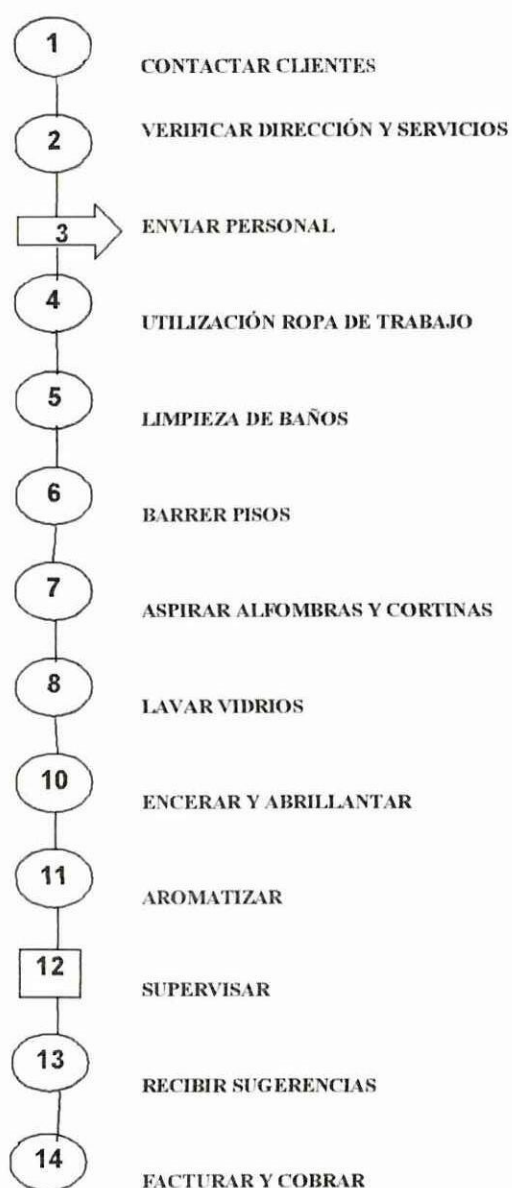
12.- Supervisar: Una vez realizado el trabajo una persona se acerca al lugar donde se realizo el mismo, para verificar si esta bien cumplido las tareas a el encomendadas tanto por los propietarios como por la empresa de servicios.

13.- Recibir sugerencias por parte del propietario: Para tener una mejor información sobre la prestación de servicios se tomara las sugerencias de los propietarios de los inmuebles.

14.- Facturar y Cobrar: Una vez realizado y/o prestado el servicio se realiza la facturación correspondiente y el cobro por el mismo, en este tipo de servios tan solo se facturara la mano de obra, ya que el dueño facilitará los materiales que se requiera por la obra.

3.4.2. Flujograma de Servicios de Mantenimiento de Inmuebles

DIAGRAMA DE FLUJO DE ASEO Y LIMPIEZA



Fuente: Procesos Productivos

Elaboración: Las autoras

3.5. DISTRIBUCIÓN DE PLANTA

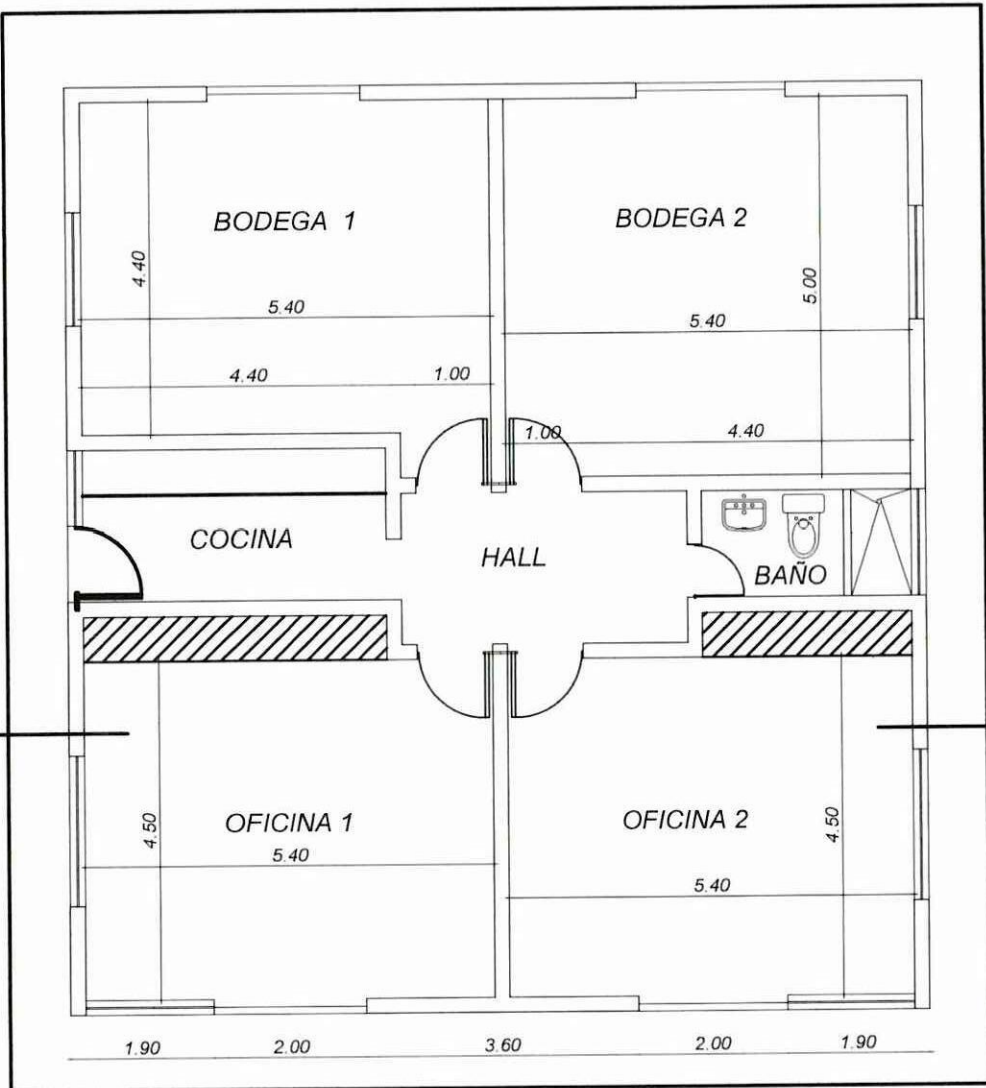
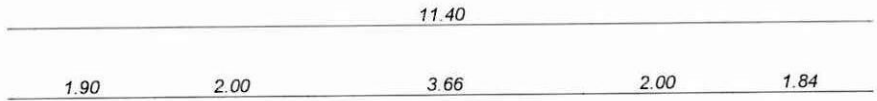
La eficiencia de las operaciones de un negocio depende en gran medida de la disposición de la maquinaria o equipos que se cuentan en el negocio, de esta forma y tomando en consideración las medidas de los equipos se ha establecido la siguiente distribución de la planta para el servicio de limpieza:

En donde las diferentes áreas que van a constar son:

Área de Gerencia y Secretaria

Sala de Espera

Bodega 1



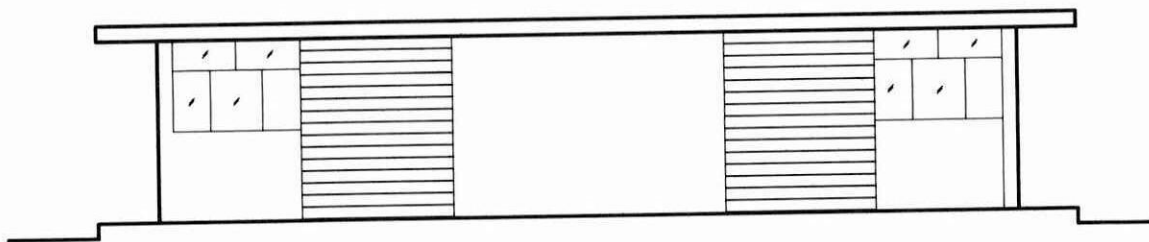
PLANTA

ESC 1:100

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

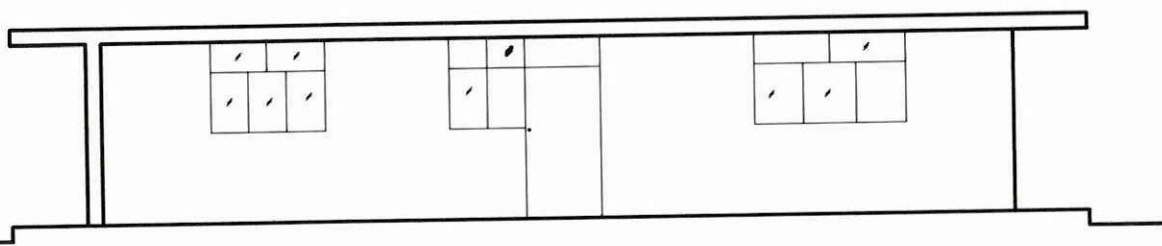
PROYECTO:	DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UNA EMPRESA DE SERVICIOS DE MANTENIMIENTO DE INMUEBLES EN LA CIUDAD DE LATACUNGA	FECHA:	JUNIO DEL 2007
UBICACION:	SECTOR LA LAGUNA CANTÓN LATACUNGA	ESCALA:	INDICADAS
CONTIENE:	PLANTA ARQUITECTÓNICA - UBICACIÓN		

PROYECTO:	REALIZÓ:	DIBUJO:	1 de 2
		EHF- ACAD	



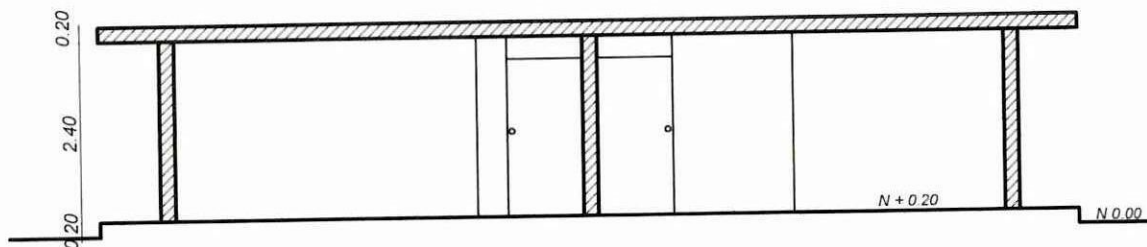
FACHADA FRONTAL

ESC 1: 100



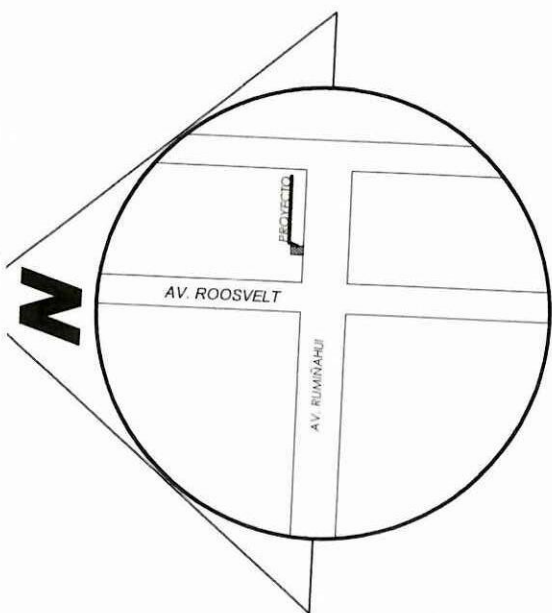
FACHADA LATERAL IZQUIERDA

ESC 1: 100



CORTE 1 - 1

ESC 1: 100



UBICACIÓN

SIN ESCALA

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

PROYECTO: DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UNA EMPRESA DE SERVICIOS DE MANTENIMIENTO DE INMUEBLES EN LA CIUDAD DE LATACUNGA			FECHA: JUNIO DEL 2007
UBICACIÓN: SECTOR LA LAGUNA - CANTÓN LATACUNGA			ESCALA: INDICADAS
CONTIENE: PLANTAS DE FACHADAS - CORTE - UBICACIÓN			
PROYECTO:	REALIZÓ:	DIBUJÓ:	2 de 2
LAS AUTORAS	ING. FERNANDO EVAR H	EHF- ACAD	

3.6. REQUERIMIENTO DE MAQUINARIA Y EQUIPOS

Una vez detallado el proceso de producción que va a realizar el servicio de limpieza, a continuación se describe la maquinaria y el equipo necesario para dichas labores de acuerdo a cada una de las etapas del proceso productivo, de la siguiente forma:

La maquinaria es adquirida de acuerdo a los metros cuadrados que va a realizar tanto de aseo y limpieza como de jardinería que son aquellos servicios que los clientes prefieren, tomando en cuenta que trabajarán 8 personas en turnos de 2 jornadas.

TABLA No. 16
REQUERIMIENTOS DEL PROYECTO
MAQUINARIA Y EQUIPOS

No.	DETALLE	CANTIDAD	VALOR UNITARIO \$	VALOR TOTAL \$
1	Lavadoras de alfombras	2	1.500,00	3.000,00
2	Aspiradora de polvos, Lavadora de alfombras con accesorios	7	700,00	4.900,00
3	Enceradora, Abrillantadora	3	1.800,00	5.400,00
4	Hidrolavadora	1	450,00	450,00
5	Podadora	1	550,00	550,00
	Total Maquinaria		5.000,00	14.300,00

MUEBLES Y ENSERES

No.	DETALLE	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
1	Estaciones de Trabajo tipo D Ejecutivas	2	120,00	240,00
2	Sillas tipo secretaria	2	35,00	70,00
3	Sillas de espera	6	15,00	90,00
4	Archivador 4 gavetas	1	100,00	100,00
	TOTAL:		500,00	500,00

Los Muebles y Enseres se adquieren para el Gerente y Secretaria que realizarán los trabajos de administración y atención al cliente.

EQUIPOS DE OFICINA

No.	DETALLE	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
1	Computadora y computadora	1	800,00	800,00
1	Máquina Sumadora	1	70,00	70,00
1	Teléfono Fax	1	150,00	150,00
	Total		1.020,00	1.020,00

El Equipo de Cómputo es indispensable para la administración de la empresa siendo que será utilizado por el Gerente de la misma.

VEHICULO

No.	DETALLE	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
1	Camioneta DATSUN 1200	1	5.000,00	5.000,00
	Año 1995			
	Total		5.000,00	5.000,00

El Vehículo se convierte en un instrumento de trabajo para la movilización de la Maquinaria a los diferentes sitios donde se requiere el servicio.

MATERIA PRIMA DIRECTA

DENOMINACIÓN	UNIDAD	CANTIDAD ANUAL	COSTO UNITARIO	COSTO TOTAL
Detergente	Fundas	360	7,50	2.700,00
Desinfectante-Limpiad.	Galón 5 litros	540	4,50	2.430,00
Cera líquida	Galón 5 litros	600	3,50	2.100,00
Quita sarros	Galón 5 litros	600	3,00	1.800,00
Ambiental	Galón 5 Litros	480	3,00	1.440,00
Limpia vidrios	Galón 5 litros	720	2,50	1.800,00
Cloro líquido	Galón 5 Litros	600	3,50	2.100,00
Total			1.197,50	14.370,00

La Materia Prima se ha calculado en base a los metros cuadrados que va a atender la empresa, siendo estos de 725.418 M² y contando con un personal de 8 personas y jornada de 2 turnos cada uno, especificando que el servicio de plomería, albañilería, jardinería e instalaciones eléctricas solamente es de mano de Obra.

MATERIA PRIMA INDIRECTA

DENOMINACIÓN	UNIDAD	CANTIDAD ANUAL	COSTO UNITARIO	COSTO TOTAL
Mechas de hilaza	Unidad	288	2,70	777,60
Escobas plásticas	Unidad	480	1,35	324,00
Escobas duras	Unidad	384	1,25	240,00
Escobillón para baño	Unidad	480	1,70	816,00
Cepillos de mano	Unidad	360	1,50	540,00
Cepillos de palo	Unidad	240	0,50	120,00
Escaleras de tijeras	Unidad	36	25,00	900,00
Mascarillas de polvo	Unidad	672	0,30	201,60
Guantes	Par	720	0,80	576,00
Total			374,60	4.495,20

La Materia Prima Indirecta es indispensable para realizar los trabajos que se van a adquirir los mismos que se compran en base a la necesidad del personal y de acuerdo al tamaño del mercado.

