



ESCUELA POLITÉCNICA DEL EJÉRCITO

DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS,  
ADMINISTRATIVAS Y DE COMERCIO.

“ESTUDIO PARA LA CREACIÓN DE UNA EMPRESA DE  
COLOCACIÓN DE SERVICIO DOMÉSTICO EN EL DISTRITO  
METROPOLITANO DE QUITO”

MARCELO LEÓN LARREA PINTADO

Tesis presentada como requisito previo a la obtención del  
grado de:

INGENIERO EN MERCADOTECNIA

2009

ESCUELA POLITÉCNICA DEL EJÉRCITO  
CARRERA: INGENIERÍA EN MERCADOTECNIA

## DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

MARCELO LEÓN LARREA PINTADO

### DECLARO QUE:

El proyecto de grado denominado “ESTUDIO PARA LA CREACIÓN DE UNA EMPRESA DE COLOCACIÓN DE SERVICIO DOMÉSTICO EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO”, ha sido desarrollado con base en una investigación exhaustiva, respetando derechos intelectuales de terceros, conforme las citas que constan al pie de las páginas correspondientes, cuyas fuentes se incorporan en la bibliografía.

Consecuentemente este trabajo es de mi autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance científico del proyecto de grado en mención.

Sangolquí, marzo de 2009

---

Marcelo León Larrea Pintado

ESCUELA POLITÉCNICA DEL EJÉRCITO  
CARRERA: INGENIERIA EN MERCADOTECNIA

**CERTIFICADO**

DR. HERNAN NOVILLO U. e ING. CARMEN GARCÍA A.

**CERTIFICAN**

Que el trabajo titulado “ESTUDIO PARA LA CREACIÓN DE UNA EMPRESA DE COLOCACIÓN DE SERVICIO DOMÉSTICO EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO” realizado por MARCELO LEÓN LARREA PINTADO, ha sido guiado y revisado periódicamente y cumple con las normas estatutarias establecidas por la ESPE, en el Reglamento de Estudiantes de la Escuela Politécnica del Ejército.

El mencionado trabajo consta de un documento empastado y un disco compacto que contiene los archivos en formato portátil de Acrobat (pdf). Autorizan a MARCELO LEÓN LARREA PINTADO que lo entregue a la ING. KARLA BENAVIDES, MBA., en su calidad de Director de la Carrera.

Sangolquí, marzo de 2009

---

Dr. Hernán Novillo U.

DIRECTOR

---

Ing. Carmen García A.

CODIRECTORA

ESCUELA POLITÉCNICA DEL EJÉRCITO  
CARRERA: INGENIERÍA EN MERCADOTECNIA

**AUTORIZACIÓN**

Yo, MARCELO LEÓN LARREA PINTADO

Autorizo a la Escuela Politécnica del Ejército la publicación, en la biblioteca virtual de la Institución del trabajo “ESTUDIO PARA LA CREACIÓN DE UNA EMPRESA DE COLOCACIÓN DE SERVICIO DOMÉSTICO EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO”, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y autoría.

Sangolquí, marzo de 2009

---

Marcelo León Larrea Pintado

## **DEDICATORIA**

A mi amada esposa, Ana María, quien ha sido soporte y apoyo en mis esfuerzos de superación profesional.

A mi hija: Lhya Victoria. A ambas; que han sido mi inspiración para ser más intelectual y sentimental; las estimo a mantener una visión: "... eficaz es el conocimiento que nos hace mejores, que siempre se logra únicamente con esfuerzo y dedicación..."

**Marcelo**

## **AGRADECIMIENTO**

A la Escuela Politécnica del Ejército y a mis distinguidos maestros que infundieron en mí, la ética y el rigor del esfuerzo para transitar por la vida.

A mis dilectos directores de Tesis: Dr. Hernán Novillo U. e Ing. Carmen García A. por su asesoramiento y predisposición permanente y sustanciales sugerencias durante la elaboración y estímulo para seguir creciendo intelectualmente.

