



UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA INDOAMÉRICA

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

TEMA:

PLAN DE NEGOCIOS DE UNA PLATAFORMA DE SERVICIO DE LIMPIEZA ALTERNATIVA A LA CONTRATACIÓN DE EMPLEADAS DOMÉSTICAS EN LA CIUDAD DE QUITO

Trabajo de titulación previo a la obtención del título de Licenciado(a) en Administración de Empresas

Autora

Cifuentes Morocho Katherine Lizbeth

Tutor

Dr. Carlos Marcelo Borja Galeas

QUITO – ECUADOR

2023

**AUTORIZACIÓN POR PARTE DEL AUTOR PARA LA CONSULTA,
REPRODUCCIÓN PARCIAL O TOTAL, Y PUBLICACIÓN
ELECTRÓNICA DEL TRABAJO DE TÍTULACIÓN**

Yo, **Katherine Lizbeth Cifuentes Morocho**, declaro ser autor del Trabajo de Titulación con el nombre “**PLAN DE NEGOCIOS DE UNA PLATAFORMA DE SERVICIO DE LIMPIEZA ALTERNATIVA A LA CONTRATACIÓN DE EMPLEADAS DOMÉSTICAS EN LA CIUDAD DE QUITO**”, como requisito para optar al grado de **Licenciada en Administración de Empresas** y autorizo al Sistema de Bibliotecas de la Universidad Tecnológica Indoamérica, para que con fines netamente académicos divulgue esta obra a través del Repositorio Digital Institucional (RDI-UTI).

Los usuarios del RDI-UTI podrán consultar el contenido de este trabajo en las redes de información del país y del exterior, con las cuales la Universidad tenga convenios. La Universidad Tecnológica Indoamérica no se hace responsable por el plagio o copia del contenido parcial o total de este trabajo.

Del mismo modo, acepto que los Derechos de Autor, Morales y Patrimoniales, sobre esta obra, serán compartidos entre mi persona y la Universidad Tecnológica Indoamérica, y que no tramitaré la publicación de esta obra en ningún otro medio, sin autorización expresa de la misma. En caso de que exista el potencial de generación de beneficios económicos o patentes, producto de este trabajo, acepto que se deberán firmar convenios específicos adicionales, donde se acuerden los términos de adjudicación de dichos beneficios.

Para constancia de esta autorización, en la ciudad de **Quito**, a los **05** días del mes de **agosto** de **2023**, firmo conforme:

Autor: Katherine Lizbeth Cifuentes Morocho



Firma:

Número de Cédula: 1723126072

Dirección: Pichincha, Quito, Parroquia, Barrio.

Correo Electrónico: k_atylyz@hotmail.com Teléfono: 0983329510

APROBACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor del Trabajo de Titulación “PLAN DE NEGOCIOS DE UNA PLATAFORMA DE SERVICIO DE LIMPIEZA ALTERNATIVA A LA CONTRATACIÓN DE EMPLEADAS DOMÉSTICAS EN LA CIUDAD DE QUITO”, presentado por Katherine Lizbeth Cifuentes Morocho para optar por el Título de Licenciada en Administración de Empresas

CERTIFICO

Que dicho trabajo de investigación ha sido revisado en todas sus partes y considero que reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte de los Lectores que se designen.

Quito, 05 de agosto del 2023

.....
Dr. Carlos Marcelo Borja Galeas

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Quien suscribe, declaro que los contenidos y los resultados obtenidos en el presente trabajo de investigación, como requerimiento previo para la obtención del Título de Licenciado(a) en Administración de Empresas, son absolutamente originales, auténticos y personales y de exclusiva responsabilidad legal y académica del autor

Quito, 05 de agosto del 2023



.....

Katherine Lizbeth Cifuentes Morocho

CI: 1723126072

APROBACIÓN LECTORES

El trabajo de Titulación ha sido revisado, aprobado y autorizada su impresión y empastado, sobre el Tema: “PLAN DE NEGOCIOS DE UNA PLATAFORMA DE SERVICIO DE LIMPIEZA ALTERNATIVA A LA CONTRATACIÓN DE EMPLEADAS DOMÉSTICAS EN LA CIUDAD DE QUITO”, previo a la obtención del Título de Licenciada en Administración de Empresas, reúne los requisitos de fondo y forma para que el estudiante pueda presentarse a la sustentación del trabajo de titulación.

Quito, 05 de agosto de 2023

.....

Ing. Ivanna Sanchez M

LECTOR

.....

Ing. María Fernanda Becerra

LECTOR

DEDICATORIA

Dedico el presente trabajo a mis hijos que han sido el impulso necesario para seguir día a día; a cada una de las personas que me han brindado su apoyo de alguna manera para seguir en este camino y han sido el impulso diario, a aquellos que supieron ser guía y compañía para poder lograr mi objetivo al alcanzar una meta más por cada una de sus palabras de aliento, por creer en mí y en mis capacidades les brindo mi muestra de agradecimiento.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios, a mi familia, mis amigos y maestros que me han brindado su apoyo para poder alcanzar una meta académica más en mi vida.