MANO DE OBRA DIRECTA

DENOMINACIÓN	CANTIDAD	HORAS MENSUALES Metros, Puntos	VALOR HORA/PUNTO METROS	VALOR MENSUAL	VALOR ANUAL
Trabajadores(Aseo y Limpieza)	8	112c/t	1.31	1.173,76	14.085,12
Plomero	1	325 P	1.00	325,00	3.906,00
Albañil	1	172 m2	0.62	106.64	1.279,68
Jardinero	1	1.383 m2	0.67	926.61	11.119,32
Electricista	1	371	1.26	467.46	5.609,52
Total	18			4.025,71	35.999,64

El personal que se contratara será de 8 personas los cuales cumplirán con 2 turnos en el día siendo estos en la mañana y tarde de Lunes a Domingo.

MANO DE OBRA INDIRECTA

DENOMINACIÓN	CANTIDAD	COSTO UNITARIO MENSUAL	COSTO TOTAL ANUAL
Supervisor	1	170,00	2.040,00
Total	1	170,00	2.040,00

El supervisor es la persona que controlará al personal que se contrate siendo que este recorrerá inspeccionando los diferentes turnos asignados al personal.

GASTOS ADMINISTRATIVOS

DENOMINACIÓN	CANTIDAD	COSTO UNITARIO MENSUAL	COSTO TOTAL ANUAL
Gerente	1	250,00	3.000,00
Secretaria	1	170,00	2.040,00
Total	1	420,00	5.040,00

La empresa necesita de la Administración y atención al cliente por lo que es necesario la contratación de una persona que conozca de Gerencia y de la misma manera un profesional que ayude a la venta y atracción del cliente.

SERVICIOS BÁSICOS

DENOMINACIÓN	No. Kw/hora	COSTO UNITARIO MENSUAL	COSTO TOTAL ANUAL
Arriendo		120,00	1.440,00
Energía Eléctrica	230	20,00	240,00
Agua Potable	350 m3	15,00	180,00
Servicio Telefónico	330 minutos	30,00	360,00
Total		235,00	2.220,00

La empresa necesita de estos servicios para el buen funcionamiento de la misma.

SUMINISTROS DE OFICINA

DENOMINACIÓN	CANTIDAD	COSTO UNITARIO	COSTO TOTAL ANUAL
Boligrafos (Caja)	1	2,80	33,60
Disquete (Caja)	1	3,00	36,00
Grapadora	1	4,00	48,00
Perforadora	1	4,00	48,00
Resma Bond (Caja)	1	30,00	360,00
Mandiles	24	12,00	3.456,00
Total		55,80	4.019,67

Estos materiales serán utilizados para brindar una atención eficiente y calidad a los clientes.

GASTOS VENTAS

DENOMINACIÓN	CANTIDAD	COSTO UNITARIO	COSTO TOTAL
Combustible	84	5,00	420,00
Publicidad			960,00
Televisión	470,00		
Revistas	100,00		
Afiches	180,00		
Pancartas	150,00		
Hojas Volantes	60,00		
Total			1.380,00

Se ha considerado el combustible para la movilización del vehículo y la publicidad es indispensable para darnos a conocer como empresa dentro del mercado.

GASTOS DIFERIDOS

ACTIVOS DIFERIDOS	VALOR
Gastos de Constitución	1.500,00
▪ Trámites de Notarización	450,00
▪ Superintendencia de Cías	350,00
▪ Honorarios Profesionales de Abogado	700,00
Patentes Municipal	60,00
Total	1.560,00

La Inversión diferida es el inicio de la constitución de la empresa por lo que requiere legalizar el manejo empresarial.

CAPITULO IV

ESTUDIO ECONÓMICO FINANCIERO

El estudio Económico Financiero constituye la sistematización Contable y financiera de los estudios realizados anteriormente y que permitirán verificar los resultados que genera el proyecto, al igual que la liquidez que genera para cumplir con sus obligaciones operacionales y no operacionales, y, finalmente, la estructura financiera expresada por el balance general proyectado.

El presente capítulo contempla el estudio profundo de todos los aspectos financieros que son los que finalmente determinarán la viabilidad del proyecto.

4.1. COMPONENTES DE LA INVERSION

La Inversión Inicial Total, está conformada por los siguientes grupos:

4.1.1 INVERSION FIJA

La inversión fija comprende el conjunto de bienes que no son motivos de transacciones corrientes por parte de la empresa. Se adquieren de una vez durante la etapa de instalación del proyecto y se utilizan a lo largo de la vida útil. Su valor

monetario constituye el capital fijo de la empresa; entre ellos podemos distinguir los rubros que están sujetos a depreciación por efecto de la obsolescencia, así los edificios y construcciones, maquinaria y equipo, muebles y enseres, etc.; y aquellos otros que no lo están como los terrenos cuyo valor se recupera mediante el mecanismo de la revalorización.

La determinación de su cantidad depende de las especificaciones técnicas señaladas en la ingeniería del proyecto y su costo desde el punto de vista financiero se ha valorado a precios de mercado, solicitando a empresas oferentes las respectivas proformas.

A continuación presentamos en detalle los rubros que comprenden la Inversión Fija:

INVERSION FIJA

Nombre de la Cuenta	Descripción
Terrenos	Este rubro considera el precio del metro cuadrado de terreno
Edificios y construcciones	Contempla el precio del metro cuadrado de construcción.
Maquinaria y Equipo	Incluye el precio total de la maquinaria y equipo necesarios para brindar los servicios de mantenimiento.
Muebles y Enseres	Esta cuenta considera el precio total del mobiliario para todas las instalaciones de las oficinas

4.1.2. INVERSION DIFERIDA

La Inversión Diferida o intangible se caracteriza por la inmaterialidad de los bienes de propiedad de la empresa necesarios para su funcionamiento, y que incluyen: servicios necesarios para el estudio e implantación del proyecto, asistencia técnica, gastos preparativos y de instalación y puesta en marcha. Su cálculo depende de los precios corrientes existentes en el mercado, los mismos que se han obtenido a través de consultas técnicas y legales.

Para recuperar el valor monetario de las inversiones diferidas se incorpora en los costos de producción el rubro denominado Amortización de Inversiones Diferidas.

La valoración de cada una de las cuentas que integran la Inversión Diferida, se presenta a continuación bajo el siguiente detalle:

INVERSION DIFERIDA

Nombre de la Cuenta	Descripción
Gastos de Instalación	Constituye el costo de mano de obra especializada para la puesta en marcha de los equipos, asistencia técnica.
Gastos de Constitución	Se refiere a los servicios legales necesarios para la constitución jurídica.
Intereses de pre-operación	Comprende interés que se acumula durante la fase pre-operativa ya que contablemente habrá una realización de esos intereses que obligatoriamente deberán ser desembolsados. Coincide con el período de gracia del préstamo obtenido con una Institución del Sistema Financiero.
Imprevistos	Este rubro cubre posibles contingencias no previstas en el proyecto.

4.1.3. CAPITAL DE TRABAJO

“Se llama capital de trabajo o circulante el patrimonio en cuenta corriente que necesitan las empresas para atender las operaciones de producción o distribución de bienes o servicios o de ambas”.

Desde el punto de vista contable, este capital se define como la diferencia aritmética entre el activo circulante y el pasivo circulante. Desde un punto de vista práctico, está representado por el capital adicional (distinto de la inversión en activo fijo y diferido) con que hay que contar para que empiece a funcionar la empresa; esto es financiar la primera producción antes de recibir ingresos; entonces, debe comprarse

materia prima, pagar mano de obra directa que la transforme, y contar con cierta cantidad en efectivo para sufragar los gastos diarios de la empresa.

La Inversión en Capital de Trabajo constituye los requerimientos de materia prima, mano de obra, costos generales de fabricación exclusivamente en lo concerniente a erogaciones efectivas de dinero y otros gastos exigidos por el proyecto en el transcurso del ciclo productivo, el que se inicia con el primer desembolso para la adquisición de materias primas y termina cuando se vende el servicio, en nuestro caso tres meses. Este flujo de efectivo se pagará constantemente durante cada mes y su recuperación será al final de cada ciclo.

La Inversión Inicial con que cuenta el proyecto se detalla a continuación:

TABLA No. 17
PRESUPUESTO DE INVERSIÓN
DÓLARES

<i>CONCEPTO</i>	<i>VALOR TOTAL (\$)</i>
<i>a. INVERSIONES FIJAS</i>	
ACTIVOS FIJOS	20.820,00
MAQUINARIA Y EQUIPOS	14.300,00
EQUIPO DE COMPUTO	1.020,00
VEHÍCULOS	5.000
MUEBLES Y ENSERES	500
<i>b. ACTIVOS DIFERIDOS</i>	3.642,00
GASTO DE CONSTITUCIÓN	1.500,00
PATENTES Y LICENCIAS	60
IMPREVISTOS(10%)	2.082,00
<i>c. CAPITAL DE TRABAJO</i>	17.391,13
MATERIA PRIMA DIRECTA	3.592,50
MATERIA PRIMA INDIRECTA	1.123,80
MANO DE OBRA DIRECTA	8.999,91
MANO DE OBRA INDIRECTA	510,00
COSTOS INDIRECTOS FABRICACIÓN	1.559,92
GTOS. ADMINISTRATIVOS	1.260,00
GTOS. DE VENTAS	345,00
TOTAL INVERSIONES:	41.853,13

Fuente: Cuadros de Costos

Elaborado: Las autoras

La estructura financiera es la forma en que se financian los activos de una empresa. Después de haber determinado los montos de inversión del proyecto es necesario indicar que el capital de trabajo tan solo se proyecta durante 3 meses, es necesario analizar el financiamiento de los recursos que cubrirán el valor total de las inversiones.

4.2 FINANCIAMIENTO

Dentro de la estructura de financiamiento se tiene a las fuentes internas y externas. El financiamiento interno se compone de las aportaciones de capital efectuadas por los socios y el financiamiento externo es el otorgado por el sistema financiero.

En la siguiente tabla se detalla la estructura del financiamiento del proyecto, en donde se considera contar con la participación de 3 socios, los mismos que aportan con capital.

A continuación se presenta la propuesta para el financiamiento del proyecto:

**TABLA No. 18
FINANCIAMIENTO**

RUBRO	\$	%
INVERSIÓN TOTAL		100,00%
Financiamiento propio	41.853,13	100,00%
Financiamiento externo	0	0,00%
Distribución del financiamiento propio		
Paulina Chiluisa	13.951,04	33,33%
Rocio Viteri	13.951,04	33,33%
Yolanda Trávez	13.951,04	33,33%
TOTAL	41.853,13	100,00%

Fuente: Aportes propios

Elaborado por: Las autoras

4.3. PROGRAMA DE INVERSIONES

Para el funcionamiento de la empresa de servicios se llevará a cabo las siguientes actividades:

**TABLA No. 19
CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES**

No	Actividades	Tiempo en Semanas							
		DICIEMBRE				ENERO			
		1	2	3	4	5	6	7	8
1	Panificación de las inversiones	■							
2	Obtención de los permisos		■						
3	Compra del Equipo			■	■				
4	Recepción de la Maquinaria				■				
5	Compra y entrega de los Muebles de oficina			■	■				
6	Compra y entrega de Insumos				■				
7	Instalación y Adecuación				■	■			
8	Contratación de Personal						■		
9	Capacitación del Personal.							■	
10	Puesta en Marcha del Proyecto								■

Fuente: Cronograma de Actividades

Elaborado: Las Autoras

4.4. DETERMINACIÓN DE LOS COSTOS DE OPERACIÓN

El presupuesto de operación esta dado por los ingresos y egresos de operación y tiene como objeto estimar las entradas y salidas monetarias de la empresa durante uno o varios periodos.

Costos Fijos: Los costos fijos son aquellos egresos que permanecen constantes en su valor sin importar el volumen de producción.

Costos Variable: Los costos variables son egresos que aumentan o disminuyen según el volumen de producción.

A continuación se presentan cuadros de producción de cada uno de los servicios que oferta la empresa:

TABLA No.20
COSTOS TOTALES DE PRODUCCIÓN
ASEO Y LIMPIEZA

CAPACIDAD DEL PROYECTO	725.418	739.926	754.725	769.819	785.216
COSTOS	2008	2009	2010	2011	2012
COSTOS VARIABLES					
MANO DE OBRA DIRECTA	14.085,12	14.818,95	15.591,02	16.403,31	17.257,93
MATERIA PRIMA DIRECTA	14.370,00	15.118,68	15.906,36	16.735,08	17.606,98
TOTAL	28.455,12	29.937,63	31.497,38	33.138,40	34.864,91
COSTOS FIJOS					
GASTOS GEN. FAB.					
MANO DE OBRA INDIRECTA	1.632,00	1.684,39	1.738,46	1.794,26	1.851,86
MATERIA PRIMA INDIRECTA	3.596,16	3.711,60	3.830,74	3.953,71	4.080,62
SUMINISTROS DE OFICINA	3.215,74	3.318,97	3.425,50	3.535,46	3.648,95
SERVICIOS BÁSICOS	1.776,00	1.833,01	1.891,85	1.952,58	2.015,26
DEPRECIACIÓN	2.256,00	2.256,00	2.256,00	2.256,00	2.256,00
AMORTIZACIÓN	249,60	249,60	249,60	249,60	249,60
GASTOS ADMINISTRATIVOS	4.032,00	4.161,43	4.295,01	4.432,88	4.575,17
GASTOS DE VENTAS	1.311,00	1.353,08	1.396,52	1.441,35	1.487,61
TOTAL	18.068,50	18.568,07	19.083,67	19.615,83	20.165,07
COSTO TOTAL DE PRODUCCIÓN	46.523,62	48.505,70	50.581,06	52.754,23	55.029,98

Fuente: Estudio técnico

Elaborado: Las autoras

Los Costos Totales de Producción en Aseo y Limpieza para el año 2008 ascienden al valor de 46.523,62 siendo que tienen una capacidad productiva de 725.418 m², los Gastos de fabricación, Gastos administrativos, Gastos de ventas, Depreciación y Amortización, son valores que se prorratan según el impacto de cada servicio en los costos, en este servicio se ha utilizado el 80% de los mismos.

TABLA No.21
COSTOS TOTALES DE PRODUCCIÓN
PLOMERÍA

CAPACIDAD DEL PROYECTO	3.906	3.984	4.064	4.145	4.228
COSTOS	2008	2009	2010	2011	2012
COSTOS VARIABLES					
MANO DE OBRA DIRECTA	3.906,00	4.109,50	4.458,81	4.837,81	5.249,02
TOTAL	3.906,00	4.109,50	4.458,81	4.837,81	5.249,02
COSTOS FIJOS					
GASTOS GEN. FAB.					
MANO DE OBRA INDIRECTA	102,00	105,27	108,65	112,14	115,74
MATERIA PRIMA INDIRECTA	224,76	231,97	239,42	247,11	255,04
SUMINISTROS DE OFICINA	200,98	207,43	214,09	220,96	228,06
SERVICIOS BÁSICOS	111,00	114,56	118,24	122,04	125,95
DEPRECIACIÓN	141,00	141,00	141,00	141,00	141,00
AMORTIZACIÓN	15,60	15,60	15,60	15,60	15,60
GASTOS ADMINISTRATIVOS	252,00	260,09	268,44	277,05	285,95
GASTOS DE VENTAS	17,25	17,80	18,38	18,97	19,57
TOTAL	1.064,59	1.093,74	1.123,82	1.154,87	1.186,91
COSTO TOTAL DE PRODUCCIÓN	4.970,59	5.203,24	5.582,63	5.992,68	6.435,93

Fuente: Estudio técnico

Elaborado: Las autoras

Los Costos Totales de Producción en Plomería para el año 2008 ascienden al valor de \$ 4.970,59 siendo que tienen una capacidad productiva de 3.906 puntos; los Gastos de fabricación, Gastos administrativos, Gastos de ventas, Depreciación y Amortización, son valores que se prorratan según el impacto de cada servicio en los costos, en este servicio se ha utilizado el 5% de los mismos.

TABLA No.22
COSTOS TOTALES DE PRODUCCIÓN
ALBAÑILERÍA

CAPACIDAD DEL PROYECTO	2.069	2.110	2.153	2.196	2.240
COSTOS	2008	2009	2010	2011	2012
COSTOS VARIABLES					
MANO DE OBRA DIRECTA	1.279,68	1.346,35	1.460,79	1.584,96	1.719,68
TOTAL	1.279,68	1.346,35	1.460,79	1.584,96	1.719,68
COSTOS FIJOS					
GASTOS GEN. FAB.					
MANO DE OBRA INDIRECTA	102,00	105,27	108,65	112,14	115,74
MATERIA PRIMA INDIRECTA	224,76	231,97	239,42	247,11	255,04
SUMINISTROS DE OFICINA	200,98	207,43	214,09	220,96	228,06
SERVICIOS BÁSICOS	111,00	114,56	118,24	122,04	125,95
DEPRECIACIÓN	141,00	141,00	141,00	141,00	141,00
AMORTIZACIÓN	15,60	15,60	15,60	15,60	15,60
GASTOS ADMINISTRATIVOS	252,00	260,09	268,44	277,05	285,95
GASTOS DE VENTAS	17,25	17,80	18,38	18,97	19,57
TOTAL	1.064,59	1.093,74	1.123,82	1.154,87	1.186,91
COSTO TOTAL DE PRODUCCIÓN	2.344,27	2.440,09	2.584,61	2.739,82	2.906,59

Fuente: Estudio técnico

Elaborado: Las autoras

Los Costos Totales de Producción en Albañilería para el año 2008 ascienden al valor de \$ 2.344,27 siendo que tienen una capacidad productiva de, 2.069 m², los Gastos de fabricación, Gastos administrativos, Gastos de ventas, Depreciación y Amortización, son valores que se prorratan según el impacto de cada servicio en los costos, en este servicio se ha utilizado el 5% de los mismos.