## INDICE DE CONTENIDOS

	<b>Página</b>
Resumen Ejecutivo	1
<b>OBJETIVOS</b>	<b>3</b>
Objetivo General	3
Objetivo Específico	3
<b>CAPÍTULO 1 ESTUDIO DE MERCADO</b>	<b>4</b>
1.1 Objetivos del Estudio del Mercado	4
1.2 Estructura del Mercado	5
1.2.1 Análisis Histórico	6
1.2.2 Análisis de la situación vigente del mercado	7
1.2.3 Análisis de la situación Proyectada	8
1.3 Identificación del servicio	9
1.3.1 Características del servicio	9
1.3.2 Clasificación por su uso / efecto	10
1.3.3 Servicios complementarios / sustitutos	11
1.3.4 Normatividad sanitaria, técnica y comercial	12
1.4 Investigación de Mercado	15
1.4.1 Segmentación de mercado	15
1.4.2 Metodología de la Investigación	17
1.4.3 Tamaño del universo	18
1.4.4 Prueba Piloto	19
1.4.5 Tamaño de la Muestra	19
1.4.6 Diseño de la Encuesta	21
1.4.6.1 Procesamiento de la Información	26
1.4.6.2 Análisis de los resultados	26
1.5 Análisis de la demanda	50
1.5.1 Factores que afectan a la Demanda	50
a. Tamaño y crecimiento de la población	50
b. Hábitos de consumo	51
c. Gustos y Preferencias	52
d. Niveles de Ingreso y Precios	53
1.5.2 Comportamiento Histórico de la Demanda	53
1.5.3 Demanda Actual del producto o servicio	54
1.5.4 Proyección de la Demanda	55
1.6 Análisis de la Oferta	57
1.6.1 Factores que afectan a la Oferta	57

a.	Número y Capacidad de Producción de los Competidores.	57
b.	Incursión de nuevos Competidores	59
c.	Capacidad de Inversión Fija	60
d.	Precios de los Servicios Relacionados	61
1.6.2	Comportamiento Histórico de la Oferta	62
1.6.3	Oferta Actual	63
1.6.4	Proyección de la Oferta	64
1.7	Determinación de la Demanda Insatisfecha	65
1.8	Análisis de los Precios en el mercado del servicio	66
1.8.1	Comportamiento Histórico y tendencias	66
1.8.2	Factores que influyen en el Comportamiento de los Precios	67
1.9	Mercadeo y Comercialización	68
1.9.1	Estrategias del servicio	69
1.9.2	Estrategias de Plaza	75
1.9.3	Estrategias de Precios	78
1.9.4	Estrategia de Promoción	79
<b>CAPÍTULO 2</b>	<b>ESTUDIO TÉCNICO</b>	<b>84</b>
2.1	Tamaño del Proyecto	84
2.1.1	Factores Determinantes del Proyecto	85
2.1.1.1	El Mercado	85
2.1.1.2	Disponibilidad de Recursos Financieros	86
2.1.1.3	Disponibilidad de Recursos Humanos	88
2.1.1.4	Economías de Escala	89
2.1.1.5	Disponibilidad de tecnología	91
2.1.1.6	Disponibilidad de Insumos	
2.1.2	Capacidad de Producción	92
2.1.2.1	Tamaño óptimo	93
2.2	Localización del Proyecto	95
2.2.1	Macro localización	95
2.2.1.1	Justificación	95
2.2.2	Micro localización	96
2.2.2.1	Criterios de selección de alternativas	97
	- Transporte y comunicación	
	- Cercanía de las fuentes de abastecimiento	
	- Cercanía del mercado	
	- Factores ambientales	
	- Estructura impositiva / legal	
	- Disponibilidad de servicios básicos	
	- Posibilidad de eliminación de desechos	

2.2.3	Matriz Locacional	98
2.2.3.1	Selección de la alternativa óptima	100
2.2.3.2	Plano de micro localización	100
2.3	Ingeniería del Proyecto	100
2.3.1	Proceso del servicio	100
2.3.1.1	Diagrama de Flujo	101
2.3.1.2	Requerimiento de Recursos Humanos	103
2.3.1.3	Requerimiento de equipos de computación	103
2.3.1.4	Requerimiento de insumos	103
2.3.1.5	Estimación de las inversiones	104
2.3.2	Distribución de la planta	105
2.3.3	Calendario de ejecución del proyecto	106
2.4	Aspectos ambientales	108
2.4.1	Legislación vigente	109
2.4.2	Identificación y Descripción de los impactos potenciales	109
2.4.3	Medidas de Mitigación	110
<b>CAPÍTULO 3 LA EMPRESA Y SU ORGANIZACIÓN</b>		<b>111</b>
3.1	La Empresa	111
3.1.1	Nombre o Razón Social	111
3.1.2	Titularidad de la propiedad de la Empresa	113
3.1.3	Tipo de Empresa (sector o actividad)	113
3.2	Base Filosófica de la empresa	114
3.2.1	Visión	114
3.2.2	Misión	115
3.2.3	Estrategia Empresarial	116
3.2.4	Objetivos Estratégicos	118
3.2.5	Principios y valores	119
3.3	Organización Administrativa	121
3.3.1	Organigrama estructural	122
3.3.2	Descripción de funciones	124
3.3.2.1	Orgánico funcional	126
<b>CAPÍTULO 4 ESTUDIO FINANCIERO</b>		<b>130</b>
4.1	Presupuestos	130
4.1.1	Presupuestos de inversión	130
4.1.1.1	Activos Fijos	130
4.1.1.2	Activos Intangibles	132
4.1.1.3	Capital de trabajo	133
4.1.2	Cronograma de inversiones	135