INDICE DE CONTENIDOS

PORTADA.....	i
AUTORIZACIÓN PARA EL REPOSITORIO DIGITAL.....	ii
APROBACIÓN DEL TUTOR.....	iii
INTRODUCCIÓN.....	1

CAPITULO I

1. MERCADO Y COMERCIALIZACIÓN.....	1
1.1 OBJETIVO DEL CAPÍTULO.....	1
1.2 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS DEL SERVICIO.....	1
<i>Fundamentación del Servicio.</i>	1
<i>Tabla de características del producto o servicio.</i>	3
1.3 MERCADO.....	4
<i>Público objetivo de su producto o servicio.</i>	4
Categorización de sujetos	5
Estudio de Segmentación	6
Plan de muestreo	8
Instrumentos para recopilar información	9
Diseño y recolección de información.	11
PRINCIPALES COMPETIDORES.....	15
Análisis e Interpretación	18
1.4 DEMANDA POTENCIAL.....	28
1.5 ANÁLISIS DEL MACRO Y MICRO AMBIENTE	30
<i>Análisis del micro ambiente</i>	30
<i>Análisis del macro ambiente.</i>	32
Matriz EFE	32
Matriz EFI	34
<i>Proyección de la oferta.</i>	35
1.6 DEMANDA POTENCIAL INSATISFECHA	35
1.7 DISEÑO DE MARCA (BRANDING)	35
1.8 ESTRATEGIAS DE MARKETING.....	39
1.9 PLAN DE COMUNICACIÓN.....	40
2. OPERACIONES.....	42
1.1 OBJETIVO DEL CAPÍTULO.....	42
1.2 DESCRIPCIÓN DEL PROCESO.....	42
<i>Descripción del proceso de transformación del bien o servicio</i>	42
<i>Descripción de instalaciones, equipos y personas.</i>	44
<i>Tecnología a aplicar.</i>	¡Error! Marcador no definido.

<i>Factores que afectan las operaciones</i>	51
1.3 RITMO DE PRODUCCIÓN	51
1.4 CAPACIDAD DE PRODUCCIÓN	52
<i>Capacidad de Producción Futura</i>	52
1.5 DEFINICIÓN DE RECURSOS NECESARIOS PARA LA PRODUCCIÓN	53
<i>Especificación de materias primas y grado de sustitución que pueden presentar</i>	53
1.6 CALIDAD	53
<i>Método de Control de Calidad</i>	53
1.7 NORMATIVA Y PERMISOS QUE AFECTAN LA INSTALACIÓN DEL NEGOCIO	54
<i>Seguridad e higiene ocupacional</i>	54
1.10 NORMATIVA	54
3. ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN	59
4.1 OBJETIVO DEL CAPÍTULO	59
4.2 ANÁLISIS ESTRATÉGICO Y DEFINICIÓN DE OBJETIVOS	59
<i>Visión de la Empresa</i>	59
<i>Misión de la Empresa</i>	59
<i>Objetivos y estrategias</i>	59
4.3 ORGANIZACIÓN FUNCIONAL DE LA EMPRESA.....	2
<i>Organización Interna</i>	2
4.4 Descripción de puestos.....	3
4.4.1 CONTROL DE GESTIÓN.....	8
<i>Indicadores de gestión</i>	8
NECESIDADES DE PERSONAL.....	9
4. JURÍDICO LEGAL	10
5.1 OBJETIVOS DEL CAPÍTULO	10
5.2 DETERMINACIÓN DE LA FORMA JURÍDICA	10
5.3 REGISTROS DE MARCAS	13
5.4 LICENCIAS NECESARIOS PARA FUNCIONAMIENTO Y DOCUMENTACIÓN LEGAL	15
5. EVALUACIÓN FINANCIERA	18
6.1 OBJETIVOS DEL CAPÍTULO	18
6.2 PLAN DE INVERSIONES	18
6.3 CÁLCULO DE COSTOS Y GASTOS	21
<i>Gastos Administrativos</i>	21
<i>Depreciación</i>	23
<i>Proyección de la depreciación</i>	25
<i>Detalle de Costos</i>	26
<i>Proyección de Costos</i>	28
<i>Detalle de Gastos</i>	29
<i>Proyección Gastos</i>	30
6.4 PLAN DE FINANCIAMIENTO.....	31
6.5 CÁLCULO DE INGRESOS	32
<i>Proyección de Ingresos</i>	33
6.6 PUNTO DE EQUILIBRIO	34
6.7 ESTADO DE RESULTADOS PROYECTADO.....	36
6.8 FLUJO DE CAJA	37
6.9 EVALUACIÓN FINANCIERA	39
<i>Indicadores</i>	39
PERÍODO DE RECUPERACIÓN	40