TABLA No.23
COSTOS TOTALES DE PRODUCCIÓN
JARDINERÍA

CAPACIDAD DEL PROYECTO	16.605	16.937	17.276	17.621	17.974
COSTOS	2008	2009	2010	2011	2012
COSTOS VARIABLES					
MANO DE OBRA DIRECTA	11.119,32	11.698,64	12.693,02	13.771,93	14.942,54
TOTAL	11.119,32	11.698,64	12.693,02	13.771,93	14.942,54
COSTOS FIJOS					
GASTOS GEN. FAB.					
MANO DE OBRA INDIRECTA	102,00	105,27	108,65	112,14	115,74
MATERIA PRIMA INDIRECTA	224,76	231,97	239,42	247,11	255,04
SUMINISTROS DE OFICINA	200,98	207,43	214,09	220,96	228,06
SERVICIOS BÁSICOS	111,00	114,56	118,24	122,04	125,95
DEPRECIACIÓN	141,00	141,00	141,00	141,00	141,00
AMORTIZACIÓN	15,60	15,60	15,60	15,60	15,60
GASTOS ADMINISTRATIVOS	252,00	260,09	268,44	277,05	285,95
GASTOS DE VENTAS	17,25	17,80	18,38	18,97	19,57
TOTAL	1.064,59	1.093,74	1.123,82	1.154,87	1.186,91
COSTO TOTAL DE PRODUCCIÓN	12.183,91	12.792,37	13.816,84	14.926,79	16.129,45

Fuente: Estudio técnico

Elaborado: Las autoras

Los Costos Totales de Producción en Jardinería para el año 2008 ascienden al valor de \$ 12.183,91 siendo que tienen una capacidad productiva de, 16.605 m², los Gastos de fabricación, Gastos administrativos, Gastos de ventas, Depreciación y Amortización, son valores que se prorratan según el impacto de cada servicio en los costos, en este servicio se ha utilizado el 5% de los mismos.

TABLA No. 24
COSTOS TOTALES DE PRODUCCIÓN
JARDINERÍA

CAPACIDAD DEL PROYECTO	4.451	4.540	4.631	4.723	4.818
COSTOS	2008	2009	2010	2011	2012
COSTOS VARIABLES					
MANO DE OBRA DIRECTA	5.609,52	5.901,78	6.403,43	6.947,72	7.538,27
TOTAL	5.609,52	5.901,78	6.403,43	6.947,72	7.538,27
COSTOS FIJOS					
GASTOS GEN. FAB.					
MANO DE OBRA INDIRECTA	102,00	105,27	108,65	112,14	115,74
MATERIA PRIMA INDIRECTA	224,76	231,97	239,42	247,11	255,04
SUMINISTROS DE OFICINA	200,98	207,43	214,09	220,96	228,06
SERVICIOS BÁSICOS	111,00	114,56	118,24	122,04	125,95
DEPRECIACIÓN	141,00	141,00	141,00	141,00	141,00
AMORTIZACIÓN	15,60	15,60	15,60	15,60	15,60
GASTOS ADMINISTRATIVOS	252,00	260,09	268,44	277,05	285,95
GASTOS DE VENTAS	17,25	17,80	18,38	18,97	19,57
TOTAL	1.064,59	1.093,74	1.123,82	1.154,87	1.186,91
COSTO TOTAL DE PRODUCCIÓN	6.674,11	6.995,51	7.527,25	8.102,58	8.725,18

Fuente: Estudio técnico

Elaborado: Las autoras

Los Costos Totales de Producción en Inst. Eléctricas para el año 2008 ascienden al valor de \$ 6.674,11 siendo que tienen una capacidad productiva de, 4.451 puntos, los Gastos de fabricación, Gastos administrativos, Gastos de ventas, Depreciación y Amortización, son valores que se prorratan según el impacto de cada servicio en los costos, en este servicio se ha utilizado el 5% de los mismos.

TABLA No. 25
COSTOS TOTALES DE PRODUCCIÓN DE LOS SERVICIOS DE
MANTENIMIENTO EN LA CIUDAD DE LATACUNGA (AÑO 2007)

COSTOS	2008	2009	2010	2011	2012
COSTOS VARIABLES					
MANO DE OBRA DIRECTA	35.999,64	37.875,22	40.607,07	43.545,73	46.707,45
MATERIA PRIMA DIRECTA	14.370,00	15.118,68	15.906,36	16.735,08	17.606,98
TOTAL	50.369,64	52.993,90	56.513,43	60.280,81	64.314,42
COSTOS FIJOS					
GASTOS GEN. FAB.	15.906,86	16.316,93	16.740,17	17.176,99	17.627,84
MANO DE OBRA INDIRECTA	2.040,00	2.105,48	2.173,07	2.242,83	2.314,82
MATERIA PRIMA INDIRECTA	4.495,20	4.639,50	4.788,42	4.942,13	5.100,77
SUMINISTROS DE OFICINA	4.019,66	4.148,69	4.281,86	4.419,31	4.561,17
SERVICIOS BÁSICOS	2.220,00	2.291,26	2.364,81	2.440,72	2.519,07
DEPRECIACIÓN	2.820,00	2.820,00	2.820,00	2.820,00	2.820,00
AMORTIZACIÓN	312,00	312,00	312,00	312,00	312,00
	6.420,00	6.626,08	6.838,78	7.058,30	7.284,88
GASTOS ADMINISTRATIVOS	5.040,00	5.201,78	5.368,76	5.541,10	5.718,97
GASTOS DE VENTAS	1.380,00	1.424,30	1.470,02	1.517,21	1.565,91
TOTAL	22.326,86	22.943,02	23.578,95	24.235,30	24.912,71
COSTO TOTAL DE PRODUCCIÓN	72.696,50	75.936,91	80.092,38	84.516,10	89.227,14

Fuente: Estudio técnico

Elaborado: Las autoras

Los costos totales de la producción de los servicios a ofertarse por la empresa en el año 2008, asciende a \$ 72.696,50

4.5. COSTO UNITARIOS DE PRODUCCIÓN

De los costos anuales presentados se procede a obtener precios unitarios de producción para lo cual, se realiza el cálculo del primer año de los servicios que oferta la empresa, procediéndose a obtener porcentajes de los costos en base al

número de servicios ofertados, de acuerdo al siguiente cuadro y a la siguiente fórmula:

$$\text{CUP} = \frac{\text{CT}}{\text{QT}}$$

TABLA No. 26
COSTOS UNITARIOS DE PRODUCCIÓN

SERVICIOS	COSTO TOTAL PRODUCCIÓN	CAPACIDAD PROYECTO	COSTO UNITARIO	PRECIO VENTA	UTILIDAD
ASEO Y LIMPIEZA	46.524	725.418	0,06	0,10	0,04
PLOMERÍA	4.970,59	3.683	1,35	1,40	0,05
ALBAÑILERÍA	2.344,27	1.885	1,24	1,40	0,16
JARDINERÍA	12.183,91	15.640	0,78	0,90	0,12
INST. ELÉCTRICAS	6.674,11	4.331	1,54	1,60	0,06

Fuente: Cuadro de Costos

Elaborado: Las autoras

4.6. Estimación de Ingresos

Los ingresos del proyecto son las entradas de dinero que genera la empresa por los servicios prestados a las distintas empresas e instituciones.

Los presupuestos del proyecto están dados básicamente en la venta del servicio de limpieza a viviendas, así como también de los servicios complementarios que se van a ofrecer en el presente proyecto, como son jardinería y albañilería; definiendo en

primer lugar el servicio y la demanda que va a ser captada, análisis que fue realizado en el Estudio de Mercado y cuyo propósito es el de establecer tanto los ingresos como egresos que tendrá la empresa.

Los ingresos generados por los distintos servicios y los precios los cuales cambian en base a la inflación que es del 3.21% los mismos que se pueden observar en el siguiente cuadro:

TABLA No. 27
INGRESOS ANUALES

SERVICIOS	UNID MEDIDA	SERVICIOS ANUALES	PRECIO VENTA	Ingresos 2008
ASEO Y LIMPIEZA	m ²	725.418	0,10	72.541,80
PLOMERÍA	Puntos	3.683	1,40	5.156,20
ALBAÑILERÍA	m ²	1.885	1,40	2.639,00
JARDINERÍA	m ²	15.640	0,90	14.076,00
INST. ELÉCTRICAS	Puntos	4.331	1,60	6.929,60
TOTAL				101.342,60

Fuente: Tamaño del Proyecto

Elaborado: Las autoras

TABLA No.28
INGRESOS PROYECTOS DE LOS SERVICIOS DE MANTENIMIENTO DE SERVI ASEO S.A

SERVICIOS	Ingresos 2008	2009	2010	2011	2012
ASEO Y LIMPIEZA	72.541,80	74.870,39	77.273,73	79.754,22	82.314,33
PLOMERÍA	5.156,20	5.321,71	5.492,54	5.668,85	5.850,82
ALBAÑILERÍA	2.639,00	2.723,71	2.811,14	2.901,38	2.994,52
JARDINERÍA	14.076,00	14.527,84	14.994,18	15.475,50	15.972,26
INST. ELÉCTRICAS	6.929,60	7.152,04	7.381,62	7.618,57	7.863,13
TOTAL	101.342,60	104.595,70	107.953,22	111.418,52	114.995,05

Fuente: Tamaño del Proyecto

Elaborado: Las autoras

Es importante mencionar que únicamente se han tomado en cuenta los ingresos esperados por el servicio que brindara la empresa y no los provenientes por la venta de activos que tendrán un valor total de mercado al final de su período de depreciación; esto se lo ha considerado principalmente para medir la verdadera capacidad del proyecto para generar recursos por sí mismo.

4.7. PUNTO DE EQUILIBRIO

El análisis del punto de equilibrio es una técnica útil para estudiar las relaciones entre costos fijos, costos variables y beneficios. El punto de equilibrio es el nivel de producción en que los beneficios por ventas son exactamente iguales a la suma de los costos fijos y los variables.

El punto de equilibrio (PE) se define como la cantidad de producto en la cual el proyecto iguala sus ingresos totales a sus costos totales, niveles superiores a esta producción implican ganancias y niveles inferiores pérdidas.

Se clasifican los costos como fijos y variables, con la finalidad de determinar cual es el volumen de ventas donde los costos totales se igualan a los ingresos.

Como la empresa va a manejar una variedad de productos y no un solo producto, el punto de equilibrio se lo obtienen aplicando la siguiente metodología.

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

Aplicando la fórmula tenemos:

$$\text{PE} = 18.068,50 / [1 - (28.455,12 / 72.541,80)]$$

$$\text{PE} = \$ 29.730,56$$

Para ello los costos fijos, costos variables e ingresos totales proyectados en 5 años se presenta a continuación:

**TABLA No. 29
PUNTO DE EQUILIBRIO PROYECTADO
ASEO Y LIMPIEZA**

Concepto	\$				
	2.008	2.009	2.010	2.011	2.012
Costos Fijos	18.068,50	18.568,07	19.083,67	19.615,83	20.165,07
Costos Variabes	28.455,12	29.937,63	31.497,38	33.138,40	34.864,91
Ingresos	72.541,80	74.870,39	77.273,73	79.754,22	82.314,33
P.E. MONETARIO	29.730,56	30.939,53	32.214,60	33.560,39	34.981,97
PECIO DE VENTA	0,10	0,10	0,11	0,11	0,11
P.E. UNIDADES	297.306	306.849,07	316.698,92	326.864,96	337.357,33

Fuente: Cuadro de Costos de Producción

Elaborado: Las autoras

Una vez calculado el punto de equilibrio, se puede observar que se necesita un volumen de ventas de \$ 29.730,56 dólares para que la empresa no tenga pérdidas ni ganancias en el año 2008, es decir, una prestación de 297.306 m² de limpieza y aseo a los inmuebles.

TABLA No. 30
PUNTO DE EQUILIBRIO PROYECTADO
PLOMERÍA

Concepto	\$				
	2.008	2.009	2.010	2.011	2.012
Costos Fijos	1.064,59	1.093,74	1.123,82	1.154,87	1.186,91
Costos Variabes	3.906,00	4.109,50	4.458,81	4.837,81	5.249,02
Ingresos	5.156,20	5.321,71	5.492,54	5.668,85	5.850,82
P.E. MONETARIO	4.390,69	4.801,60	5.971,21	7.877,78	11.539,41
PECIO DE VENTA	1,40	1,44	1,49	1,53	1,58
P.E. UNIDADES	43.907	45.316,30	46.770,95	48.272,30	49.821,84

Fuente: Cuadro de Costos de Producción

Elaborado: Las autoras

TABLA No. 31
PUNTO DE EQUILIBRIO PROYECTADO
ALBAÑILERÍA

Concepto	\$				
	2.008	2.009	2.010	2.011	2.012
Costos Fijos	1.064,59	1.093,74	1.123,82	1.154,87	1.186,91
Costos Variabes	1.279,68	1.346,35	1.460,79	1.584,96	1.719,68
Ingresos	2.639,00	2.723,71	2.811,14	2.901,38	2.994,52
P.E. MONETARIO	2.066,81	2.162,85	2.339,55	2.545,31	2.787,99
PECIO DE VENTA	1,40	1,44	1,49	1,53	1,58
P.E. UNIDADES	20.668	21.331,52	22.016,26	22.722,99	23.452,39

Fuente: Cuadro de Costos de Producción

Elaborado: Las autoras

TABLA No. 32
PUNTO DE EQUILIBRIO PROYECTADO
JARDINERÍA

Concepto	\$				
	2.008	2.009	2.010	2.011	2.012
Costos Fijos	1.064,59	1.093,74	1.123,82	1.154,87	1.186,91
Costos Variabes	11.119,32	11.698,64	12.693,02	13.771,93	14.942,54
Ingresos	14.076,00	14.527,84	14.994,18	15.475,50	15.972,26
P.E. MONETARIO	5.068,24	5.616,29	7.322,71	10.490,99	18.410,51
PECIO DE VENTA	0,90	0,93	0,96	0,99	1,02
P.E. UNIDADES	50.682	52.309,32	53.988,45	55.721,48	57.510,14

Fuente: Cuadro de Costos de Producción

Elaborado: Las autoras

TABLA No. 33
PUNTO DE EQUILIBRIO PROYECTADO
INSTALACIONES ELÉCTRICAS

Concepto	\$				
	2.008	2.009	2.010	2.011	2.012
Costos Fijos	1.064,59	1.093,74	1.123,82	1.154,87	1.186,91
Costos Variabes	5.609,52	5.901,78	6.403,43	6.947,72	7.538,27
Ingresos	6.929,60	7.152,04	7.381,62	7.618,57	7.863,13
P.E. MONETARIO	5.588,44	6.256,64	8.480,53	13.115,30	28.729,43
PECIO DE VENTA	1,60	1,65	1,70	1,75	1,81
P.E. UNIDADES	55.884	57.678,25	59.529,72	61.440,63	63.412,87

Fuente: Cuadro de Costos de Producción

Elaborado: Las autoras

El punto de equilibrio para la empresa significa que porcentaje de las ventas actuales es necesario para cubrir el total de los costos tanto fijos como variables del proyecto en cada año, de esto depende las utilidades que la empresa quiera alcanzar ya que a partir de la determinación de este punto se puede proyectar y optimizar resultados.

Los cuales para su proyección se ha tomado en cuenta el porcentaje de Inflación 3.21%.

4.8. Estructura de Estados Financieros

En los siguientes Estados Financieros se refleja los resultados y lo más importante la situación financiera con la cual la empresa de limpieza empezará y en base a la misma se proyectará.

Todos estos resultados constituirán indicadores que permitan evaluar y tomar decisiones al realizar una planificación adecuada conforme a la situación dada de la empresa.

4.8.1 Estado de Pérdidas y Ganancias

En este estado se muestra los resultados que la empresa obtendrá durante toda su vida, útil así se observa que para el primer año de operaciones, la empresa cuenta con una utilidad neta luego de deducir impuestos, participación a los trabajadores, de \$ 16.924,54 dólares anuales, de esta forma se observa que a medida que el proyecto avanza los ingresos aumentan.