4.1.3	Presupuestos de operación	136
4.1.3.1	Presupuestos de Ingresos	136
4.1.3.2	Presupuestos de Egresos	136
4.1.3.3	Estructura de Financiamiento	137
4.1.4	Punto de Equilibrio	138
4.2	Estados Financieros Proforma	141
4.2.1	Estado de resultados	141
4.2.2	Flujos netos de fondos	143
4.2.2.1	Del proyecto (sin financiamiento)	144
4.2.2.2	Del proyecto (con financiamiento)	145
4.3	Evaluación Financiera	146
4.3.1	Determinación de la tasa de descuento	146
4.3.1.1	Del proyecto (sin financiamiento)	146
4.3.1.2	Del proyecto (con financiamiento)	147
4.3.2	Criterios de Evaluación	147
4.3.2.1	Valor actual neto	147
4.3.2.2	Tasa interna de retorno	149
4.3.2.3	Período de recuperación de la inversión	153
4.3.2.4	Relación Costo / Beneficio	155
4.3.2.5	Análisis de sensibilidad	157
<b>CAPÍTULO 5 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b>		<b>160</b>
5.1	Conclusiones	160
5.2	Recomendaciones	162
5.3	Anexos	164
5.4	Bibliografía	171

## LISTADO DE TABLAS

<b>Cuadro N°</b>	<b>1</b>	COMPAÑÍAS DE LIMPIEZA
<b>Cuadro N°</b>	<b>2</b>	SEGMENTACIÓN DEL MERCADO
<b>Cuadro N°</b>	<b>3</b>	CÁLCULO DEL UNIVERSO
<b>Cuadro N°</b>	<b>4</b>	PRUEBA PILOTO
<b>Cuadro N°</b>	<b>5</b>	NOMBRES SUGERIDOS PARA EL SERVICIO
<b>Cuadro N°</b>	<b>6</b>	TAMAÑO Y CRECIMIENTO DE LA POBLACIÓN ECONÓMICAMENTE ACTIVA - QUITO
<b>Cuadro N°</b>	<b>7</b>	COMPORTAMIENTO HISTÓRICO DE LA DEMANDA
<b>Cuadro N°</b>	<b>8</b>	DEMANDA ACTUAL DEL SERVICIO
<b>Cuadro N°</b>	<b>9</b>	PROYECCIÓN DE LA DEMANDA
<b>Cuadro N°</b>	<b>10</b>	AGENCIAS DE EMPLEO
<b>Cuadro N°</b>	<b>11</b>	COMPORTAMIENTO HISTÓRICO DE LA OFERTA
<b>Cuadro N°</b>	<b>12</b>	OFERTA ACTUAL
<b>Cuadro N°</b>	<b>13</b>	PROYECCIÓN DE LA OFERTA
<b>Cuadro N°</b>	<b>14</b>	DETERMINACIÓN DE LA DEMANDA INSATISFECHA
<b>Cuadro N°</b>	<b>15</b>	ANÁLISIS DE PRECIO.- COMPORTAMIENTO HISTÓRICO Y TENDENCIAS.
<b>Cuadro N°</b>	<b>16</b>	SALARIO MÍNIMO DE APORTACIÓN SERVICIO DOMÉSTICO IESS
<b>Cuadro N°</b>	<b>17</b>	FACTORES DETERMINANTES DEL PROYECTO.- EL MERCADO
<b>Cuadro N°</b>	<b>18</b>	DISPONIBILIDAD DE MANO DE OBRA
<b>Cuadro N°</b>	<b>19</b>	REQUERIMIENTO DE RECURSOS HUMANOS
<b>Cuadro N°</b>	<b>20</b>	INVERSIÓN EN EQUIPOS DE COMPUTACIÓN
<b>Cuadro N°</b>	<b>21</b>	REQUERIMIENTO MENSUAL DE INSUMOS
<b>Cuadro N°</b>	<b>22</b>	CAPACIDAD DE PRODUCCIÓN
<b>Cuadro N°</b>	<b>23</b>	TAMAÑO ÓPTIMO
<b>Cuadro N°</b>	<b>24</b>	RECOPIACIÓN VALOR DE ARRENDAMIENTO POR METRO CUADRADO.
<b>Cuadro N°</b>	<b>25</b>	MATRIZ LOCACIONAL
<b>Cuadro N°</b>	<b>26</b>	REQUERIMIENTO DE RECURSOS HUMANOS