ÍNDICE DE TABLAS

<i>Tabla 1 Características del producto.</i>	3
<i>Tabla 2 Caracterización de los sujetos</i>	6
<i>Tabla 3 Dimensión conductual</i>	7
<i>Tabla 4 Dimensión geográfica</i>	7
<i>Tabla 5 Dimensión Geográfica</i>	8
<i>Tabla 6 Necesidades de información del objetivo específico 1</i>	10
<i>Tabla 7 Necesidades de información del objetivo específico 2.</i>	10
<i>Tabla 8 Necesidades de información del objetivo específico 3.</i>	11
<i>Tabla 9 ¿Cuál es su género?</i>	19
<i>Tabla 10 ¿Cuál es su edad?</i>	20
<i>Tabla 11 Uso de aplicaciones de limpieza</i>	21
<i>Tabla 12 Conoce empresas que realicen servicios de limpieza</i>	22
<i>Tabla 13 Frecuencia con la que contrataría el servicio</i>	23
<i>Tabla 14 Quién realiza la limpieza del hogar</i>	24
<i>Tabla 15 Cuánto podrían pagar por el servicio</i>	25
<i>Tabla 16 Contracción del servicio como una solución para ahorrar tiempo</i>	26
<i>Tabla 17 Sustituir la empleada doméstica</i>	27
<i>Tabla 18 Demanda en personas</i>	29
<i>Tabla 19 Demanda en servicios</i>	29
<i>Tabla 20 Proyección de la demanda</i>	30
<i>Tabla 21 Análisis de las 5 fuerzas del mercado</i>	30
<i>Tabla 22 Matriz EFE.</i>	32
<i>Tabla 23 Matriz EFI</i>	34
<i>Tabla 24 Demanda insatisfecha</i>	35
<i>Tabla 25 Tabla de medios</i>	41
<i>Tabla 26 Descripción del servicio por hora.</i>	45
<i>Tabla 27 Descripción de insumos.</i>	45
<i>Tabla 28 Número de personal para las funciones de Tidy.</i>	50
<i>Tabla 29 Descripción de equipos.</i>	50
<i>Tabla 30 Capacidad de producción.</i>	51
<i>Tabla 31 Capacidad de Producción Futura</i>	52
<i>Tabla 32 Definición de recursos necesarios para la producción.</i>	53
<i>Tabla 33 Normativa y permisos</i>	54
<i>Tabla 34 Descripción del puesto Gerente.</i>	3
<i>Tabla 35 Descripción del puesto Programador y DiseñoWeb</i>	4
<i>Tabla 36 Descripción del puesto Administrador</i>	5
<i>Tabla 37 Descripción del puesto Auxiliar de limpieza</i>	6
<i>Tabla 38 Descripción del puesto Conductor</i>	7
<i>Tabla 39 Indicadores de gestión.</i>	8
<i>Tabla 40 Necesidad de personal en función de los años</i>	9
<i>Tabla 41 Plan de inversión de Tidy</i>	19
<i>Tabla 42 Capital de trabajo</i>	20
<i>Tabla 43 Rol de pagos</i>	22
<i>Tabla 44 Rol de provisiones</i>	22
<i>Tabla 45 Tabla de depreciación</i>	24
<i>Tabla 46 Proyección de la depreciación</i>	25
<i>Tabla 47 Detalles de costos y producción</i>	26
<i>Tabla 48 Proyección de costos</i>	28
<i>Tabla 49 Detalle de gastos</i>	29
<i>Tabla 50 Proyección de gastos por 5 años</i>	30
<i>Tabla 51 Plan y formas de financiamiento</i>	31
<i>Tabla 52 Cálculo de ingresos</i>	32
<i>Tabla 53 Proyección de ingresos por 5 años</i>	33
<i>Tabla 54 Cálculo del punto de equilibrio</i>	34

<i>Tabla 55 Estado de resultados</i>	36
<i>Tabla 56 Flujo de caja</i>	37
<i>Tabla 57 Cálculo de TMAR</i>	39
<i>Tabla 58 Tasa de descuento</i>	39
<i>Tabla 59 Cálculo VAN y TIR</i>	39
<i>Tabla 60 Cálculo costo-beneficios</i>	40
<i>Tabla 61 Recuperación en flujo de caja</i>	40
<i>Tabla 62 Recuperación en función del tiempo</i>	40