TABLA No. 34
EMPRESA SERVI ASEO S.A
ESTADO DE PÉRDIDAS Y GANANCIAS

DETALLE	2008	2009	2010	2011	2012
INGRESOS					
VENTAS	101.342,60	104.595,70	107.953,22	111.418,52	114.995,05
(-) COSTO DE PRODUCCION	66.276,50	69.310,83	73.253,60	77.457,80	81.942,26
MANO DE OBRA DIRECTA	35.999,64	37.875,22	40.607,07	43.545,73	46.707,45
MATERIA PRIMA DIRECTA	14.370,00	15.118,68	15.906,36	16.735,08	17.606,98
GAS. GEN. DE FABRICACIÓN	15.906,86	16.316,93	16.740,17	17.176,99	17.627,84
= UTILIDAD BRUTA	35.066,10	35.284,87	34.699,62	33.960,72	33.052,79
GASTOS ADMIN. Y DE VENTAS	6.420,00	6.626,08	6.838,78	7.058,30	7.284,88
= UTILIDAD OPERACIONAL	28.646,10	28.658,78	27.860,84	26.902,41	25.767,92
- 15% PART. TRABAJADORES	4.296,92	4.298,82	4.179,13	4.035,36	3.865,19
= UTILIDAD ANTES DE IMPUESTOS	24.349,19	24.359,97	23.681,71	22.867,05	21.902,73
- 25% Impuesto a la renta	6.087,30	6.089,99	5.920,43	5.716,76	5.475,68
- 5% Reserva legal Estatutaria	1.217,46	1.218,00	1.184,09	1.143,35	1.095,14
= UTILIDAD NETA	17.044,43	17.051,98	16.577,20	16.006,94	15.331,91

Fuente: Estudio Técnico

Elaborado: Las autoras

4.8.2 Balance General

En esta estructura se puede observar como esta dividida la inversión del presente proyecto así se tiene que la mayor inversión se la realiza en activos fijos.

De igual forma en este balance se demuestra que la empresa al iniciar sus actividades no tiene obligaciones con terceros sino más bien cuenta con un sólido patrimonio lo que permite a la empresa tener y cimentarse en una sólida posición financiera.

TABLA No. 35
EMPRESA SERVI ASEO S.A
ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA PROYECTADO

CUENTAS	AÑO 0	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
ACTIVOS						
ACTIVO CORRIENTE	19.473,13	35.743,76	38.571,31	40.966,53	43.626,27	45.771,24
Bancos	19.473,13	35.743,76	38.571,31	40.966,53	43.626,27	45.771,24
ACTIVOS FIJOS	20.820,00	18.000,00	15.180,00	12.310,00	9.080,00	6.260,00
Maquinaria y Equipo	14.300,00	14.300,00	12.870,00	11.440,00	8.580,00	7.150,00
(-) Depreciación		-1.430,00	-1.430,00	-1.430,00	-1.430,00	-1.430,00
Equipo de Computación	1.020	1.020,00	680,00	340,00	1.020,00	680,00
(-) Depreciación		-340,00	-340,00	-340,00	-340,00	-340,00
Muebles y Enseres	500	500,00	450,00	350,00	300,00	250,00
(-) Depreciación		-50,00	-50,00	-50,00	-50,00	-50,00
Vehículo	5.000,00	5.000,00	4.000,00	3.000,00	2.000,00	1.000,00
(-) Depreciación		-1.000,00	-1.000,00	-1.000,00	-1.000,00	-1.000,00
ACTIVO DIFERIDO	1560	1.560,00	1.560,00	1.560,00	1.560,00	1.560,00
Gastos de Constitución	1500	1.500,00	1.200,00	900,00	600,00	300,00
(-) Amortización		-300,00	-300,00	-300,00	-300,00	-300,00
Patentes y Licencias	60	60,00	48,00	36,00	24,00	12,00
(-) Amortización		-12,00	-12,00	-12,00	-12,00	-12,00
TOTAL ACTIVO	41.853,13	55.303,76	55.311,31	54.836,53	54.266,27	53.591,24
PASIVO						
TOTAL PASIVO	0,00	0	0	0	0	0
PATRIMONIO	41.853,13	55.303,76	55.311,31	54.836,53	54.266,27	53.591,24
Capital Social	41.853,13	38.259,33	38.259,33	38.259,33	38.259,33	38.259,33
Utilidad Acumulada		17.044,43	17.051,98	16.577,20	16.006,94	15.331,91
TOTAL PAS. Y PAT.	41.853,13	55.303,76	55.311,31	54.836,53	54.266,27	53.591,24

Fuente: Cuadro de Inversiones

Elaborado: Las autoras

4.8.3 Estado de Origen y Aplicación de Fondos

El Estado de Origen y aplicación de recursos lleva también el nombre de Estado de Fuentes y Usos, el cual muestra el origen del dinero requerido y que va a ser utilizado en el proyecto, tanto en los activos fijos, activos intangibles y capital de trabajo.

TABLA No. 36
EMPRESA SERVI ASEO S.A.
FLUJO NETO DE FONDOS DEL PROYECTO

RUBROS	AÑOS					
	0	2.008	2.009	2.010	2.011	2.012
INGRESOS	-	101.342,60	104.595,70	107.953,22	111.418,52	114.995,05
- COSTO DE FABRICACION	-	66.276,50	69.310,83	73.253,60	77.457,80	81.942,26
= UTILIDAD BRUTA EN VENTAS	-	35.066,10	35.284,87	34.699,62	33.960,72	33.052,79
- GASTOS DE ADMIN. Y VENTAS	-	6.420,00	6.626,08	6.838,78	7.058,30	7.284,88
- GASTO DEPRECIACIÓN	-					
- GASTO AMORTIZACIÓN						
= UTIL. ANT PART. E IMP	-	28.646,10	28.658,78	27.860,84	26.902,41	25.767,92
- PART. TRABAJADORES (15%)	-	4.296,92	4.298,82	4.179,13	4.035,36	3.865,19
= UTILIDAD ANTES DE IMPUESTOS	-	24.349,19	24.359,97	23.681,71	22.867,05	21.902,73
- IMPUESTO A LA RENTA (25%)	-	6.087,30	6.089,99	5.920,43	5.716,76	5.475,68
RESERVA LEGAL ESTATUTARIA (5%)		1.217,46	1.218,00	1.184,09	1.143,35	1.095,14
= UTILIDAD NETA	-	17.044,43	17.051,98	16.577,20	16.006,94	15.331,91
+ DEPRECIACIONES	-	2.820,00	2.820,00	2.820,00	2.820,00	2.820,00
+ AMORT. INTANGIBLES	-	312,00	312,00	312,00	312,00	312,00
INVERSION INICIAL	41.853,13	-	-	-	-	-
- INVERSION DE REEMPLAZO	-	-	-	-	-	-
+ VALOR DE DESECHO	-	-	-	-	-	-
+ RECUP. CAPITAL DE TRABAJO Y VALOR ACTIVOS FIJOS	-	-	-	-	-	20.523,13
= FLUJO DE CAJA DEL PROYECTO	41.853,13	20.176,43	20.183,98	19.709,20	19.138,94	38.987,04

Fuente: Estados financieros

Elaborado: Las autoras

4.9 EVALUACIÓN FINANCIERA

El estudio de evaluación financiera es la parte final de un proyecto. La evaluación de proyectos es una herramienta de gran utilidad para la toma de decisiones por parte de los administradores financieros, ya que un análisis que se anticipe al futuro puede evitar posibles desviaciones y problemas en el largo plazo.

La evaluación financiera de proyectos se constituye en una etapa de tipo comprobativa y tiene como principal función la de verificar la información y la viabilidad de los datos consignados en el presente estudio. De esta manera los inversionistas se asegurarán de tener toda la información necesaria que les servirá para tomar la decisión más acertada. Una vez determinada la información anterior, se procede a la evaluación financiera para saber si el proyecto es factible o no, es decir se establecerá si el invertir en el proyecto, retribuirá al inversionista mayores réditos que si se utilizara el capital para otros proyectos o si se deposita el dinero en un banco a plazo fijo.

4.9.1. Determinación de la tasa de descuento

Cuando se hacen cálculos de pasar en forma equivalente, dinero del presente al futuro se utiliza una *tasa de interés o de crecimiento del dinero*; pero cuando se quiere pasar cantidades futuras al presente, se usa una *tasa de descuento*, llamada así porque para

calcular el Valor Presente Neto se debe determinar una tasa de descuento, llamada también costo de capital o TMAR.

Los flujos netos de fondos del proyecto consideran que el capital es aportado en su totalidad por los socios. Antes de invertir una persona siempre tiene en mente una tasa mínima de ganancia sobre una inversión propuesta, llamada tasa mínima aceptable de rendimiento TMAR.

La TMR tiene dos componentes:

- Tasa Activa (tasa que cobra el banco).
- Nivel del riesgo (que se expresa en una tasa).

$$\text{TMAR} = \text{Tasa pasiva} + \text{Tasa de riesgo}$$

TASAS	VALOR
Tasa Pasiva	4,68%
Tasa de Riesgo	5%
TMAR	9.68

Para el caso de este proyecto se ha fijado el Costo de Capital fluctúa en un 9.68 % que sería la rentabilidad mínima aceptada para la inversión por parte de los inversionistas.

4.9.2. Criterios de Evaluación

La evaluación financiera se puede definir como el conjunto de instrumentos que permiten determinar la conveniencia de poner en práctica un proyecto de inversión comparando su viabilidad económica con otras opciones. Como instrumentos de análisis financiero se utilizan, entre otros:

- Valor presente neto VAN.
- Tasa interna de retorno TIR.
- Período de recuperación de la inversión
- Relación beneficio / costo.

4.9.2.1. Valor Actual Neto

El valor presente neto es el valor monetario que resulta de restar la suma de los flujos descontados a la inversión inicial.

Al sumar estos flujos descontados en el presente y restar la inversión inicial, se compara las ganancias esperadas contra los desembolsos necesarios para lograr esas

utilidades, pero en términos de su valor equivalente en el momento presente o tiempo cero.

Este criterio plantea que el proyecto debe aceptarse si su Valor Actual Neto (VAN) es igual o superior a cero, donde el VAN es la diferencia entre todos sus ingresos y egresos expresados en moneda actual, como se muestra a continuación:

Técnica	Aceptación	Rechazo
VPN	≥ 0	< 0

Para efectuar el cálculo del VAN se utiliza el costo de oportunidad o la tasa mínima aceptable de rendimiento TMAR, que para el proyecto es del 9,68%.

La fórmula que se emplea para el cálculo del VAN es:

$$VAN = -I_0 + \sum_{t=1}^n \frac{FFP_t}{(1+K)^t}$$

Donde:

VPN = Valor presente neto

I_0 = Inversión inicial

t = número del período

$\sum_{t=1}^n$ = sumatoria del primer período (t) hasta el último período (n).

FFP = Flujos de fondos del proyecto

K = tasa de descuento (TMAR)

Al reemplazar la fórmula, considerando los flujos del proyecto, el valor presente neto es el siguiente:

$$VAN = -41.853,13 + \left[\frac{20.176}{(1+0.0968)^1} + \frac{20.184}{(1+0.0968)^2} + \frac{19.709}{(1+0.0968)^3} + \frac{18.926}{(1+0.0968)^4} + \frac{38.987}{(1+0.0968)^5} \right]$$

VAN (sin financiamiento) = \$ **39.769,06**

El resultado del VAN del proyecto es de \$ 39.769,06 por lo que se puede definir que el proyecto de mantenimiento y limpieza, tienen un rendimiento mayor a cero; por lo que se puede decir que el proyecto es aceptable.

VAN = DEL PROYECTO

AÑO	0	1	2	3	4	5
FLUJO DE CAJA		20.176	20.184	19.709	19.139	38.987
TASA DSCTO:		9,68	9,68	9,68	9,68	9,68
FLUJOS ACTUALIZADOS		1.889,18	176,96	16,18	1,47	0,28
INVERSION INICIAL	-41.853,13	2.084				
VAN DEL PROYECTO		39.769,06				

4.8.2.2. Tasa Interna de Retorno

La tasa interna de retorno es la tasa de descuento por la cual el valor presente neto es igual a cero, o dicho de otro modo, es la tasa que iguala la suma de los flujos descontados a la inversión inicial

Este método consiste en encontrar una tasa de interés en la cual se cumplen las condiciones buscadas en el momento de iniciar o aceptar un proyecto de inversión. Tiene como ventaja frente a otras metodologías como la del Valor Presente Neto (VPN) por que en este se elimina el cálculo de la Tasa de Interés de Oportunidad, esto le da una característica favorable en su utilización por parte de los administradores financieros

Los criterios de aceptación o rechazo de la Tasa Interna de Retorno se pueden apreciar en el siguiente cuadro:

Técnica	Aceptación	Rechazo
TIR	\geq TMAR	$<$ TMAR

Existen formas menos complicadas para calcular la tasa interna de retorno mediante el uso de calculadoras o computadoras. Al utilizar el computador se puede estimar la TIR utilizando las funciones de Excel.

Estos resultados se pueden ver en el siguiente cuadro:

TIR = DEL PROYECTO

AÑO	-	1	2	3	4	5
FLUJO DE CAJA	-41.853,13	20.176,43	20.183,98	19.709,20	19.138,94	38.987,04
TASA DSCTO:		9,68	9,68	9,68	9,68	9,68
FLUJOS ACTUALIZADOS		1.889,18	176,96	16,18	1,47	0,28
INVERSIÓN INICIAL	-41.853,13					
TIR DEL PROYECTO	0,43					

La tasa interna de rendimiento que arrojan los flujos del proyecto es del 43%, que es superior a la tasa mínima aceptable de rendimiento (TMAR 9.68%), por lo que el proyecto es aceptado.

4.8.2.3. Período de Recuperación de la Inversión

El período de recuperación del capital se lo define como el espacio de tiempo necesario para que el flujo de recibos en efectivo, producidos por una inversión iguale al desembolso de efectivo originalmente requerido para la misma inversión

El tiempo que se requiere para recuperar el monto de la inversión inicial efectuada es el período real de recuperación en la cual se toma como base los flujos de caja generados durante la vida útil del proyecto.

Para obtener el período de recuperación de la inversión se puede usar la siguiente metodología:

$$PRI = \sum \text{de } n \text{ flujos hasta equiparar la inversión inicial.}$$

A continuación se muestra los flujos de fondos actualizados del proyecto y del inversionista por cada año y la sumatoria de los mismos.

PERÍODO DE RECUPERACIÓN DE LA INVERSIÓN						
DEL PROYECTO						
AÑO	0	1	2	3	4	5
INVERSIÓN INICIAL	41.853,13					
FLUJOS DESCONTADOS ACUMULADOS		20.176,43	20.183,98	19.709,20	19.138,94	38.987,04
AÑOS		2				
MESES						
DÍAS		27				

El período real de recuperación de la inversión sin financiamiento es de 2 años y 27 días.

En un periodo de casi dos años, se recupera la inversión realizada, definiéndola como muy conveniente pues cumple con los objetivos de los intereses de los accionistas.

4.8.2.4. Análisis de Relación beneficio / Costo

El análisis de Relación beneficio / costo representa la rentabilidad en términos de valor presente neto, que origina el proyecto por cada dólar invertido.

La relación beneficio costo, es un indicador que expresa el rendimiento en termino del valor actual neto, que genera el proyecto por unidad monetaria invertida. Esta razón, se obtiene mediante la suma de lo flujos descontados y, luego se divide para la inversión neta.

Es decir, que indica el rendimiento, en términos de valor presente, que proviene de la suma invertida.

Una vez obtenidos los resultados, el criterio de decisión será el siguiente:

- ✓ Si $RBC > 1$, se acepta el proyecto.
- ✓ Si $RBC = 1$, es indiferente entre realizar o rechazar el proyecto, los beneficios netos compensan el costo de oportunidad del dinero.
- ✓ Si $RBC < 1$, se rechaza el proyecto ya que el valor presente de los beneficios es menor que el valor presente de los costos.

Esta rentabilidad anual se la obtiene utilizando la siguiente expresión:

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

AÑOS	INGRESOS POR VENTAS	COSTOS	FACTOR DE ACTUALIZACION	INGRESOS ACTUALIZADOS	COSTOS ACTUALIZADOS
1	101.342,60	72.696,50	0,91	92.398,43	66.280,54
2	104.595,70	75.936,91	0,83	86.947,87	63.124,51
3	107.953,22	80.092,38	0,76	81.818,83	60.702,82
4	111.418,52	84.516,10	0,69	76.992,36	58.402,26
5	114.995,05	89.227,14	0,63	72.450,59	56.215,98
				410.608,08	304.726,12

$$\text{RAZON B/C} = \frac{410.608,08}{304.726,12}$$

$$\text{RAZON B/C} = 1.35$$

La relación beneficio costo para la futura empresa, determina que los beneficios generados dentro del período de análisis son mayores a los costos en un 35 %, es decir, se tiene un excedente de 35 centavos por cada dólar que se gaste.

