



## ÍNDICE DE CONTENIDOS

<b>CAPÍTULO I.....</b>	<b>1</b>
<b>ESTUDIO DE MERCADO.....</b>	<b>1</b>
1.1 OBJETIVOS DEL ESTUDIO DE MERCADO.....	1
1.2 IDENTIFICACIÓN DEL PRODUCTO O SERVICIO.....	2
1.3 CARACTERÍSTICAS DEL PRODUCTO O SERVICIO.....	3
1.3.1 CLASIFICACIÓN POR SU USO Y EFECTO.....	4
1.3.2 PRODUCTOS SUSTITUTOS Y COMPLEMENTARIOS.....	6
1.3.3 NORMATIVIDAD TÉCNICA, SANITARIA Y COMERCIAL.....	6
1.4 DETERMINACIÓN DE LA DEMANDA ACTUAL.....	9
1.4.1 METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN DE CAMPO.....	9
1.4.1.1 SEGMENTO OBJETIVO.....	10
1.4.1.2 TAMAÑO DEL UNIVERSO.....	12
1.4.1.3 TAMAÑO DE LA MUESTRA.....	16



1.4.1.4 PROCESAMIENTO DE DATOS: CODIFICACIÓN Y TABULACIÓN.....	20
1.5 ANÁLISIS DE LA DEMANDA.....	42
1.5.1 CLASIFICACIÓN.....	42
1.5.2 FACTORES QUE AFECTAN A LA DEMANDA.....	43
1.5.3 ANÁLISIS HISTÓRICO DE LA DEMANDA.....	44
1.5.4 DEMANDA ACTUAL DEL PRODUCTO: INTERNO Y EXTERNO.....	44
1.6 ANÁLISIS DE LA OFERTA.....	46
1.6.1 CLASIFICACIÓN.....	46
1.6.2 FACTORES QUE AFECTAN A LA OFERTA.....	47
1.6.3 COMPORTAMIENTO HISTÓRICO DE LA OFERTA.....	48
1.6.4 OFERTA ACTUAL.....	48
1.6.5 PROYECCIÓN DE LA OFERTA.....	50
1.6.6 ESTIMACIÓN DE LA DEMANDA INSATISFECHA.....	52
1.2 ANÁLISIS DE PRECIOS.....	52
1.2.1 PRECIOS HISTÓRICOS Y ACTUALES.....	53





1.2.2 MÁRGENES DE PRECIOS: ESTACIONALIDAD, VOLUMEN, FORMA DE PAGO.....	53
<b>CAPÍTULO II.....</b>	<b>56</b>
<b>ESTUDIO TECNICO.....</b>	<b>56</b>
2.1 TAMAÑO DEL PROYECTO.....	56
2.1.1 FACTORES DETERMINANTES DEL TAMAÑO.....	57
2.1.1.1 EL MERCADO.....	57
2.1.1.2 DISPONIBILIDAD DE RECURSOS FINANCIEROS.....	58
2.1.1.3 DISPONIBILIDAD DE MANO DE OBRA.....	58
2.1.1.4 DISPONIBILIDAD DE MATERIA PRIMA.....	60
2.2 OPTIMIZACIÓN DEL TAMAÑO.....	62
2.2.1 DEFINICIÓN DE LAS CAPACIDADES DE PRODUCCIÓN.....	62
2.2.2 LOCALIZACIÓN DEL PROYECTO.....	63
2.2.3 MACROLOCALIZACIÓN.....	64
2.2.4 MICRO LOCALIZACION.....	65
2.2.4.1 CRITERIOS DE SELECCIÓN DE ALTERNATIVAS.....	66





2.2.4.2 MATRIZ LOCACIONAL.....	68
2.2.4.3 SELECCIÓN DE LA ALTERNATIVA ÓPTIMA.....	70
2.3 INGENIERÍA DEL PROYECTO.....	71
2.3.1 CADENA DE VALOR.....	72
2.3.2 FLUJOGRAMA DE PROCESO.....	75
2.3.3 DISTRIBUCIÓN DE LA PLANTA.....	79
2.4 REQUERIMIENTO DE MATERIAS PRIMAS/MATERIALES DIRECTOS.....	81
2.4.1 REQUERIMIENTO DE MANO DE OBRA.....	83
2.4.2 REQUERIMIENTO ANUAL DE MATERIALES, INSUMOS Y SERVICIOS.....	86
2.4.3 DETERMINACIÓN DE LAS INVERSIONES.....	89
2.5 ESTUDIO DE IMPACTO AMBIENTAL.....	90
<b>CAPÍTULO III.....</b>	<b>92</b>
<b>LA EMPRESA Y SU ORGANIZACIÓN.....</b>	<b>92</b>
3.1 BASE LEGAL.....	92