ÍNDICE DE FIGURAS

<i>Figura 1 Mapa geográfico de la parroquia de Cumbayá con su delimitación por zona urbana y rural.</i>	<i>8</i>
<i>Figura 2 Logotipo de Cleon</i>	<i>15</i>
<i>Figura 3 Logotipo de Yana</i>	<i>16</i>
<i>Figura 4 Logotipo de dulce hogar</i>	<i>16</i>
<i>Figura 5 ¿Cuál es tu género?</i>	<i>18</i>
<i>Figura 6 ¿Cuál es su edad?</i>	<i>19</i>
<i>Figura 7 Uso de aplicaciones de limpieza</i>	<i>20</i>
<i>Figura 8 Conoce empresas que realicen servicios de limpieza</i>	<i>21</i>
<i>Figura 9 Frecuencia con la que contrataría el servicio</i>	<i>22</i>
<i>Figura 10 Quién realiza la limpieza del hogar</i>	<i>23</i>
<i>Figura 11 Cuánto podrían pagar por el servicio</i>	<i>24</i>
<i>Figura 12 Contracción del servicio como una solución para ahorrar tiempo</i>	<i>25</i>
<i>Figura 13 Sustituir la empleada doméstica</i>	<i>26</i>
<i>Figura 14 Cuánto estará dispuesto a pagar por el servicio de limpieza a través de app móvil</i>	<i>27</i>
<i>Figura 15 Aplicación del logotipo de la marca</i>	<i>36</i>
<i>Figura 16 Aplicación del logo para aplicación celular</i>	<i>36</i>
<i>Figura 17 Logotipo de la empresa</i>	<i>37</i>
<i>Figura 18 Ejemplo de aplicación para diseño post en redes sociales</i>	<i>38</i>
<i>Figura 19 Requisitos para ser Sociedad de Acciones Simplificadas</i>	<i>11</i>
<i>Figura 20 Proceso de constitución de una SAS</i>	<i>12</i>
<i>Figura 21 Anexo 1 para constituir una SAS</i>	<i>13</i>
<i>Figura 22 Registro para una marca</i>	<i>14</i>
<i>Figura 23 Requisitos para funcionamiento</i>	<i>16</i>
<i>Figura 24 Requisitos para la obtención del RUC</i>	<i>17</i>

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA INDOAMÉRICA

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

CARRERA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS

TEMA: PLAN DE NEGOCIOS DE UNA PLATAFORMA DE SERVICIO DE LIMPIEZA ALTERNATIVA A LA CONTRATACIÓN DE EMPLEADAS DOMÉSTICAS EN LA CIUDAD DE QUITO

AUTOR: Katherine Lizbeth Cifuentes M.

TUTOR: Dr. Carlos Marcelo Borja Galeas

RESUMEN EJECUTIVO

El presente trabajo hace una revisión bibliográfica extensa de caso similares y una investigación de campo para establecer la rentabilidad de una aplicación alternativa para la contratación de servicios de limpieza domestica a través de plataforma móvil. Dado que este servicio está en potencial auge luego de la pandemia varias personas prefieren contratarlo a través de aplicaciones móviles. Para demostrar esto se realizó un estudio demográfico de la posible población, los factores a nivel social, económico y comportamental que influirán en la compra y la situación de la actual competencia, en base a esos datos se pudo establecer un plan de comunicación y estrategia de marca para la nueva empresa. Por otra parte, se presentó un estudio detallado de la situación actual y de la posible competencia para este servicio, exponiendo los puntos a favor para destacarse dentro del mercado. Para la parte financiera se presentaron estudios y cuadros basados en los datos obtenidos de la encuesta aplicada y de las fuentes principales como el INEC, que permitieron demostrar la factibilidad y rentabilidad de una empresa de este tipo bajo el concepto de sociedad anónima.

DESCRIPTORES: negocios, punto de equilibrio, limpieza, plataforma móvil

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA INDOAMÉRICA

Faculty of Administration and Business

Business Administration

AUTHOR: CIFUENTES MOROCHO KATHERINE

TUTOR: BORJA GALEAS CARLOS MARCELO

ABSTRACT

BUSINESS PLAN FOR A CLEANING SERVICE PLATFORM AS AN ALTERNATIVE TO

This work conducts an extensive literature review of similar cases and field research to establish the cost-effectiveness of an alternative application for contracting domestic cleaning services through a mobile platform. Since this service is potentially booming after the pandemic, many people prefer to hire it through mobile applications. To demonstrate this, a demographic study of the potential population, the social, economic, and behavioral factors that will influence the purchase, and the situation of the current competition was carried out, based on which a communication plan and brand strategy for the new company could be established. On the other hand, a detailed study of the current situation and the possible competition for this service was presented, exposing the points in favor of standing out in the market. For the financial part, studies, and tables were presented based on the data obtained from the survey applied and from the main sources such as the INEC, which made it possible to demonstrate the feasibility and profitability of a company of this type under the concept of a public limited company.

KEYWORDS: Nonbusiness, Break Even, Cleaning, Moving Platform



INTRODUCCIÓN

El presente plan de negocios tiene como objetivo conocer la factibilidad de la creación de una plataforma que ofrezca servicios de limpieza doméstica en la ciudad de Quito enfocado específicamente en el sector de Cumbayá; para conocer a través de un análisis del mercado y la potencia si este sector tiene la rentabilidad necesaria para emprender este giro de negocio. Para lo mismo, se realizó un estudio estratégico que permitirá tomar la decisión si emprender o no en el negocio de acuerdo con el resultado del análisis y las proyecciones correspondientes a nivel financiero para conocer la viabilidad de la propuesta.