RESUMEN DE LA EVALUACION FINANCIERA

TABLA No. 37 RESUMEN DE EVALUACIÓN			
EVALUACIÓN FINANCIERA	CRITERIO DE EVALUACIÓN	VALOR	RESULTADO
TMAR DEL INVERSIONISTA =		9,68%	
TIR % =	TIR > TMAR	43,00%	VIABLE
VAN =	VAN > 0	39.769,06	VIABLE
R B/C =	R B/C > 1	1.35	VIABLE

Todos los resultados obtenidos en la evaluación financiera del proyecto son favorables, con lo que se puede asegurar que el proyecto es factible de ejecutarse.

4.10. PROPUESTA ADMINISTRATIVA

El éxito del nuevo modelo económico se vincula expresamente al proceso de creación, crecimiento e innovación de las empresas, de ahí la importancia de fortalecer la capacidad empresarial desde la etapa de planeación de creación de la empresa, es por esto que las accionistas hemos planificado debidamente, capaz de comenzar nuestra función administrativa haciéndonos cargo de diferentes campos que requiere la misma, tal como lo indica el organigrama de funciones presentado anteriormente que en síntesis la administración de la empresa estará a cargo de las autoras del Proyecto de Creación de la Empresa de Servicios de Mantenimiento de Inmuebles en la ciudad de Latacunga.

4.10.1 Estructura Organizacional

Con el objeto de ejecutar las actividades de la empresa es necesario disponer de una estructura organizacional que obedezcan a la planificación, organización, dirección y control para lograr los resultados esperados y las metas planteadas.

Se entiende por estructura organizacional las funciones, reglas, relaciones y responsabilidades que sirven de escenario marco para las actividades de la organización. Y son importantes ya que idealmente pueden facilitar el logro de los objetivos de la organización a través de las actividades de sus miembros.

Las actividades se ejecutarán bajo la tipología lineal que nos permite determinar una relación directa entre los jefes y subordinados inmediatos y nos presenta un esquema de comunicación a través de una sola línea vertical en la cual desciende la autoridad y asciende la responsabilidad. La comunicación es más fluida y las decisiones son unilaterales, con lo cual no habrá pugnas.

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

La estructura organizacional contará con 2 niveles jerárquicos los cuales son:

Nivel Ejecutivo: Estará a cargo de la administración de la empresa y está conformado por:

- Junta de Accionistas
- Gerente General o Administrador
- Secretaria- Contadora

Nivel Operativo: Se encarga de ejecutar las actividades que requiere el proceso del servicio, en el cual se encuentran:

- Personal de Limpieza
- Jardinero
- Pintores
- Plomeros
- Albañiles

4.10.1.1 *Funciones*

- Junta General de Accionistas:
 - La Junta General de Accionistas es responsable de cumplir y hacer cumplir la ley
 - Convocar a las reuniones periódicas ordinarias y extraordinarias.
 - Presentar junto con los balances de cierre del ejercicio informes acerca de la situación económica, financiera y de las operaciones de la empresa.
 - Nombrará al gerente de la empresa y lo autorizará para que realice operaciones, celebre contratos, etc.
- Gerente General:
 - Representar legalmente a la empresa.

- Conseguir los medios de funcionamiento con los cuales la empresa contará para desempeñar sus actividades de operación y comercialización.
- Aprobar planes, programas y determinar las mejores alternativas de inversión.
- Facilitar el desarrollo de un ambiente de trabajo agradable de colaboración y responsabilidad.
- Informar a la junta de accionistas de la situación de la empresa.
- Es responsable del diseño de objetivos y directrices que orientan las actividades dentro de la empresa.
- Encargado de la planificación, organización, dirección y control de cada área para el desarrollo de tareas que conducen a la obtención de las expectativas de los clientes externos, internos e inversionistas.
- Garantizar los recursos necesarios para implementar una adecuada administración de los mismos; inspeccionando y controlando los costos para asegurar productividad en cada una de las operaciones.
- Supervisar todas las actividades desarrolladas en la organización
- Encargado de adquisiciones, y responsable de desarrollar programas orientados a disponer de un recurso humano eficiente y comprometido con la organización.

- Secretaria

- Recibimiento cordial al cliente
- Registro de datos de los clientes actuales y potenciales y asignación de personal y materiales necesarios
- Proporcionar información sobre los servicios ofertados por la empresa
- Registro de quejas y problemas reportados y resolver las solicitudes de los clientes.
- Informa y recepta las llamadas
- Gestionar y manejar la bodega
- Colaborar y ayudar al Gerente General
- Efectuar el control de los ingresos de facturación de los servicios y egresos que constituyen las cuentas con los proveedores, nómina y desembolsos por gastos de operación.
- Manejo de la contabilidad de la empresa;

- Supervisor:

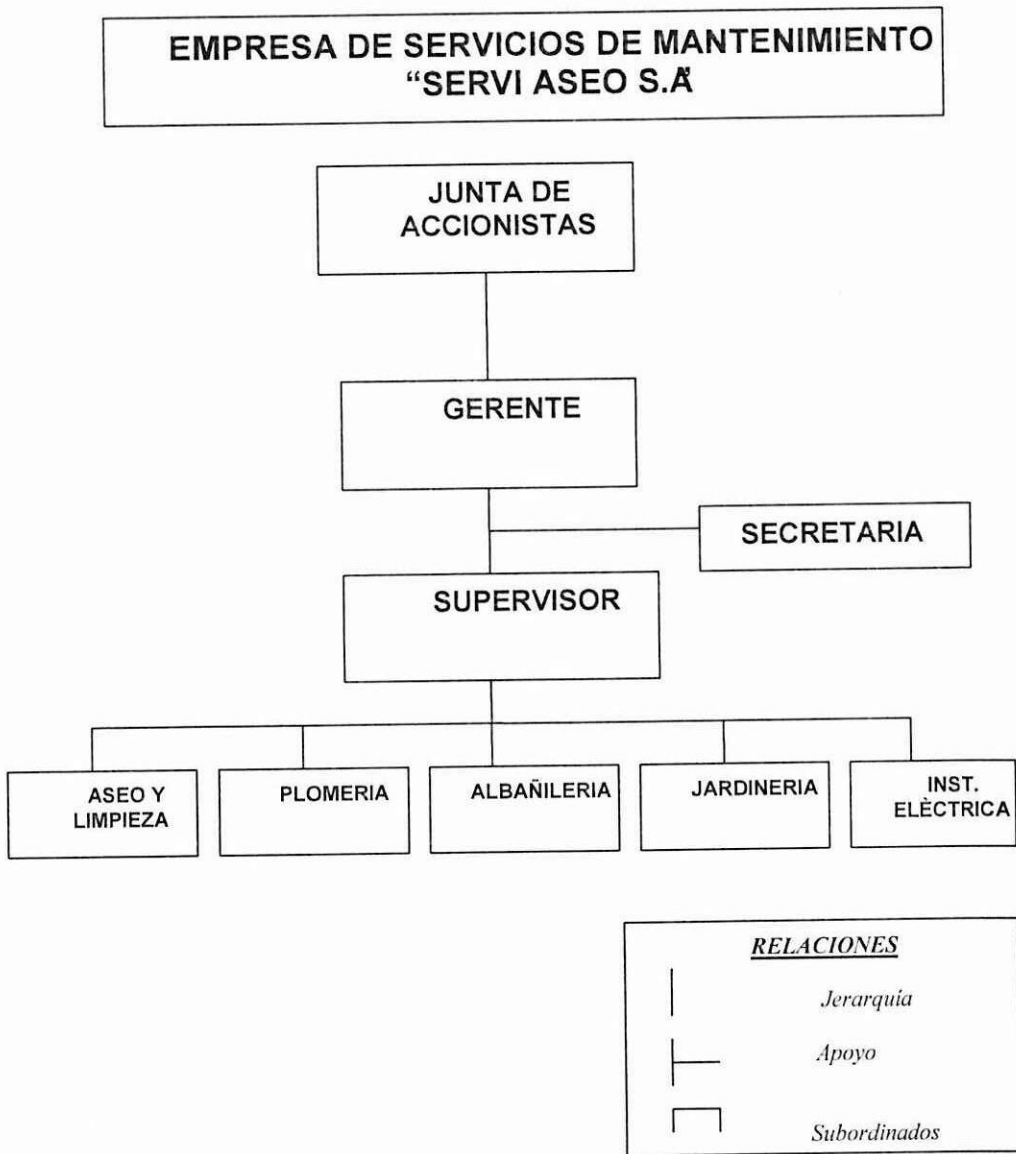
- Realizar la supervisión personalizada en las instalaciones de los clientes que demanden el servicio.
- Realizar un diagnóstico de las instalaciones para luego pasarlo al encargado de despachar materiales e insumos para proceder a ejecutar el servicio.

- Debe responder por el cuidado y mantenimiento de los elementos y los equipos de trabajo a su cargo.
- Se encargará también de realizar la evaluación de satisfacción del cliente al finalizar la prestación del servicio.

- Personal Operativo:

- Son las personas de las cuales depende el progreso de la organización, ya que son quienes ejecutan el servicio, en cada una de las empresas e instituciones de los clientes
- Tienen la responsabilidad de la limpieza, del cuidado y mantenimiento de los equipos
- Control de los materiales
- Crear y mantener el prestigio de la organización por medio de un buen servicio desarrollado.

4.10.1.2 Organigrama Estructural



4.10.1.3 **ORGRANIGRAMA FUNCIONAL**

**EMPRESA DE SERVICIOS DE MANTENIMIENTO
"SERVI ASEO S.A"**

JUNTA DE ACCIONISTAS
-Es responsable de cumplir y hacer cumplir la ley.
-Convocar a las reuniones periódicas ordinarias y extraordinarias.
-Presentar junto con los balances de cierre del ejercicio informes acerca de la situación económica, financiera y de las operaciones de la empresa.

GERENTE
-Representar legalmente a la empresa.
-Conseguir los medios de funcionamiento con los cuales la empresa contará para desempeñar sus actividades de operación y comercialización.
-Aprobar planes, programas y determinar las mejores alternativas de inversión.
-Facilitar el desarrollo de un ambiente de trabajo agradable de colaboración y responsabilidad.

SECRETARIA
-Recibimiento cordial al cliente
-Registro de datos de los clientes actuales y potenciales y asignación de personal y materiales necesarios
-Proporcionar información sobre los servicios ofertados por la empresa

SUPERVISOR
-Realizar la supervisión personalizada en las instalaciones de los clientes que demanden el servicio.
-Realizar un diagnóstico de las instalaciones para luego pasarlo al encargado de despachar materiales e insumos para proceder a ejecutar el servicio.

NIVEL OPERATIVO
-Son las personas de las cuales depende el progreso de la organización, ya que son quienes ejecutan el servicio, en cada una de las empresas e instituciones de los clientes
-Tienen la responsabilidad de la limpieza, del cuidado y mantenimiento de los equipos
-Control de los materiales

4.11 Base Jurídica

La Empresa de Limpieza y mantenimiento se formará con personería jurídica. El Código Civil Ecuatoriano señala que una persona jurídica es una persona ficticia, capaz de ejercer derechos y contraer obligaciones civiles, y de ser representada judicial y extrajudicialmente.

Una sociedad o compañía es un contrato en que dos o más personas estipulan poner algo en común, con el fin de dividir entre sí los beneficios que de ellos provengan. Esta sociedad forma una persona jurídica, distinta de los socios individualmente considerados.

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

Se distinguen cinco clases de compañías de comercio:

1. Compañía en nombre colectivo
2. Compañía en comandita simple y dividida por acciones
3. Compañía de responsabilidad limitada

4. Compañía anónima
5. Compañía de economía mixta

La Empresa de Servicios de Limpieza y Mantenimiento se ha de constituirse como una sociedad anónima ya que es una sociedad cuyo capital, dividido en acciones negociables, está formado por la aportación de los accionistas que responden únicamente por el monto de sus acciones. La denominación de esta compañía debe contener la indicación de “compañía anónima” o las correspondientes siglas.

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

“SERVI ASEO ” S.A. se constituirá mediante escritura pública previo mandato de la Superintendencia de Compañías será inscrita en el Registro Mercantil.

Ninguna sociedad anónima podrá constituirse de manera definitiva sin que se halle suscrito totalmente su capital y pagado en una cuarta parte por lo menos. Para que pueda celebrarse la escritura pública de constitución definitiva, será requisito haberse depositado la parte pagada del capital social en una institución bancaria.

La compañía tendrá un capital mínimo de US \$ 800,00. La cuantía nominal de las acciones en que se divida se expresará en dólares. El saldo del capital deberá pagarse en el máximo de dos años, a contarse desde la fecha de constitución de la compañía.

La escritura de fundación de la compañía contendrá:

- ✓ El lugar y fecha en que se celebre el contrato;
- ✓ El nombre, nacionalidad y domicilio de las personas naturales o jurídicas que constituyan la compañía y su voluntad de fundarla;
- ✓ El objeto social, debidamente concretado;
- ✓ Su denominación y duración;
- ✓ El importe del capital social, con la expresión del número de acciones en que estuviere dividido, el valor nominal de las mismas, su clase, así como el nombre y nacionalidad de los suscriptores del capital;
- ✓ La indicación de lo que cada socio suscribe y paga en dinero o en otros bienes; el valor atribuido a éstos y la parte de capital no pagado;
- ✓ El domicilio de la compañía;

- ✓ La forma de administración y las facultades de los administradores;
- ✓ La forma y las épocas de convocar a las juntas generales;
- ✓ La forma de designación de los administradores y la clara enunciación de los funcionarios que tengan la representación legal de la compañía;

- ✓ Las normas del reparto de utilidades;
- ✓ La determinación de los casos en que la compañía haya de disolverse anticipadamente; y;
- ✓ La forma de proceder a la designación de liquidaciones.

4.11.1 Tipo de Empresa

SERVI ASEO S.A se dedicará a la prestación de servicios tercerizados de limpieza y mantenimiento de instalaciones de inmuebles en la zona urbana de la ciudad de Latacunga.

Por la naturaleza a la que corresponde, la empresa de servicios de limpieza y mantenimiento está inmersa dentro del sector de servicios específicamente en el subsector servicios a empresas.

De acuerdo al origen del capital, la empresa de servicios de limpieza y mantenimiento es una empresa privada cuyo capital estará conformado por socios nacionales y en relación a su tamaño y bajo el criterio del número de trabajadores, es una empresa pequeña ya que estará integrada por 19 empleados.

4.11.2 Obligaciones Tributarias

4.11.2.2 Registro Único de Contribuyentes (RUC)

La Ley de Registro Único de Contribuyentes (RUC) establece que todas las personas naturales o jurídicas, entes sin personería jurídica, nacionales o extranjeras, que inicien o realicen actividades económicas en el país, en forma permanente u ocasional o que sean titulares de bienes o derechos que generen u obtengan ganancias, beneficios, remuneraciones, honorarios y otras rentas sujetas a tributación en el Ecuador, están obligados a inscribirse, por una sola vez en el Servicio de Rentas Internas.

Es así que tratándose de una empresa que realizará una actividad comercial en el país de forma permanente debe contar con requisitos para su funcionamiento, entre dichos requisitos se encuentra el Registro Único de Contribuyentes (RUC).

Los requisitos que la empresa debe cumplir para obtener este registro se detallan a continuación:

- ✓ Copia del estatuto de la persona jurídica con la certificación de la inscripción correspondiente.

- ✓ Nombramiento del representante legal, inscrito en el registro Mercantil.

- ✓ Fotocopia de la cédula de ciudadanía y papeleta de votación del Representante legal.
- ✓ Copia de un documento que certifique la dirección del establecimiento en donde se desarrollará la actividad económica (recibo de pago de luz, agua o teléfono).

4.12. NOMBRE O RAZÓN SOCIAL

La Empresa de servicios de Limpieza y mantenimiento a crearse en la ciudad de Latacunga toma el nombre de “SERVI ASEO S.A”; su denominación ha sido designada por los servicios de LIMPIEZA Y MANTENIMIENTO GENERAL.

4.13. LOGOTIPO



SERVI ASEO

LA SOLUCIÓN A TUS PROBELMAS DOMÉSTICOS

4.14. MISIÓN

La Misión de la Empresa es la razón de ser del “**negocio**” en todas sus dimensiones e involucran al cliente como parte fundamental de las labores de la empresa.