3.1.1 CONSTITUCIÓN DE LA EMPRESA.....	93
3.1.2 TIPO DE EMPRESA.....	96
3.1.3 RAZÓN SOCIAL.....	96
3.1.4 BASE FILOSÓFICA DE LA EMPRESA.....	97
3.1.4.1 VISIÓN.....	97
3.1.4.2 MISIÓN.....	98
3.1.4.3 OBJETIVOS ESTRATÉGICOS.....	98
3.1.5 PRINCIPIOS Y VALORES.....	99
3.1.6 ESTRATEGIA EMPRESARIAL.....	102
3.1.7 ESTRATEGIA DE COMPETENCIA.....	102
3.1.8 ESTRATEGIA DE CRECIMIENTO.....	104
3.1.9 ESTRATEGIA OPERATIVA.....	105
3.1.10 ESTRATEGIAS DE MERCADOTECNIA.....	106
3.1.10.1 ESTRATEGIA DE PRECIO.....	106
3.1.10.2 ESTRATEGIA DE PROMOCIÓN.....	106
3.1.10.3 ESTRATEGIA DE SERVICIO.....	108



3.2 LA ORGANIZACIÓN.....	109
3.2.1 ESTRUCTURA ORGÁNICA.....	109
3.2.2 RESPONSABILIDADES.....	111
3.2.3 PERFILES PROFESIONALES.....	114
<b>CAPÍTULO IV.....</b>	<b>118</b>
<b>ESTUDIO FINANCIERO.....</b>	<b>118</b>
4.1. PRESUPUESTOS.....	118
4.1.1 PRESUPUESTOS DE INVERSIÓN.....	119
4.1.1.1 ACTIVOS FIJOS.....	119
4.1.1.2 DEPRECIACIÓN.....	120
4.1.1.3 ACTIVOS INTANGIBLES O DIFERIDOS.....	121
4.1.1.4 AMORTIZACIÓN.....	123
4.1.2 CAPITAL DE TRABAJO.....	124
4.1.3 CRONOGRAMA DE INVERSIONES Y REINVERSIONES.....	126
4.1.4 PRESUPUESTO DE OPERACIÓN.....	126



4.1.4.1 PRESUPUESTO DE INGRESO.....	127
4.1.4.2 PRESUPUESTOS DE EGRESOS.....	128
4.1.4.3 ESTADO DE ORIGEN Y APLICACION DE RECURSOS.....	129
4.1.4.4 ESTRUCTURA DE FINANCIAMIENTO.....	130
4.1.5 PUNTO DE EQUILIBRIO.....	131
4.2 ESTADOS FINANCIEROS PROYECTADOS.....	135
4.2.1 DEL PROYECTO.....	135
4.2.1.1 ESTADO DE RESULTADOS.....	135
4.2.1.2 FLUJO NETO DE FONDOS.....	136
4.2.2 DEL INVERSIONISTA.....	137
4.2.2.1 ESTADO DE RESULTADOS.....	137
4.2.2.2 FLUJO NETO DE FONDOS.....	138
4.3 EVALUACIÓN FINANCIERA.....	139
4.3.1 DETERMINACIÓN DE LAS TASAS DE DESCUENTO.....	139
4.3.2 EVALUACIÓN FINANCIERA DEL PROYECTO.....	141
4.3.2.1 CRITERIOS DE EVALUACIÓN.....	141



4.3.2.1.1 TASA INTERNA DE RETORNO (TIR%).....	141
4.3.2.1.2 VALOR ACTUAL NETO (VAN).....	142
4.3.2.1.3 RELACIÓN BENEFICIO COSTO (R B/C).....	143
4.3.2.1.4 PERIODO DE RECUPERACIÓN.....	144
4.3.3 EVALUACIÓN FINANCIERA DEL INVERSIONISTA.....	145
4.3.3.1 CRITERIOS DE EVALUACIÓN.....	145
4.3.3.1.1 TASA INTERNA DE RETORNO (TIR%).....	146
4.3.3.1.2 VALOR ACTUAL NETO (VAN).....	146
4.3.3.1.3 RELACIÓN BENEFICIO COSTO (R B/C).....	147
4.3.3.1.4 PERIODO DE RECUPERACIÓN.....	147
4.4 ANALISIS DE SENSIBILIDAD.....	148
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	150
BIBLIOGRAFÍA	
ANEXOS	





## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla No. 1: Normativa de Constitución de la Empresa.....	6
Tabla No. 2: Variables de Segmentación.....	11
Tabla No. 3: Población Cantón Valle de Los Chillos.....	13
Tabla No. 4: Oficinas del Valle de Los Chillos.....	13
Tabla No. 5: Número de miembros promedio por hogares.....	14
Tabla No. 6: Definición del Universo.....	15
Tabla No. 7: Definición del Universo.....	17
Tabla No. 8 ¿En qué parroquia del Valle de Los Chillos vive usted?...	21
Tabla No. 9 ¿Con qué frecuencia realiza el mantenimiento y limpieza de su residencia?.....	22
Tabla No. 10: ¿Estaría usted de acuerdo con la creación de una empresa dedicada al servicio de mantenimiento y limpieza que brinde seguridad y confianza en su residencia?.....	23
Tabla No. 11: ¿Con qué frecuencia le gustaría que se realice las actividades de limpieza?.....	24



Tabla No. 12: ¿En qué horario preferiría que le realicen el mantenimiento y limpieza?.....	25
Tabla No. 13: Indique de las actividades de limpieza que se detallan a continuación en ¿cuál de estas estaría más interesado?.....	26
Tabla No. 14: ¿Cuánto estaría dispuesto a pagar por el servicio de mantenimiento y limpieza al mes?.....	27
Tabla No. 15: ¿Qué servicio adicional le podría interesar más?.....	28
Tabla No. 16: ¿Cómo le gustaría estar informado del servicio de mantenimiento y limpieza?.....	29
Tabla No. 17 Actividad económica de la oficina.....	30
Tabla No. 18: Actividad económica de la oficina.....	31
Tabla No. 19 ¿Quién es la encargada de la limpieza de su oficina?...	32
Tabla No. 20: ¿Con qué frecuencia realiza el mantenimiento y limpieza de su oficina?.....	33
Tabla No. 21: ¿Estaría usted de acuerdo con la creación de una empresa dedicada al servicio de mantenimiento y limpieza que brinde seguridad y confianza en su oficina?.....	34
Tabla No. 22: ¿Con qué frecuencia le gustaría que se realice las actividades de limpieza?.....	35
Tabla No. 23: ¿En qué horario preferiría que le realicen el	



mantenimiento y limpieza?.....	36
Tabla No. 24: Indique de las actividades de limpieza que se detallan a continuación en cuál de estas estaría más interesado.....	37
Tabla No. 25: ¿Cuánto estaría dispuesto a pagar por el servicio de mantenimiento y limpieza al mes?.....	38
Tabla No. 26: ¿Qué servicio adicional le podría interesar más?.....	39
Tabla No. 27: ¿Cómo le gustaría estar informado del servicio de mantenimiento y limpieza?.....	40
Tabla No. 28: ¿Cuál es la forma de pago que prefiere utilizar para la cancelación de este servicio?.....	41
Tabla No. 29: Demanda actual.....	45
Tabla No. 30: Proyección de la demanda.....	45
Tabla No. 31: Proyección de la demanda.....	46
Tabla No. 32: Oferta actual para el servicio de mantenimiento y limpieza de Residencias.....	49
Tabla No. 33: Oferta actual para el servicio de mantenimiento y limpieza de Oficinas.....	50
Tabla No. 34: Oferta Actual.....	50
Tabla No. 35: Proyección de la Oferta.....	51





Tabla No. 36: Proyección de la Oferta.....	51
Tabla No. 37: Demanda Insatisfecha Residencias.....	52
Tabla No. 38: Demanda Insatisfecha Oficinas.....	52
Tabla No. 39: Mano de Obra Necesaria.....	59
Tabla No. 40: Matriz Locacional.....	70
Tabla No. 41: Materiales Indirectos.....	81
Tabla No. 42: Requerimiento de Activos Fijos.....	81
Tabla No. 43: Personal de Operaciones.....	85
Tabla No. 44: Personal Administrativo.....	85
Tabla No. 45: Productos de Limpieza.....	86
Tabla No. 46: Vehículo.....	87
Tabla No. 47: Activos Intangibles.....	87
Tabla No. 48: Servicios Básicos.....	88
Tabla No. 49: Arriendos.....	88
Tabla No. 50: Publicidad.....	88