De esta forma se pretende analizar la problemática actual a nivel social y económico, ya que en muchos casos por la situación económica del país no es muy conveniente contar con una empleada doméstica que pueda tener las garantías legales correspondientes a su labor, pues por mucho tiempo este tipo de trabajo fue en su mayoría de abuso y explotación, por eso se revisará la problemática actual en la sociedad acerca de la limpieza doméstica en los hogares ecuatorianos esto con la finalidad de poder llegar a satisfacer la necesidad de la falta de tiempo de las personas con un presupuesto justo y accesible, con el servicio que se propone a través de esta plataforma.

También se pretenderá demostrar si existe la demanda suficiente respecto al problema citado, y de esa forma determinar distintos tipos de estrategias para poder incursionar en el negocio y justificar la viabilidad y de esta forma convertir un problema en oportunidad.

Es por este motivo que se dará una breve explicación de los capítulos que se presentan en el proyecto:

Capítulo I. Mercado y Comercialización: En este capítulo se plantea la perspectiva comercial del proyecto para la creación de una plataforma que comercializa servicios de limpieza, así también se menciona la oferta, la demanda potencial, la creación de la marca, el logotipo del producto.

Capítulo II. Operaciones: En este capítulo se detalla el proceso de implementación y producción para la plataforma de servicios de limpieza, con las necesidades, equipos y trabajadores necesarios para implementar el negocio a futuro, su capacidad de producción y la materia utilizada.

Capítulo III. Área de Organización y Gestión: En este capítulo se plantea la estructura organizacional y de gestión, mismas que permiten las especificaciones jerárquicas de las actividades y funciones del personal, FODA, la misión, visión, los objetivos y estrategias, fijando metas mismas que serán alcanzadas a corto, mediano y largo plazo.

Capítulo IV. Jurídico Legal: En este capítulo se detalla el área jurídica con la que se creará la empresa, normativas, leyes vigentes, patentes, reglamentos, permisos de funcionamiento, normas de calidad, mismas que permitirán el correcto funcionamiento de la empresa.

Capítulo V. Evaluación Financiera: Finalmente en este capítulo se desarrolla todo el estudio financiero el cual se incluirá el valor de la inversión inicial, ingresos, gastos, punto de equilibrio, estado de resultados, flujo de caja, el cálculo del TMAR, VAN y TIR indicadores que permitirán la presentación oficial de la empresa productora y comercializadora de platos desechables a base de la cáscara del verde al mercado.

Objetivo General

Desarrollar un Plan de Negocios para la creación de una plataforma de servicios de limpieza doméstica en los hogares de la ciudad de Quito en el sector de Cumbayá como plan piloto para el desarrollo.

Objetivos Específicos

- Realizar un estudio estratégico para conocer si es factible implementar el negocio en el sector seleccionado.
- Crear una propuesta de branding para la marca.
- Investigar el mercado objetivo para servicios de limpieza en Cumbayá.
- Conocer la demanda potencial de la parroquia de Cumbayá para servicios de limpieza.
- Elaborar un análisis financiero que permita tomar la decisión para implementar el negocio en función del mercado.

CAPITULO I

Mercado y Comercialización

2.1 Objetivo del Capítulo

Desarrollar un estudio de factibilidad y viabilidad previo para la creación de una plataforma de servicios de limpieza doméstica en los hogares de Quito específicamente en el sector de Cumbayá como plan piloto para su ejecución.

2.2 Antecedentes investigativos del servicio

Fundamentación del Servicio.

En la ciudad de Quito, y en particular en el sector de Cumbayá, existe una demanda creciente de servicios de limpieza doméstica por parte de los residentes. Sin embargo, la contratación de empleadas domésticas se enfrenta a diversos desafíos, tales como la falta de confianza en los trabajadores no calificados, la dificultad para encontrar personal de confianza y la ausencia de alternativas de limpieza más sostenibles y amigables con el medio ambiente.

Además, según datos proporcionados por el Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC, 2020), se ha observado un aumento en la cantidad de hogares de doble ingreso, lo que ha llevado a un mayor tiempo dedicado a actividades laborales y una disminución en la disponibilidad de tiempo para realizar tareas domésticas. Esto ha generado una mayor demanda de servicios de limpieza y un interés por parte de los residentes de Cumbayá en buscar alternativas más eficientes y convenientes.

A pesar de la creciente demanda, en el sector de Cumbayá no se ha desarrollado una plataforma de servicios de limpieza alternativa que ofrezca soluciones integrales y eficaces para cubrir las necesidades de los residentes. Existe una falta de información sobre la calidad y la capacitación del personal, así como una escasez de opciones que promuevan prácticas de limpieza sostenibles y amigables

con el medio ambiente.

Por lo tanto, resulta necesario abordar este problema mediante una investigación que se enfoque en el diseño de un Plan de Negocio para una plataforma de servicios de limpieza alternativa en el sector de Cumbayá, que permita cubrir la demanda existente y ofrecer soluciones innovadoras y sostenibles para la contratación de empleadas domésticas. Esta investigación se basará en datos del INEC y en fuentes bibliográficas pertinentes para comprender a fondo el contexto, las necesidades de los clientes y las tendencias del mercado.