Es por ello que se considera que la misión establecida por la Empresa de Servicios “SERVI ASEO S.A.” se acoge a los requerimientos antes mencionados, por lo que se propone la siguiente Misión:

“SERVI ASEO S.A. ES UN GRUPO EMPRESARIAL, COMPROMETIDO A TRABAJAR EN EQUIPO PARA LOGRAR EFICIENCIA EN LOS SERVICIOS OFRECIDOS CON CALIDAD Y SATISFACER LAS NECESIDADES DE LA COLECTIVIDAD MEDIANTE LA CONSERVACIÓN DE SU VIVIENDA, A TRAVEZ DE PRECIOS MÓDICOS Y PERSONAL CAPACITADO.”

4.15 VISIÓN

Siendo la visión un conjunto de ideas generales que señalan un rumbo, dirección y es el vínculo que une las organizaciones el presente con el futuro, se ha visto la necesidad de definir la siguiente:

“PARA EL AÑO 2013 SERVI ASEO S.A SE EXPANDERA SON SUS SERVICIOS DE MANTENIMIENTO A TODA LA PROVINCIA DE COTOPAXI

OFRECIENDO TRABAJOS DE CALIDAD, PRECIOS MÓDICOS Y PERSONAL CAPACITADO, PARA DE ESTA MANERA SER LIDERES A NIVEL PROVINCIAL Y COMPETITIVOS CON EL MEJORAMIENTO DE ESTRATÉGIAS DE MERCADO, MEDIANTE LA APLICACIÓN DE PUBLICIDAD, PROMOCIÓN Y EL PERFECCIONAMIENTO DE LA ATENCIÓN AL CLIENTE.”

4.16. VALORES CORPORATIVOS

Puesto que los valores corporativos constituyen el conjunto de principios que inspiran la vida de una empresa y es el soporte de la cultura organizacional, se ha definido los siguientes para la Empresa de servicios “SERVI ASEO S.A”

- Trabajo en equipo
- Precios competitivos
- Satisfacción de las necesidades del cliente
- Recurso Humano capacitado
- Tecnología de punta a la vanguardia en la innovación
- Compromiso de servicio
- Desarrollo a la comunidad

4.17 OBJETIVOS, POLITICAS Y ESTRATÉGIAS CORPORATIVAS

4.17.1 Objetivos

Los Objetivos Corporativos son los siguientes:

- Poseer una estructura organizacional adecuada
- Mantener un Recurso Humano eficiente ubicado en cada uno de los puestos necesarios para el buen funcionamiento de la empresa
- Propender un desarrollo organizacional efectivo dentro de la empresa.
- Ayudar al desarrollo del país.

4.17.2 Políticas

Las Políticas que se implantarán son las siguientes:

- En cada una de las acciones realizadas se debe optimizar los recursos humanos, materiales y económicos para cumplir con los objetivos de la institución.
- Los planes y programas que se realizan, deberán tener un seguimiento oportuno para verificar una adecuada ejecución.
- Los Directivos incentivarán a sus empleados principios éticos y valores corporativos de la organización.
- No se realizará proselitismo político dentro de la empresa por parte de los Directivos y empleados.

- Se nombrara un equipo responsable y eficiente para cada uno de los departamentos.
- El accionar de la empresa se procederá dentro de las leyes de protección al consumidor, tributarias, trabajo y reglamento interno de la empresa.

4.17.3 Estrategias

- Aplicación de la evaluación del desempeño para todo el personal de la empresa.
- Optima aplicación del diseño organizacional
- Innovación de estilos gerenciales de liderazgo y de la organización en general.
- Contacto de proveedores que mantengan precios más convenientes
- Amabilidad en el trato
- Rapidez y calidad en el servicio
- Se realizará el 5% de descuento a los hogares que utilicen nuestros servicios continuamente.
- Los cobros se realizarán mensualmente
- Los servicios se ofrecerán puerta a puerta
- Se colocará puestos de atención al cliente
- Agentes vendedores visitarán los hogares
- Se realizará spot publicitarios en el canal 36
- Elaboración de hojas volantes

CONCLUSIONES

- La Demanda Insatisfecha se encuentra en las casas/ villas, departamentos en los servicios que la empresa va a ofertar, siendo estos aseo y limpieza para el año 2007 se satisficiera un mercado de 120.903 inmuebles, en plomería, 6.018 inmuebles, en albañilería 1.232 inmuebles, en jardinería 5.111 inmuebles, e instalaciones eléctricas 28.309 inmuebles, observando de esta forma que la empresa se enfocara a las viviendas, satisficando los problemas domésticos existentes.
- El Tamaño del Proyecto para aseo y limpieza tendrá una capacidad de servicios de 725.418 m², en plomería 3.683 puntos, en albañilería 1.885 m², en jardinería 15.640 m², en instalaciones eléctricas 4.331 puntos; la Distribución de la planta y el Proceso productivo de la empresa está íntimamente relacionada con el nivel de demanda insatisfecha y el monto de la inversión.
- Evaluación Económica –Financiera es una etapa de tipo comprobativa que tiene como función la de verificar la información y la viabilidad de los datos consignados en el proyecto; siendo el V.A.N del proyecto \$ 39.769,06 el T.I.R que arrojan los flujos del proyecto es del 43%; y, el P.R.I. sin financiamiento es de 2 años , 27 días en este proyecto.

- La Propuesta Administrativa es el éxito del nuevo modelo económico que se vincula expresamente al proceso de creación, crecimiento e innovación de las empresas, de ahí la importancia de fortalecer la capacidad empresarial.
- La Ejecución de este proyecto sin duda constituye una fuente significativa de empleo, brindando de este modo a la población económicamente activa oportunidades de trabajo.

RECOMENDACIONES

- Recomendamos la ejecución y puesta en marcha del proyecto de factibilidad para la creación de una empresa de servicios de mantenimiento de Inmuebles en la ciudad de Latacunga, porque después de haber analizado las condiciones actuales de las viviendas de esta ciudad, se ha podido precisar que existe demanda insatisfecha dentro de estos servicios y ese déficit constituirá nuestra oportunidad para la puesta en marcha del proyecto.
- La puesta en marcha de este proyecto contribuirá a una mejor conservación de los inmuebles, así como también se determinó mediante el análisis económico –financiero y la evaluación que el proyecto es rentable generando utilidades para la empresa, fuentes de empleo directa e indirectamente relacionados con esta actividad.
- Brindar servicios de calidad, mano de obra calificada, excelente materia prima, a precios cómodos, al alcance de la familia Latacungueña.
- Los servicios que brindará esta empresa siendo estos: aseo y limpieza, plomería, albañilería, jardinería e instalaciones eléctricas, serán supervisadas por personal calificado, de tal forma que los clientes queden satisfechos asegurando de esta manera el prestigio y la seriedad de la empresa.

BIBLIOGRAFIA

CITADA.-

- BACA URBINA, Gabriel, **“DEMANDA INSATISFECHA”** 2001.
- KLOTTER, Philip. **“DIRECCION DE LA MERCADOTECNIA”**, Séptima Edición, PRENTICE-HALL HISPANOAMERICANA S.A., México, Marzo de 1993.
- KOTLER, Philip, **“FUNDAMENTOS DE MERCADOTECNIA”**, PRENTICE HALL, México, 1991.
- KOTLER, Philip, **“MERCADOTECNIA “FUNDAMENTOS DE MERCADOTECNIA”**
- Art. 17 DEL CODIGO DEL TRABAJO.
- Art. 36 DEL CODIGO DEL TRABAJO.
- Art. 626 DEL CODIGO DEL TRABAJO.

CONSULTADA.-

- ALJAGOE, **“EMPRESAS TRINFADORAS”**, Editoriales LEGIS, Bogotá, 1998.
- BANK, John, **“LA ESENCIA DE LA CALIDAD TOTAL”**, PRENTICE HALL, Legis, Colombia.
- BERRY, Leonard, **“UN BUEN SERVICIO NO BASTA”**, Editorial NORMA, Bogotá.
- CERTO, Samuel, **“DIRECCION ESTRATEGICA”**, IRWIN, España, 1990.

- CONSTITUCION POLITICA DEL ECUADOR.
- DE LUCAS ORTUETA, Ramón, “**ORGANIZACIÓN CIENTIFICA DE LAS EMPRESAS**”, Editorial LIMUSA, WILLEY S.A., México, 1972.
- GOMEZ CEJA, Guillermo, “**PLANEACION Y ORGANIZACIÓN DE EMPRESAS**”, MC. GRAW HILL, México, 1994.
- GOODSTEIN, Leonard, “**PLANIFICACION ESTRATEGICA APLICADA**”, MC. GRAW HILL, Bogotá, 1998.
- H.T., Graham, “**ADMINISTRACION DE RECURSOS HUMANOS**”, Editado. Madrid, 1982.
- HAMERMESH, Richard, “**PLANEACION ESTRATEGICA**”, LIMUSA, México, 1990.
- LAMBIN, Jean-Jacques, “**MARKETIN ESTRATEGICO**”, Tercera edición.
- MUNCH GALINDO GARCIA MARTINEZ, “**FUNDAMENTOS DE ADMINISTRACION**”, TRILLAS, México.
- O'DONEELL, Koontz, “**ELEMENTOS DE LA ADMINISTRACION MODERNA**”, Edición MC.GRAW HILL, México, 1986.
- PAZOS, Alejandro A, “**COSTOS Y GESTION CON MICROSOFT EXCEL**”, 1ª ed. 3ª reimp., Buenos Aires, OMICRÓN SYSTEM, 2005.
- POZO PINO, Jaime, “**DIRECCION DEL FUTURO**”, Editado. FUTURO LATINOAMERICANO, 1ra. Edición, México, 1977.
- REGISTRO OFICIAL No. 442 DEL CODIGO DEL TRABAJO.
- REINOSO C. Víctor A, “**EL PROCESO ADMINISTRATIVO Y SU APLICACIÓN EN LAS EMPRESAS**”, Editorial PEDAGÓGICA FREIRE, Riobamba-Ecuador.

- RON ZEMKE, Kart Albert, **“GERENCIA DEL SERVICIOS”**, FONDO Editorial LEGIS, Colombia.
- SAPAG CHAIN, Nassir, **“PREPARACION Y EVALUACION DE PROYECTOS”**, Segunda Edición, Editorial PRESENCIA LTDA., Bogotá, 1995.
- STEINER, George, **“PLANIFICACION ESTRATEGICA”**, CECSA, México, 1995.
- THIBAUT, Jean Pierre, **“MANUEL DE DIAGNOSTICO DE LA EMPRESA”**, Editorial PARANINFO, MAGALLANES, Madrid.

ANEXOS

ANEXO 1

CUADRO DE DEPRECIACION ANUAL DE LOS ACTIVOS FIJOS

ACTIVOS FIJOS	VALOR (\$)	VIDA UTIL (años)	PORCENTAJE ANUAL	DEPRECIACION ANUAL (\$)	ANO 2	ANO 3	ANO 4	ANO 5
MUEBLES Y ENSERES	500,00	10	10%	50,00	50	50	50	50
MAQUINARIA Y EQ.	14.300,00	10	10%	1.430,00	1430	1430	1430	1430
EQUIPOS DE COMPUTACION	1.020,00	3	33,33%	340,00	340	340	340	340
VEHICULO	5.000,00	5	20%	1.000,00	1000	1000	1000	1000
TOTAL	20.820,00			2.820,00	2.820,00	2.820,00	2.820,00	2.820,00

AMORTIZACION DE DIFERIDOS

GASTOS DE CONSTITUCION	1.560,00	5	312
------------------------	----------	---	-----

ANEXO 2

INVESTIGACION DE MERCADO DEL “PROYECTO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN UNA EMPRESA DE SERVICIOS DE MANTENIMIENTO DE INMUEBLES EN LA CIUDAD DE LATACUNGA, PROVINCIA DE COTOPAXI” “SERVI ASEO S.A”

INTRODUCCION

El presente anexo sirve de introducción a los aspectos teóricos y prácticos de la *Investigación de Mercado* desplegada para el presente proyecto. Deseamos que se valoren la función que desempeña la investigación de mercado en la comprensión de la estructura del sector de inmuebles, así como en la elaboración de un *Estudio de Mercado Efectivo* para el proyecto en estudio.

La Investigación de Mercado contribuye como ningún otro sistema al logro de los *Objetivos del Estudio de Mercado de un Proyecto*: “*La finalidad del estudio de mercado es probar que existe un número suficiente de individuos, empresas y otras entidades económicas que, dadas ciertas condiciones, presentan una demanda que justifica la puesta en marcha de un determinado programa de producción –bienes o servicios- en un determinado período. El estudio debe concluir asimismo, las formas específicas que se utilizarán para llegar hasta esos demandantes*”.

Partiremos del principio de que las decisiones sobre posicionamiento del producto, precios, promoción y distribución de la marca y el servicio deben basarse en una investigación de mercado concebida concienzudamente y realizada de forma inteligente y adecuada.

Un elemento básico para el desarrollo de cualquier estrategia eficaz de mercado es el disponer de un conocimiento exhaustivo de los deseos y necesidades de los consumidores.

El aspecto más importante de nuestra Investigación de Mercado consiste en facilitar tal información y ayudar a que la Gerencia de "SERVI ASEO .S.A" piense en forma explícita en quienes son sus clientes y qué características del servicio tienen mayor importancia.

A. ACTIVIDADES DESARROLLADAS EN LA INVESTIGACIÓN DE MERCADO DEL PROYECTO

Concretamente, los investigadores, en estrecha colaboración con la Gerencia de SERVI ASEO S.A S.A., deben llevar a cabo las siguientes actividades:

1. ***Definir el problema a investigar.*** La mayor responsabilidad de los investigadores de mercado es definir con la mayor precisión y rigor posible el problema al que se enfrenta la empresa.
2. ***Especificar cuál es la información precisa.*** Una vez definido el problema, los investigadores deben decidir cuál es el tipo de información que mejor satisface los objetivos que persigue la investigación.
 - a. ***Información Primaria.*** Obtenida de entre los clientes.
 - b. ***Información Secundaria.*** En poder de la empresa o de dominio público.
3. ***Diseñar el Método a Emplear para Obtener la Información Necesaria.*** Existen distintos métodos para obtener información en una Investigación de Mercado:

a. *Entrevistas*

b. *Encuesta*

4. ***Decidir el Diseño de la Muestra.*** El diseño de la muestra debe traducirse en la selección de una muestra idónea de encuestados.
5. ***Diseñar el cuestionario.*** El cuestionario es el instrumento que se empleará para la obtención de datos, que deberá elaborarse de forma que el encuestado pueda comprenderlo con toda facilidad.
6. ***Gestionar y Llevar a Cabo la Recogida de Información.*** La Gerencia debe supervisar el proceso para obtener la información, así como los oportunos procedimientos para controlar la calidad de las entrevistas. Los investigadores se ocupan de los aspectos relacionados con llevar el cuestionario a la calle y preparar la información obtenida para proceder a su posterior análisis.
7. ***Analizar e Interpretar los resultados.*** Los Investigadores son los responsables de analizar la información obtenida y de interpretar sus resultados.
8. ***Comunicar las Conclusiones y sus Efectos.*** Los resultados deben comunicarse y los Investigadores facilitarán un informe por escrito a la Dirección de la empresa.

I. FASE 1: FORMULACION DEL PROBLEMA

ESCENARIO DEL PROBLEMA: Empresa de Servicios de Mantenimiento de Inmuebles “SERVI ASEO S.A”

Propuesta:

La importante empresa de Mantenimiento de Inmuebles "SERVI ASEO S.A" va a decidir si continúa con el proyecto de brindar un servicio para la conservación de los inmuebles. El nuevo servicio vendrá a resolver un problema importante dentro del aspecto habitacional, el mismo que constituirá una ayuda valiosa para asegurar que las viviendas se encuentren en perfectas condiciones. La Dirección de la empresa quiere obtener información sobre las probabilidades de éxito del nuevo servicio.

Objetivo de la Investigación:

Decidir las probabilidades de éxito en el mercado del nuevo «servicio de mantenimiento de inmuebles», así como su relación con otras empresas ya existentes.

**Posibles preguntas
Que la investigación
Debe contestar:**

1. ¿Desearía Usted que en la ciudad de Latacunga existiera una empresa de mantenimiento de viviendas?
2. ¿Tiene Usted dificultades para encontrar trabajadores para arreglar su vivienda?
3. ¿Desearía Usted tener al momento a personas encargadas del arreglo de su vivienda?

4. ¿Tiene Usted información sobre algunas empresas que brinden atención en mantenimiento de viviendas?
5. ¿Estaría Usted de acuerdo que la ciudad de Latacunga cuente con una empresa de mantenimiento de viviendas?
6. ¿Cree Usted que al existir una empresa de mantenimiento de viviendas en la ciudad de Latacunga ayudaría a tener adecentada las mismas?

II. FASE 2: DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

a) ¿QUÉ DISEÑO SE UTILIZARÁ?

Como expusimos anteriormente, *el planteamiento del problema* es importante porque es lo que decide la información que se requerirá. El problema de investigación que se ha definido es muy específico y partimos del hecho que tanto la empresa como el cliente -que toma la decisión - conocen ambos los *factores que ocasionan el problema y poseen la información para solucionarlo*.