<b>Cuadro N°</b>	<b>27</b>	<b>REQUERIMIENTO DE EQUIPOS DE COMPUTACIÓN</b>
<b>Cuadro N°</b>	<b>28</b>	<b>REQUERIMIENTO DE INSUMOS</b>
<b>Cuadro N°</b>	<b>29</b>	<b>ESTIMACIÓN DE INVERSIONES</b>
<b>Cuadro N°</b>	<b>30</b>	<b>DISTRIBUCIÓN DE PLANTA</b>
<b>Cuadro N°</b>	<b>31</b>	<b>CALENDARIO DE ACTIVIDADES DEL PROYECTO</b>
<b>Cuadro N°</b>	<b>32</b>	<b>CALENDARIO DE EJECUCIÓN EL PROYECTO</b>
<b>Cuadro N°</b>	<b>33</b>	<b>NOMBRE O RAZÓN SOCIAL PARA EL SERVICIO DE RENTAS INTERNAS.</b>
<b>Cuadro N°</b>	<b>34</b>	<b>TIPO DE EMPRESA POR ACTIVIDAD</b>
<b>Cuadro N°</b>	<b>35</b>	<b>VISIÓN</b>
<b>Cuadro N°</b>	<b>36</b>	<b>MISIÓN</b>
<b>Cuadro N°</b>	<b>37</b>	<b>OBJETIVOS ESTRATÉGICOS</b>
<b>Cuadro N°</b>	<b>38</b>	<b>PRINCIPIOS ORGANIZACIONALES</b>
<b>Cuadro N°</b>	<b>39</b>	<b>VALOR ORGANIZACIONAL</b>
<b>Cuadro N°</b>	<b>40</b>	<b>ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL</b>
<b>Cuadro N°</b>	<b>41</b>	<b>DISEÑO DE ORGANIZACIONES EFICIENTES</b>
<b>Cuadro N°</b>	<b>42</b>	<b>INVERSIÓN INICIAL.- ACTIVOS FIJOS - TABLA DE DEPRECIACIÓN</b>
<b>Cuadro N°</b>	<b>43</b>	<b>INVERSIÓN INICIAL.- ACTIVOS INTANGIBLES - TABLA DE AMORTIZACIÓN.</b>
<b>Cuadro N°</b>	<b>44</b>	<b>GASTO ANUAL Y REQUERIMIENTO DE CAPITAL DE TRABAJO</b>
<b>Cuadro N°</b>	<b>45</b>	<b>CRONOGRAMA DE INVERSIONES</b>
<b>Cuadro N°</b>	<b>46</b>	<b>PRESUPUESTO DE INGRESOS</b>
<b>Cuadro N°</b>	<b>47</b>	<b>PRESUPUESTO DE EGRESOS</b>
<b>Cuadro N°</b>	<b>48</b>	<b>FINANCIAMIENTO POR FUENTES</b>
<b>Cuadro N°</b>	<b>49</b>	<b>TABLA DE PAGOS DEL CRÉDITO</b>
<b>Cuadro N°</b>	<b>50</b>	<b>GRÁFICA DEL PUNTO DE EQUILIBRIO</b>
<b>Cuadro N°</b>	<b>51</b>	<b>PUNTO DE EQUILIBRIO</b>
<b>Cuadro N°</b>	<b>52</b>	<b>ESTADO DE RESULTADOS PROFORMA</b>
<b>Cuadro N°</b>	<b>53</b>	<b>FLUJO NETO DE FONDOS SIN FINANCIAMIENTO</b>
<b>Cuadro N°</b>	<b>54</b>	<b>FLUJO NETO DE FONDOS CON FINANCIAMIENTO</b>

<b>Cuadro N°</b>	<b>55</b>	TASA MÍNIMA ACEPTABLE DE RENDIMIENTO SIN FINANCIAMIENTO.
<b>Cuadro N°</b>	<b>56</b>	TASA MÍNIMA ACEPTABLE DE RENDIMIENTO CON FINANCIAMIENTO.
<b>Cuadro N°</b>	<b>57</b>	VALOR ACTUAL NETO - SIN FINANCIAMIENTO
<b>Cuadro N°</b>	<b>58</b>	VALOR ACTUAL NETO - CON FINANCIAMIENTO
<b>Cuadro N°</b>	<b>59</b>	TASA INTERNA DE RETORNO - SIN FINANCIAMIENTO
<b>Cuadro N°</b>	<b>60</b>	TASA INTERNA DE RETORNO - CON FINANCIAMIENTO
<b>Cuadro N°</b>	<b>61</b>	PERÍODO DE RECUPERACIÓN DE LA INVERSIÓN - SIN FINANCIAMIENTO.
<b>Cuadro N°</b>	<b>62</b>	PERÍODO DE RECUPERACIÓN DE LA INVERSIÓN - CON FINANCIAMIENTO
<b>Cuadro N°</b>	<b>63</b>	RELACIÓN BENEFICIO COSTO - SIN FINANCIAMIENTO
<b>Cuadro N°</b>	<b>64</b>	RELACIÓN BENEFICIO COSTO - CON FINANCIAMIENTO
<b>Cuadro N°</b>	<b>65</b>	ANÁLISIS DE SENSIBILIDAD