Es importante reconocer que la incorporación de tecnologías como una aplicación móvil en un emprendimiento de servicios puede marcar una diferencia significativa en la forma en que se ofrecen y se consumen dichos servicios. Una aplicación bien diseñada y fácil de usar proporciona una plataforma conveniente para que los usuarios accedan a los servicios de manera rápida y eficiente. La aplicación puede ofrecer características personalizadas, como la posibilidad de seleccionar empleadas domésticas basadas en calificaciones, reseñas y disponibilidad (Albán, 2019).

Esto brinda a los usuarios una mayor transparencia y confianza en la contratación de empleadas domésticas. Además, una aplicación puede facilitar la comunicación en tiempo real entre los clientes y las empleadas domésticas, permitiendo una coordinación más efectiva y una resolución ágil de cualquier problema o solicitud. En resumen, una aplicación de servicio puede diferenciar un emprendimiento al proporcionar una plataforma intuitiva, personalizada y de comunicación eficiente que mejora la experiencia del usuario y establece una ventaja competitiva en el mercado.

Además de la conveniencia y la personalización, una aplicación de servicio puede marcar la diferencia al ofrecer características innovadoras y valor agregado. Por ejemplo, una aplicación de limpieza alternativa en Quito podría destacarse por su enfoque en prácticas de limpieza sostenibles y amigables con el medio ambiente.

Podría incluir opciones de productos de limpieza ecológicos, técnicas de limpieza eficientes que minimicen el consumo de agua y energía, y recomendaciones para mantener una casa más eco-amigable.

Esta diferenciación basada en la sostenibilidad podría atraer a un segmento de clientes preocupado por el medio ambiente y establecer una reputación positiva para el emprendimiento.

Además, la aplicación podría ofrecer servicios complementarios, como la posibilidad de programar visitas periódicas, servicios de lavandería o incluso asistencia en otras tareas del hogar (Pozo, 2018). Estas características innovadoras y el valor agregado pueden destacar un emprendimiento de servicios de limpieza y atraer a clientes que buscan soluciones integrales y personalizadas para sus necesidades domésticas.

En resumen, este estudio se propone como objetivo principal desarrollar un Plan de Negocio que impulse el establecimiento de una plataforma de servicios de limpieza alternativa en el sector de Cumbayá, Quito, para abordar los desafíos actuales de la contratación de empleadas domésticas, promoviendo la confianza, la eficiencia y la sostenibilidad en el proceso de limpieza doméstica.

Tabla de características del producto o servicio

En base a lo expuesto anteriormente se puede estructurar las principales características que diferencian a la propuesta de servicio de limpieza de la posible competencia para convertirla en un producto de calidad con altos beneficios para sus usuarios.

Tabla 1 Características del producto.

CARACTERÍSTICAS	VENTAJAS	OBJETIVOS
S		
Interfaz intuitiva y fácil de usar	Menos tiempo y esfuerzo requeridos para realizar una contratación.	Acceso rápido y sencillo a los servicios de

		limpieza.
Personalización de servicios	Mayor control y confianza en la elección del personal.	Posibilidad de seleccionar empleadas domésticas basadas en calificaciones, reseñas y disponibilidad.
Comunicación en tiempo real	Mayor satisfacción y menor frustración del cliente al tener una comunicación directa con las empleadas domésticas.	Coordinación eficiente y resolución ágil de problemas o solicitudes.
Prácticas de limpieza sostenibles	Contribución a la protección del medio ambiente y una casa más saludable.	opciones de productos de limpieza ecológicos y técnicas que minimizan el impacto ambiental.

Fuente: Elaboración propia

Elaborado por: Katherine Cifuentes

2.3 Mercado

Público objetivo de su producto o servicio

El sector de Cumbayá es un sector de alta gama en Quito, debido a que en los últimos años se ha construido gran cantidad de urbanizaciones y conjuntos residenciales, lo que ha producido el incremento de su población, la circulación vehicular y los equipamientos de inmobiliaria y servicios. Por lo tanto, el potencial de servicios de limpieza está compuesto por una combinación de hogares unifamiliares y condominios de lujo, donde se estima que los principiantes habitantes de la zona.

Con esta información, podemos estimar que el tamaño potencial del mercado de servicios de limpieza en Cumbayá es significativo y puede ser un mercado muy rentable para una aplicación de servicios de limpieza.

Categorización de sujetos

El grupo objetivo para este tipo de servicios se encuentran en edades comprendidas entre los 25 y 65 años, grupo en el que existen más mujeres, quienes son las responsables del hogar. Se conoce que actualmente en el sector de Cumbayá se maneja la contratación privada de empleadas domésticas para solventar esta necesidad de limpieza.

Y se estima que los interesados podrían pagar desde 20 a 60 dólares por servicios relacionados con la limpieza del hogar, ya que la mayoría prefiere invertir su tiempo libre para compartir en familia o realizar actividades de distracción. Por lo tanto, existe un deseo de tener mayor tiempo libre para realizar otras actividades que sean de provecho para la persona y no usar tanto tiempo en limpieza.