Tabla No. 51: Otros gastos administrativos.....	89
Tabla No. 52: Inversiones.....	89
Tabla No. 53: Activos Fijos.....	120
Tabla No. 54: Depreciación de los Activos Fijos.....	121
Tabla No. 55: Gastos de Constitución.....	122
Tabla No. 56: Activos Diferidos.....	122
Tabla No. 57: Amortización de Activos Diferidos.....	123
Tabla No. 58: Gastos Operativos.....	125
Tabla No. 59: Cronograma de Inversiones.....	126
Tabla No. 60: Presupuesto de Ingresos del Primer Año.....	127
Tabla No. 61: Presupuesto de Ingresos Anuales.....	128
Tabla No. 62: Presupuesto de Egresos Anuales.....	128
Tabla No. 63: Estado de Origen y Aplicación de Recursos.....	129
Tabla No. 64: Estructura de Financiamiento.....	130
Tabla No. 65: Estado de Resultados del Proyecto.....	136
Tabla No. 66: Flujo Neto de Fondos sin Financiamiento.....	136



Tabla No. 67: Estado de Resultados del Inversionista.....	137
Tabla No. 68: Flujo Neto de Fondos.....	138
Tabla No. 69: Tabla de Amortización.....	141
Tabla No. 70: TIR del Proyecto.....	142
Tabla No. 71: Relación Beneficio/Costo del Proyecto.....	144
Tabla No. 72: Periodo de Recuperación del Proyecto.....	145
Tabla No. 73: TIR del Inversionista.....	146
Tabla No. 74: Relación Beneficio/Costo del Inversionista.....	147
Tabla No. 75: Periodo de Recuperación del Inversionista.....	147
Tabla No. 76: Análisis de Sensibilidad.....	148



## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico No. 1 ¿En qué parroquia del Valle de Los Chillos vive usted?.	21
Gráfico No. 2 ¿Con qué frecuencia realiza el mantenimiento y limpieza de su residencia?.....	22
Gráfico No. 3: ¿Estaría usted de acuerdo con la creación de una empresa dedicada al servicio de mantenimiento y limpieza que brinde seguridad y confianza en su residencia?.....	23
Gráfico No. 4: ¿Con qué frecuencia le gustaría que se realice las actividades de limpieza?.....	24
Gráfico No. 5: ¿En qué horario preferiría que le realicen el mantenimiento y limpieza?.....	25
Gráfico No. 6: Indique de las actividades de limpieza que se detallan a continuación en ¿cuál de estas estaría más interesado?.....	26
Gráfico No. 7: ¿Cuánto estaría dispuesto a pagar por el servicio de mantenimiento y limpieza al mes?.....	27
Gráfico No. 8: ¿Qué servicio adicional le podría interesar más?.....	28
Gráfico No. 9: ¿Cómo le gustaría estar informado del servicio de mantenimiento y limpieza?.....	29



Gráfico No. 10 Actividad económica de la oficina.....	30
Gráfico No. 11 Actividad económica de la oficina.....	31
Gráfico No. 12 ¿Quién es la encargada de la limpieza de su oficina?.	32
Gráfico No. 13: ¿Con qué frecuencia realiza el mantenimiento y limpieza de su oficina?.....	33
Gráfico No. 14: ¿Estaría usted de acuerdo con la creación de una empresa dedicada al servicio de mantenimiento y limpieza que brinde seguridad y confianza en su oficina?.....	34
Gráfico No. 15: ¿Con qué frecuencia le gustaría que se realice las actividades de limpieza?.....	35
Gráfico No. 16: ¿En qué horario preferiría que le realicen el mantenimiento y limpieza?.....	36
Gráfico No. 17: Indique de las actividades de limpieza que se detallan a continuación en cuál de estas estaría más interesado.....	37
Gráfico No. 18: ¿Cuánto estaría dispuesto a pagar por el servicio de mantenimiento y limpieza al mes?.....	38
Gráfico No. 19: ¿Qué servicio adicional le podría interesar más?.....	39
Gráfico No. 20: ¿Cómo le gustaría estar informado del servicio de mantenimiento y limpieza?.....	40
Gráfico No. 21: ¿Cuál es la forma de pago que prefiere utilizar para	





la cancelación de este servicio?.....	41
Gráfico No. 22: Cantón Rumiñahui.....	65
Gráfico No. 23: Plano de la Micro localización.....	71
Gráfico No. 24: Entrega del Servicio de Limpieza.....	76
Gráfico No. 25: Proceso de Recepción.....	77
Gráfico No. 26: Inspección de Instalaciones.....	78
Gráfico No. 27: Distribución de las Oficinas de SERVILIMPIO.....	80
Gráfico No. 28: Logotipo.....	97
Gráfico No. 29: Mejora Continua del Sistema de Gestión.....	105
Gráfico No. 30: Organigrama Estructural.....	110
Gráfico No. 31: Punto de Equilibrio Residencias.....	133
Gráfico No. 32: Punto de Equilibrio Oficinas.....	134