Como la empresa (debido a su acervo de experiencia) y sus investigadores de mercado conocen "algo sobre el problema" al que se enfrenta, emplearemos un *diseño descriptivo de investigación* el que debe permitir que el investigación se centre en aspectos concretos del servicio y en los factores que se cree producen el problema, estableciendo la frecuencia con que se produce tales

factores y hasta que punto están relacionadas dos o más variables identificadas en el problema.

b) FUENTES DE INFORMACIÓN

La investigación de mercado exige contar con:

- ❑ *Fuentes de información secundaria*, que se obtendrá en la propia empresa. La ciudad carece de información oficial relacionada con servicios de mantenimiento de inmuebles.
- ❑ *Fuentes de información primaria*, los investigadores deben recoger directa y específicamente del público la información necesaria.

c) METODO PARA OBTENER LA INFORMACION

La información primaria se obtendrá por medio de *encuestas* (*método aplicado a una serie de personas o encuestados que, colectivamente, constituyen la muestra óptima seleccionada*) a efectos de aprender algo sobre la población global de la que se ha extraído la muestra de encuestados para aplicarse, por medio de proyecciones, a una población mayor.

El método de obtención de información que se utilizará en la investigación de mercado es la *encuesta personal cara a cara*, por medio de un cuestionario debidamente estructurado.

III. FASE 3: DISEÑO DE LA MUESTRA

Es el proceso mediante el cual se calcula el tamaño de la muestra y se determina los sujetos u objetos de la población que la integran. Una muestra debe tener dos características básicas:

1. **Tamaño**, debe ser suficientemente amplio para que permita extrapolaciones correctas y eviten errores de muestreo.
2. **Representatividad**, los diferentes elementos que componen una población tienen que encontrarse comprendidos proporcionalmente en la muestra.

a) *Tamaño de la muestra*

La población objeto del estudio es la Ciudad de Latacunga compuesta de 12.897 viviendas, para calcular el tamaño de la muestra se toman en cuenta los siguientes términos que integran las fórmulas correspondientes:

PRIMERA FORMULA:

$$n = \frac{PQN}{(N-1)\frac{E^2}{K^2} + PQ}$$

SIMBOLOGÍA:

n = *Tamaño de la muestra*

PQ = *Constante de la varianza población (0.25)*

N = *Tamaño de la población*

E = *Error máximo admisible (al 1% = 0.01; 2% = 0.02; 3% = 0.03; etc.)*

A mayor error probable, menor tamaño de la muestra

K = *Coeficiente de corrección del error (2)*

Si establecemos un error máximo admisible de 10%, entonces el tamaño de la muestra es el siguiente:

$$n = \frac{(0.25)(126101)}{(126101 - 1) \left(\frac{0.1}{2} \right)^2 + (0.25)}$$

$$n = \frac{31525.25}{(126100) \left(\frac{0.01}{4} \right) + 0.25}$$

$$n = \frac{31525.25}{126100(0.0025) + 0.25}$$

$$n = \frac{31525.25}{315.5}$$

$$n = 99.92$$

El tamaño de la muestra en la ciudad de Latacunga es de 100 viviendas.

SEGUNDA FORMULA:

Otra fórmula para calcular el tamaño de la muestra es la siguiente:

$$n = \frac{m}{e^2(m-1) + 1}$$

SIMBOLOGÍA:

n = Tamaño de la muestra

m = Tamaño de la población

e = Error admisible

Si se aplican los datos de la primera fórmula, entonces tenemos lo siguiente:

$$n = \frac{126101}{(0.1)^2(126101 - 1) + 1}$$

$$n = \frac{126101}{(0.01)(126100) + 1}$$

$$n = \frac{126101}{1262}$$

$$n = 99.92$$

Comprobamos que el tamaño de la muestra para nuestra Investigación de Mercado en la ciudad de Latacunga es de 100 viviendas.

b) Estructura de la Muestra

La muestra se compondrá de 100 inmuebles urbanos, considerados usuarios de este tipo de servicio.

El porcentaje de las viviendas urbanas en la ciudad de Latacunga representa el 41.51% y la rural el 58.49%¹, las encuestas se aplicarán atendiendo a esta relación de vivienda. Es decir, se asignará el 42% para los sectores urbanos y el 58% para los rurales.

¹ FUENTE: División Político - Administrativa de la República del Ecuador. INEC, 2001, Registros Oficiales publicados hasta agosto - 2001.

La muestra urbana se caracteriza por ser heterogénea (compuesta por individuos con diferentes gustos y preferencias), mientras que la muestra rural se considerará para nuestro estudio como homogénea (compuesta por individuos con similares gustos y preferencias).

La muestra urbana se subdividirá en las siguientes subpoblaciones con el fin de aplicar las encuestas:

Las encuestas estarán enfocadas a 100 propietarios de viviendas y edificios del sector urbano de la ciudad de Latacunga divididos en los diferentes barrios de la ciudad con el objeto de la necesidad de crear la empresa de servicios de mantenimiento de viviendas como se muestra a continuación:

BARRIOS	ENCUESTAS
Barrio La Estación	10 (10%) Encuestas
Barrio el Salto	13 (13%) Encuestas
Barrio La Merced	16 (16%) Encuestas
Barrio Centro	10(10%) Encuestas
Barrio Santo Domingo	5(5%) Encuestas
Barrio San Agustín	5 (5%) Encuestas
Barrio La laguna	6 (6%) Encuestas
Barrio el Remanso	5 (5%) Encuestas
Barrio Norte	3 (3%) Encuestas
Barrio Sur	3 (3%) Encuestas
Barrio Maldonado Toledo	3(3%) Encuestas
Barrio Sigsicalle	5 (5%) Encuestas
Barrio El Loreto	13 (13%) Encuestas
Barrio la FAE	3 (3%) Encuestas
TOTAL	100(100%) Encuestas

Como se observa, se ha utilizado un marco para realizar el muestreo o una lista o clasificación organizada de la vivienda-objetivo. Las muestras poseen un determinado tamaño, así como todas las personas de la población-objetivo, tienen idénticas posibilidades de ser seleccionadas.

Finalmente, el diseño de muestreo utilizado lo definimos como: *probabilístico, estratificado de asignación proporcional.*

IV. FASE 4: DISEÑO DEL CUESTIONARIO

“La encuesta es la técnica que a través de un cuestionario adecuado nos permite recopilar datos de toda la vivienda o de una parte representativa de ella”¹¹.

El cuestionario utilizado ha sido desarrollado basado en el *Tipo de Encuesta por Muestreo* que se utiliza para recolectar información de grupos representativos de la población en base a cuestionarios. El tipo de cuestionario es el que se entrega personalmente y será dirigida o llenado en presencia del encuestador. El cuestionario que se utilizará es el siguiente:

CREACIÓN DE UNA EMPRESA DE MANTENIMIENTO DE INMUEBLES EN LA CIUDAD DE LATACUNGA “SERVI ASEO S.A”

OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

Conocer la factibilidad de la creación de servicios de mantenimiento de viviendas en la ciudad de Latacunga.

¹¹ DILLON, MADDEN & FIRTLE, LA INVESTIGACIÓN DE MERCADOS EN UN ENTORNO DE MARKETING, pp. 135 – 168.

INSTRUCCIONES

Sírvase contestar las preguntas que lo detallamos a continuación que nos permitirá crear una empresa de servicios de mantenimiento de viviendas en esta ciudad.

Tenga la bondad según su criterio de poner una X en donde crea Usted conveniente para lograr los resultados que deseamos conocer que nos será de mucha utilidad para el trabajo que estamos realizando

PREGUNTAS

1. Cree Ud. importante dar mantenimiento a su vivienda?

SI ()

NO ()

Por qué ?

.....

.....

2. Para una mejor conservación de su vivienda Ud. prefiere:

a. Hacer un mantenimiento preventivo

b. Proceder a reparar una vez producido un daño

3. Tiene Usted información sobre algunas empresas que brinden atención en mantenimiento de viviendas?

SI ()

NO ()

4. Para contratar los servicios de mantenimiento de su vivienda a tenido que recurrir a:

- Prensa
- Radio
- TV
- Referencia de otras personas
- búsqueda personal

5. ¿Como calificaría Ud. los servicios de mantenimiento de su vivienda que ha contratado?

- Excelente

- Bueno
- Malo

6. De crearse una empresa de servicios de mantenimiento utilizaría el mismo considerando que ofrecerá garantía técnica y profesional?

SI () NO ()

7. Que servicios cree Ud. que debería ofrecer esta Empresa?

- Plomería
- Carpintería
- Albañilería
- Jardinería
- Instalaciones eléctricas
- Aseo y Limpieza

8. Con que frecuencia haría uso de estos servicios?

SERVICIOS	DIARIO	QUINCENAL	MENSUAL	OTROS
Plomería				
Carpintería				
Albañilería				

Jardinería				
Insta. Eléctricas				
Aseo y Limpieza				

9. Que precio estaría dispuesto a pagar por estos servicios?

SERVICIOS	U.medida	0.40	1.00	1.50	2.00
Plomería	Punto				
Carpintería	Obra				
Albañilería	M ²				
Jardinería	M ²				
Insta. Eléctricas	Punto				
Aseo y Limpieza	M ²				

Gracias por su colaboración
Encuestadoras: Autoras de la Tesis

V. FASE 5: GESTION Y RECOLECCION DE LA INFORMACION

Llevar a cabo el trabajo de campo y finalizarlo implica realizar una serie de actividades:

- a) *Preparación de los entrevistadores.* Consiste en lograr que los entrevistadores se familiaricen con los distintos aspectos del estudio.
- b) *Programación y realización de las entrevistas.* Se enfoca en la organización y el control del trabajo de campo, es decir, normas relativas a:

- I. La forma de seleccionar a los entrevistados,
- II. Las cuotas de la muestra, y
- III. Cuándo y dónde seleccionar la muestra.

Normas determinadas en la FASE III del Diseño de la Muestra, parte b)
Estructura de la Muestra.

VI. FASE VI: PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN

Se trata de llevar a cabo tres funciones, necesarias e importantes, antes de analizar la información obtenida en el campo:

Edición.- Es decir evaluar con precisión y exactitud las respuestas dadas por los encuestados

Codificación.- Que consiste en asignar valores numéricos a las respuestas dadas por los encuestados sobre la creación de la empresa de mantenimiento de viviendas en la ciudad de Latacunga.

Tabulación y análisis.- Cada pregunta es tabulada, analizada e interpretada acorde con los requerimientos de la población sobre los servicios que requieren para mantener sus viviendas.

A continuación se presenta el resumen de tabulación propuesto para la Investigación de Mercado:

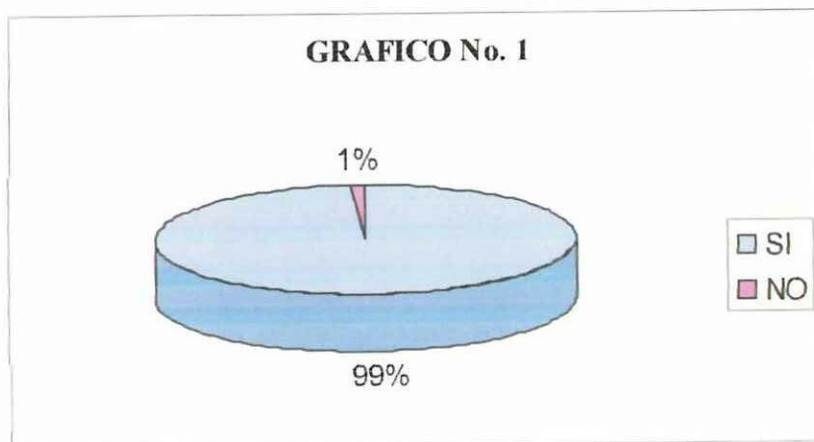
ENCUESTA DIRIGIDA A LOS PROPIETARIOS DE LOS INMUEBLES EXISTENTES EN LE CIUDAD DE LATACUNGA

1.- Cree Ud. importante dar mantenimiento a su vivienda?

Cree Ud. importante dar mantenimiento a su vivienda	Frecuencia	Porcentaje
SI	99	99%
NO	1	1%
TOTAL	100	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Autoras de la Tesis



ANÁLISIS:

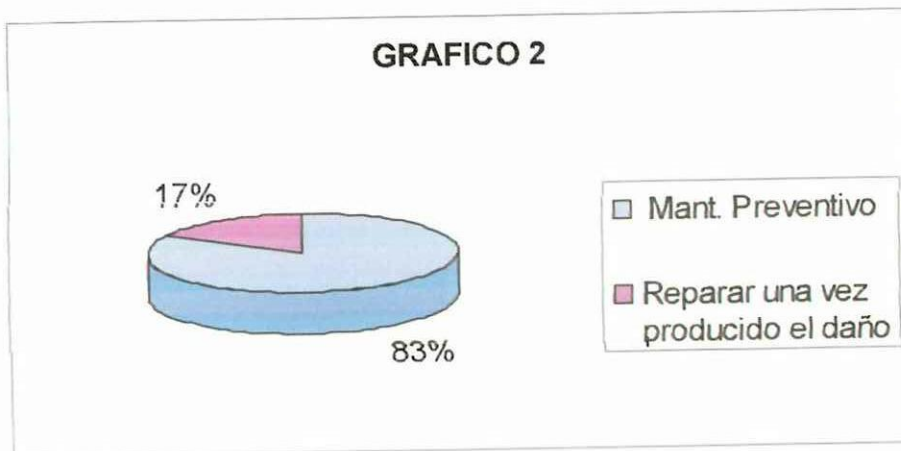
De los 100 encuestados el 99% representan la gran mayoría lo cual para ellos es importante realizar un mantenimiento a sus viviendas puesto que ayudarán a conservar el inmueble y tan solo 1% no esta de acuerdo, lo que significa que el dar mantenimiento es un servicio importante dentro de la vida cotidiana de las personas

2.- Para una mejor conservación de su vivienda Ud. prefiere:

Para una mejor conservación de su vivienda Ud. prefiere	Frecuencia	Porcentaje
Hacer un mantenimiento preventivo	83	83%
Proceder a reparar una vez producido el daño	17	17%
TOTAL	100	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Autoras de la Tesis



ANÁLISIS

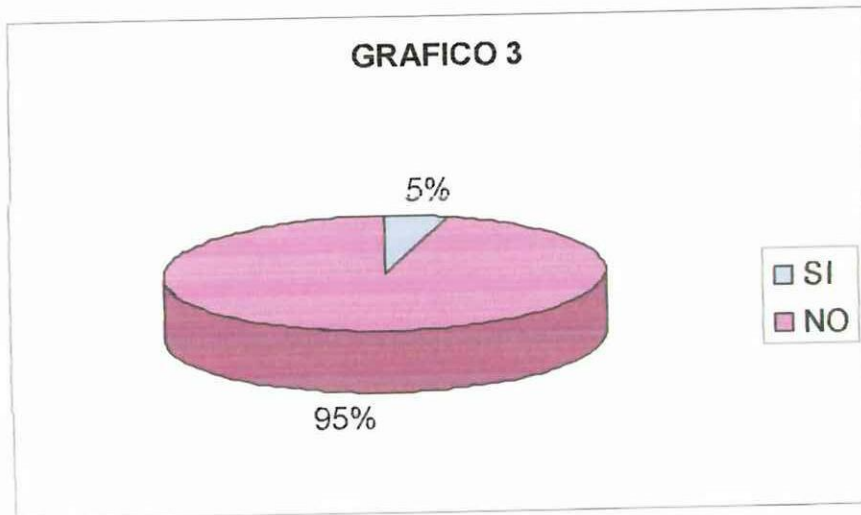
De los resultados que se ha recopilado el 83% responde que es necesario realizar un mantenimiento de su vivienda, antes de que se produzcan daños mayores, para luego no poderlos solucionar a tiempo y el 17% prefiere proceder a reparar una vez producido el daño con lo que interpretamos que la mayoría de los encuestados desean anticiparse a cualquier falla que se pueda ocasionar dentro de su hogar.

3.- Tiene Usted información sobre algunas empresas que brinden atención en mantenimiento de viviendas?