Por lo mismo, ofrecer una plataforma de servicios de limpieza soluciona esta necesidad, debido a que los posibles interesados son personas que bien viven en familia o solteros, pero

Los clientes se categorizan de siguiente forma:

- Comprador: personas que compran o contratan de forma directa el servicio de limpieza a través de la aplicación padres, madres de familia y personas solteras.
- Decidor: persona que asume la decisión final en la contratación del servicio que serían padres y madres de familia o en su defecto personas que vivan solas.
- Usuario: serían todas aquellas personas que usan o se benefician del producto en este caso serían los familiares como hijos o amigos.
- Influyente: familiares y amigos suelen ir los principales influyentes para que una persona pueda comprar un producto, ya que sus comentarios y recomendaciones generan opiniones positivas o negativas.

Tabla 2 Caracterización de los sujetos

CATEGORÍA	SUJETO
¿Quién compra?	Mujeres y hombres, solteros y casados, entre 21 a 65 años con poder adquisitivo interesados en tener más tiempo libre o para compartir en familia.
¿Quién usa?	Mujeres y hombres solteros, en el hogar, los familiares directos del hogar
¿Quién decide?	Mujeres y hombres que son responsables de la economía de la casa o familia
¿Qué influye?	Recomendaciones de familiares o amigos

Fuente: Elaboración propia

Elaborado por: Katherine Cifuentes

Como se puede observar en la tabla los compradores directos son los responsables de los gastos del hogar, ya sea en casas de personas solteras o en familias, pero la decisión de compra recae en quien posee el capital para pagar por el servicio. Mientras que el beneficio de quién lo usa afecta de forma directa a lo demás miembros que habiten en un mismo hogar y la decisión influyente puede ser la opinión o recomendación del círculo cercano del sujeto.

Estudio de Segmentación

Para el estudio de segmentación en función a los sujetos expuestos anteriormente, el mercado geográfico es el mismo, ya que todos son habitantes del barrio Cumbayá, por lo tanto, se ha delimitado la segmentación en los límites de dicho espacio geográfico.

Tabla 3 Dimensión conductual

VARIABLE	DESCRIPCION
TIPO DE NECESIDAD:	SOCIAL,
TIPO DE COMPRA:	SEMANAL
RELACION CON LA MARCA:	SI
ACTITUD FRENTE AL PRODUCTO:	POSITIVA

Fuente: Elaboración propia

Elaborado por: Katherine Cifuentes

Al ser un servicio de necesidad para satisfacer una demanda social con periodicidad mensual es necesario mantener una relación directa con la marca que resulta en una actitud positiva frente al producto.

Tabla 4 Dimensión geográfica

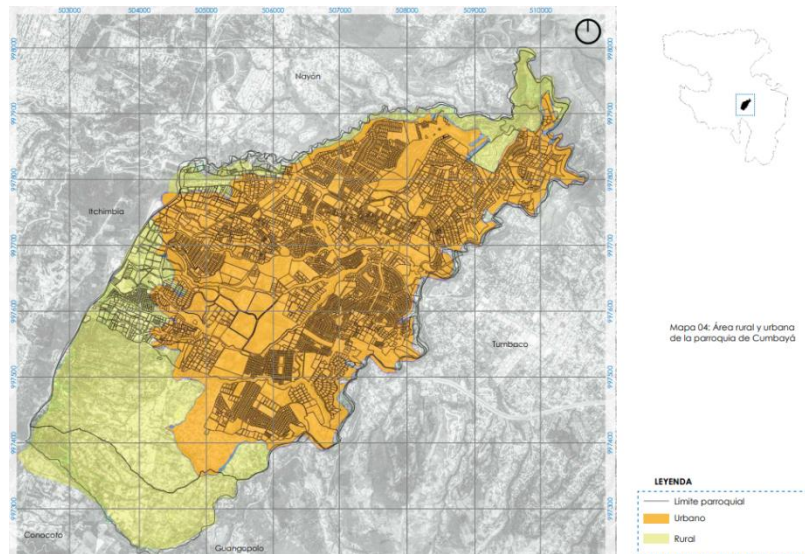
VARIABLE	DESCRIPCION	No HABITANTES
PAÍS	Ecuador	18'431.196
REGIÓN	Sierra	7'847.136
CIUDAD URBANA Y RURAL	Quito	2'827.106
SECTOR	Cumbayá	39.085

Fuente: Elaboración propia

Elaborado por: Katherine Cifuentes

De acuerdo con el PDOT realizado por el GAD parroquial de Cumbayá en 2019 su población se divide en dos zonas identificadas como urbana y rural con 22 barrios en total, 18 urbanos y 4 rurales. En la zona urbano se encuentra la mayor parte de conjuntos residenciales y urbanizaciones privadas. El total de habitantes por zona da como resultado los 39.085 personas siendo la parte urbana donde más densidad poblacional habita.

Figura 1 Mapa geográfico de la parroquia de Cumbayá con su delimitación por zona urbana y rural.