Tiene Usted información sobre algunas empresas que brinden atención en mantenimiento de viviendas?	Frecuencia	Porcentaje
SI	5	5%
NO	100	95%
TOTAL	100	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Autoras de la Tesis



ANÁLISIS:

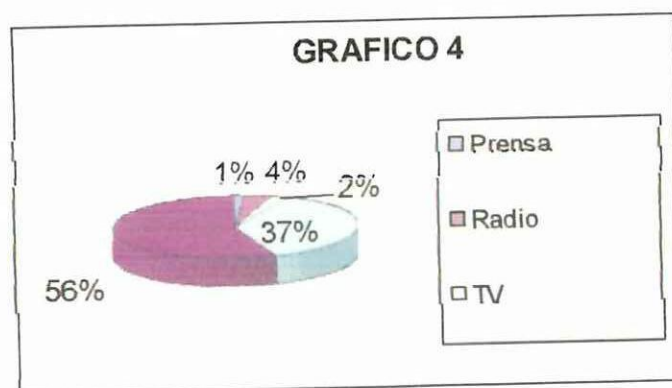
De los resultados que demuestran las encuestas el 5% tiene información sobre empresas que brindan servicios de mantenimiento de inmuebles, mientras que el 95% desconoce de las mismas, puesto que resulta factible una buena publicidad.

4.- Para contratar los servicios de mantenimiento de su vivienda ha tenido que recurrir a:

Para contratar los servicios de mantenimiento de su vivienda a tenido que recurrir a :	Frecuencia	Porcentaje
Prensa	1	1%
Radio	4	4%
TV	2	2%
Referencias de otras personas	37	37%
Búsqueda personal	56	56%
TOTAL	100	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Autoras de la Tesis



ANÁLISIS:

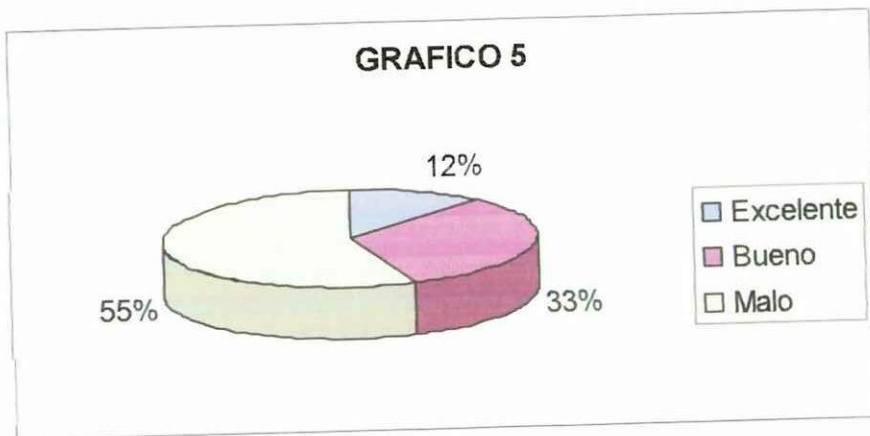
Las encuestas demuestran que para contratar los servicios de mantenimiento las personas tienen que recurrir a la Búsqueda personal en 56%, referencias personales un 37%, Prensa 1%, Radio 4% y televisión 2%. Lo que se puede observar que no existe difusión de este servicio en los medios de comunicación.

5.- ¿Como calificaría Ud. los servicios de mantenimiento de su vivienda que ha contratado?

Como calificaría Ud. los servicios de mantenimiento de su vivienda que ha contratado?	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	12	12%
Bueno	33	33%
Malo	55	55%
TOTAL	100	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Autoras de la Tesis



ANÁLISIS:

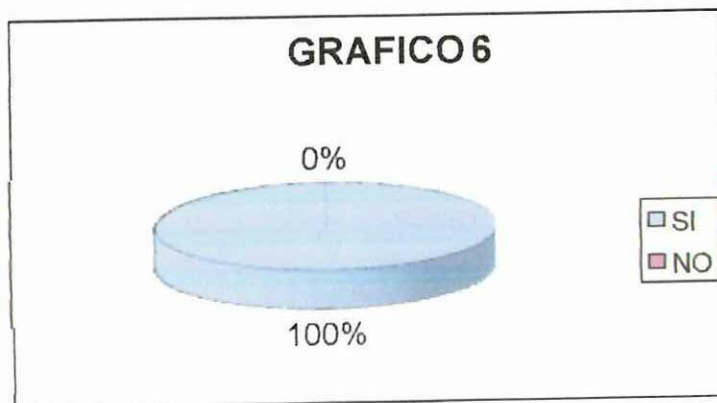
Los servicios que se ofertan en el mercado son excelentes en un 12%, Bueno 33% y Malo 55%, siendo que no existen empresas serias que brinden este servicio de acuerdo a las necesidades de cada vivienda.

6.- De crearse una empresa de servicios de mantenimiento utilizaría el mismo considerando que ofrecerá garantía técnica y profesional?

De crearse una empresa de servicios de mantenimiento utilizaría el mismo considerando que ofrecerá garantía técnica y profesional	Frecuencia	Porcentaje
SI	100	100%
NO	0	0%
TOTAL	100	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Autoras de la Tesis



ANÁLISIS:

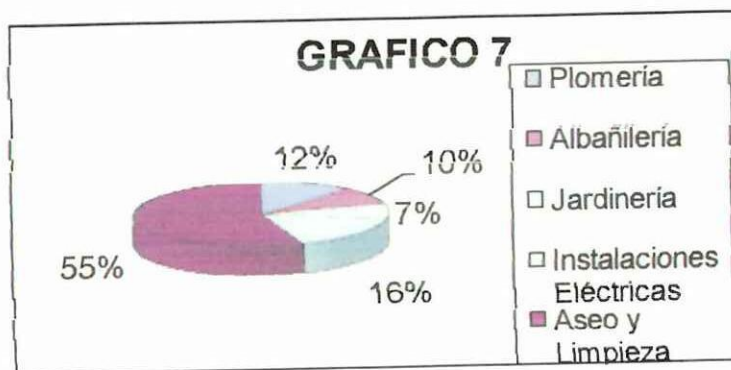
El 100% de los encuestados opinan que debe crearse esta empresa de servicios de mantenimiento puesto que tendría gran acogida por cuanto ahorraría tiempo en buscar trabajadores para determinada obra.

7.- Que servicios cree Ud. que debería ofrecer esta Empresa?

Que servicios cree Ud. que debería ofrecer esta Empresa	Frecuencia	Porcentaje
Plomería	12	12%
Albañilería	9	9%
Jardinería	7	7%
Instalaciones Eléctricas	16	16%
Aseo y Limpieza	56	56%
TOTAL	100	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Autoras de la Tesis



ANÁLISIS:

Como se puede observar el cuadro el servicio más importante considerado por los entrevistados es el de Aseo y Limpieza de Viviendas con el 56%, Instalaciones Eléctricas con un porcentaje del 16%, plomería con el 12%, albañilería con el 9%, jardinería con el 7%, este es el orden de necesidades presentadas en cada uno de los hogares de acuerdo a las encuestas realizadas.

8.- Con que frecuencia haría uso de estos servicios?

Con que frecuencia haría uso de estos servicios?	DIARIO	SEMANAL	QUINCENAL	MENSUAL	OTROS
Plomería		2	8	8	5
Albañilería		2	3	3	4
Jardinería		2	2	7	3
Inst. Eléctricas		3	5	5	5
Asco y Limpieza	12	1	12	5	3
TOTAL	12	10	30	28	20

GRÁFICO 8



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Autoras de la Tesis

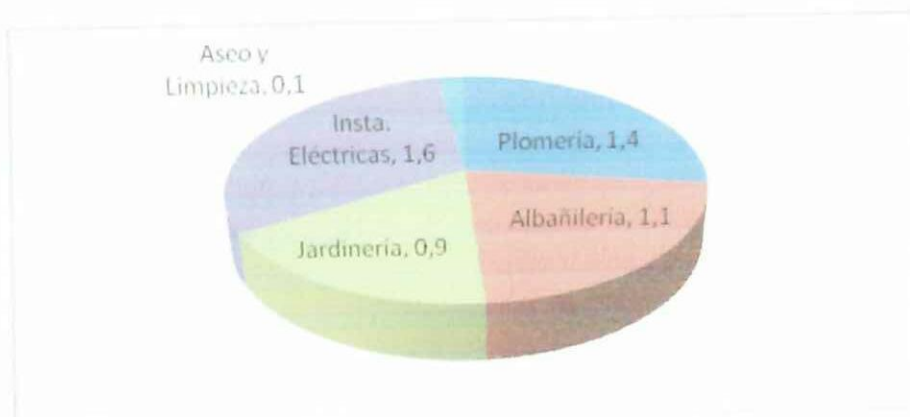
ANÁLISIS:

Como se puede observar la frecuencia con que se requieren los servicios es quincenalmente con un 30%, diario 12%, semanal 10%, mensual 28% y otros el 20%, pudiendo observar de esta manera que necesitan de forma continua estos servicios.

9 - Que precio estaria dispuesto a pagar por estos servicios?

SERVICIOS	U. medida	0,1	0,9	1,1	1,40	1,6
Plomeria	Punto	8	7	10	22	0
Albañileria	M ²	3	15	30	10	10
Jardineria	M ²	14	30	20	5	9
Insta. Eléctricas	Punto	2	2	2	1	25
Aseo y Limpieza	M ²	55	5	3	11	1
TOTAL		82	59	65	49	51

GRÁFICO 9



INTERPRETACIÓN:

El precio que el los encuestados proponen son para Aseo y limpieza \$ 0.10 m2, plomería \$1.40 el punto, el punto, Albañilería \$1.40 el m2, jardinería \$0.90 m2 y las instalaciones eléctricas \$1.60 el punto. Viendo de esta manera que los consumidores imponen los precios dentro del mercado por lo que es indispensable conocer el costo que estarían dispuestos a pagar.

UNIVERSIDAD TECNICA DE COTOPAXI
CARRERA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS HUMANISTICAS Y DEL
HOMBRE.

CUESTIONARIO DE ENTREVISTA A LOS GERENTES DE LAS EMPRESAS
DE MANTENIMIENTO DE SERVICIOS.

1. Cuál es la actividad a la que se dedica su empresa?

2. Cual es su mayor competencia empresarial?

3. A que empresas ustedes dan servicios?

4. Cuantas veces por semana, quincenalmente o mensualmente prestan el servicio?

5. Cuanto es el valor que cobran por dar este tipo de servicio?

6. De que manera es la forma de pago de sus clientes? al contado o crédito? o depende de la Institución sea esta publica o privada?

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

ANEXO No. 3

**VIVIENDAS PARTICULARES OCUPADAS DEL AREA URBANA, POR TIPO DE VIVIENDA,
SEGUN SERVICIOS QUE DISPONE LA VIVIENDA.**

CUADRO N.- 5B

SERVICIOS QUE DISPONEN LA VIVIENDA	TOTAL DE VIVIENDAS	TIPO DE VIVIENDA							
		CASA O VILLA	DEPARTAMENTO	CUARTOS EN CASA DE INQUILINATO	MEDIAGUA	RANCHO	COVACHA	CHOZA	OTRO
CANTON: LATACUNGA									
TOTAL DE VIVIENDAS	12.943	8.838	1.609	1.660	790	7	16	7	16
ABASTECIMIENTO DE AGUA									
OBTENCION DE AGUA	12.943	8.838	1.609	1.660	790	7	16	7	16
POR TUBERIA DENTRO DE LA VIVIENDA	10.557	7.472	1.508	1.222	353	2			
POR TUBERIA FUERA DE LA VIVIENDA, PERO DENTRO DEL EDIFICIO, LOTE O TERRENO	2.034	1.175	96	417	325	4	9	3	5
POR TUBERIA FUERA DEL EDIFICIO, LOTE O TERRENO	164	88	3	12	44		4	2	11
NO RECIBE AGUA POR TUBERIA	188	103	2	9	68	1	3	2	
MEDIO DE DONDE PROVIENE EL AGUA QUE RECIBE	12.943	8.838	1.609	1.660	790	7	16	7	16
DE RED PUBLICA	12.527	8.581	1.592	1.626	686	6	13	7	16
DE POZO	113	74	4	9	24	1	1		
DE RIO, VERTIENTE,...	250	153	12	22	62		1		
DE CARRO REPARTIDOR	18	9		1	7		1		
OTRO	35	21	1	2	11				
SISTEMA DE ELIMINACION DE AGUAS SERVIDAS	12.943	8.838	1.609	1.660	790	7	16	7	16
CONECTADO A RED PUBLICA	12.097	8.290	1.587	1.615	573	6	7	4	15
DE ALCANTARILLADO	456	303	10	21	115		4	2	1
POZO CIEGO	170	112	2	13	39		4		
POZO SEPTICO	220	133	10	11	63	1	1	1	
OTRA FORMA									
DISPONIBILIDAD DE SERVICIO ELECTRICO	12.943	8.838	1.609	1.660	790	7	16	7	16
SI DISPONE	12.624	8.657	1.594	1.623	715	5	9	5	16
NO DISPONE	319	181	15	37	75	2	7	2	
DISPONIBILIDAD DE SERVICIO TELEFONICO	12.943	8.838	1.609	1.660	790	7	16	7	16
SI DISPONE	7.551	5.843	983	544	179	2		7	16
NO DISPONE	5.392	2.995	626	1.116	611	5	16		
SISTEMA DE ELIMINACION DE LA BASURA	12.943	8.838	1.609	1.660	790	7	16	7	16
POR CARRO RRECOLECTOR EN TERRENO BALDIO O QUEBRADA	10.716	7.235	1.512	1.516	43	1	3	1	15
POR INCINERACION O ENTIERRO	1.417	1.018	61	101	225	3	7	1	1
OTRA FORMA	662	490	16	29	115	3	5	4	
	148	95	20	14	17		1	1	
SERVICIO HIGIENICO	12.943	8.838	1.609	1.660	790	7	16	7	16
ESCUSADO DE USO EXCLUSIVO	10.766	7.998	1.491	870	405	2			
ESCUSADO DE USO COMUN	1.579	667	117	584	211				
LETRINA	55	2		10	41	1	1		
NO TIENE	543	171	1	196	133	4	15	7	16
SERVICIO DE DUCHA	12.943	8.838	1.609	1.660	790	7	16	7	16
DE USO EXCLUSIVO	9.011	7.249	1.455		286	6	3		12
DE USO COMUN	2.407	557	98	1.660	89			2	1
NO TIENE	1.525	1.032	56		415	1	13	5	3

ANEXO No. 4

PROYECCION DE LA POBLACION ECUATORIANA POR AREA Y AÑOS CALENDARIO, SEGÚN PROVINCIAS Y CANTONES PERIODO 2001 - 2010

PROVINCIAS Y CANTONES	AÑO 2005			AÑO 2006			AÑO 2007		
	TOTAL	AREA URBANA	AREA RURAL	TOTAL	AREA URBANA	AREA RURAL	TOTAL	AREA URBANA	AREA RURAL
	CAÑAR	221.045	93.741	127.304	223.566	98.220	125.346	226.021	102.640
AZOGUEZ	69.414	34.551	34.863	70.206	36.202	34.004	70.977	37.832	33.145
BIBLIAN	22.122	5.420	16.702	22.374	5.679	16.695	22.620	5.934	16.686
CAÑAR	62.100	13.781	48.319	62.808	14.439	48.369	63.498	15.089	48.409
LA TRONCAL	47.247	34.529	12.718	47.786	36.179	11.607	48.310	37.807	10.503
EL TAMBO	8.806	3.575	5.231	8.907	3.746	5.161	9.004	3.914	5.090
DELEG	6.640	851	5.789	6.715	891	5.824	6.789	932	5.857
SUSCAL	4.716	1.034	3.682	4.770	1.084	3.686	4.823	1.132	3.691
CARCHI	162.797	84.454	78.343	164.507	87.337	77.170	166.116	90.123	75.993
TULCAN	82.149	55.434	26.715	83.012	57.326	25.686	83.824	59.154	24.670
BOLIVAR	14.794	3.015	11.779	14.949	3.118	11.831	15.095	3.218	11.877
ESPEJO	14.386	5.130	9.256	14.537	5.305	9.232	14.679	5.475	9.204
MIRA	13.752	3.390	10.362	13.896	3.505	10.391	14.032	3.617	10.415
MONTUFAR	30.418	14.719	15.699	30.727	15.222	15.515	31.038	15.707	15.331
SAN PEDRO DE HUACA	7.298	2.766	4.532	7.376	2.861	4.515	7.448	2.952	4.496
COTOPAXI	384.499	123.475	261.024	391.947	131.698	260.249	400.411	140.951	259.460
LATACUNGA	158.379	68.205	90.174	161.447	72.747	88.700	164.933	77.859	87.074
LA MANA	35.327	22.796	12.531	36.011	24.314	11.697	36.789	26.023	10.766
PANGUA	21.865	1.896	19.969	22.289	2.022	20.267	22.770	2.163	20.607
PUJILI	66.802	8.993	57.809	68.096	9.591	58.505	69.566	10.265	59.301
SALCEDO	56.435	13.001	43.434	57.528	13.867	43.661	58.771	14.841	43.930
SAQUISILI	22.897	6.906	15.991	23.340	7.366	15.974	23.844	7.884	15.960
SIGCHOS	22.794	1.678	21.116	23.236	1.791	21.445	23.738	1.916	21.822