Fuente: GAD Cumbayá

Elaborado por: PDOT GAD 2019

Como se observa en la figura 1 gran parte de la densidad poblacional se agrupa en el centro poblado de la urbe de Cumbayá, zona donde además cuentan con los servicios básicos cubiertos, líneas de transporte y zonas de comercio (GAD Cumbayá, 2019) lo que facilita en gran medida el intercambio comercial y la movilidad de sus habitantes.

Tabla 5 Dimensión Geográfica

VARIABLE	DESCRIPCIÓN	Nº. HABITANTES
EDAD	19 a 65	17819
SEXO	Mujeres / Hombres	8489 / 7672
NIVEL DE INGRESOS	MEDIA BAJA A ALTA	6233

Fuente: Elaboración propia

Elaborado por: Katherine Cifuentes

Plan de muestreo

En base a la información expuesta para el fin de investigación se aplicará la

fórmula de muestra finita por lo que se considera el número de 6233 personas, considerando con esta fórmula que cada sujeto en la población tiene la misma probabilidad de ser seleccionado para el muestreo.

Fórmula para conocer el número de personas a encuestar:

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

N = El tamaño de la población

Z = nivel de confianza,

p = probabilidad de éxito, o proporción esperada 50%

q = probabilidad de fracaso 50%

e = margen de error =5%

$$n = \frac{6233 * 1,96^2 * 0,5 * 0,5}{0,05^2 * (6233 - 1) + 1,96^2 * 0,5 * 0,5}$$

Muestra = 362

Instrumentos para recopilar información

Para esta investigación se detallan las principales herramientas que ayuden a conseguir toda la información de manera óptima, una de estas y la más importante son las encuestas y los cuestionarios. A continuación, se detallan los principales requerimientos de información que surgen para el desarrollo del plan de negocios.

Objetivo específico 1: Investigar las características fundamentales del mercado objetivo para el giro de negocio.

Tabla 6 Necesidades de información del objetivo específico 1

Necesidades de información	Tipo de información	Fuente	Instrumentos
Población	Primaria	INEC	Plataformas virtuales
Consumidores	Secundaria	Revistas y artículos científicos	Plataformas y bibliotecas especializadas virtuales
Indagación sobre los mercados objetivos	Primaria	Puntos de vista de la población	Encuestas

Fuente: Elaboración propia

Elaborado por: Katherine Cifuentes

Objetivo específico 2: Elaborar un estudio de mercado relacionado a las necesidades del cliente potencial.

Tabla 7 Necesidades de información del objetivo específico 2.

Necesidades de información	Tipo de información	Fuente	Instrumentos
Reconocer el mercado potencial	Secundario	INEC, Ecuador en Cifras y SENPLADES	Plataformas virtuales
Diversidad de consumidores	Secundaria	INEC y artículos científicos	Plataformas y bibliotecas virtuales
Sondeo sobre los precios de oferta y demanda	Primaria	INEC y BCE	Base de datos, histórico de estadísticas

Fuente: Elaboración propia

Elaborado por: Katherine Cifuentes

Objetivo específico 3: Conocer los factores sociodemográficos que pueden influenciar en la decisión de compra.

Tabla 8 Necesidades de información del objetivo específico 3.

Necesidades de información	Tipo de información	Fuente	Instrumentos
Canales de Distribución más aceptados en el público objetivo	Secundaria	Libros	Base de datos
Interés y motivaciones para decir sobre la compra	Secundaria	Páginas Digitales y revistas especializadas	Plataformas Virtuales
Indicadores	Secundaria	Libros y INEC	Base de datos y plataformas virtuales

Fuente: Elaboración propia

Elaborado por: Katherine Cifuentes

Diseño y recolección de información.

Para la recolección de información secundaria para el giro de negocio de servicios de limpieza a través de una plataforma digital se inició la recopilación de datos en fuentes secundarias para conocer a detalle los por menores del producto. Para lo mismo, se revisó las plataformas y bibliotecas virtuales más confiables para extraer esos datos, además de bases de datos de organizaciones especializadas en el tema.

Desarrollo de instrumentos

Información Secundaria

En base a lo expuesto se consiguió la información detallada a continuación.

- **Plataformas y bibliotecas virtuales**

- **Necesidad 1 - consumidores**

Según lo encontrado en la biblioteca virtual del INEC y algunas revistas especializadas, los consumidores que acceden a limpiezas están relacionados a:

1. Clase social: Cumbayá es conocida por ser una zona residencial de clase media-alta y alta en Quito. Por lo tanto, es probable que las personas que contraten servicios de limpieza privados pertenezcan a estos estratos socioeconómicos.
2. Estilo de vida ocupado: Según la encuesta nacional de uso de tiempo realizada por el INEC; la contratación de empleadas privadas para servicios de limpieza a menudo está asociada con personas o familias que tienen un estilo de vida ocupado y no disponen de suficiente tiempo para encargarse de las tareas domésticas.
3. Nivel educativo: Dado el nivel socioeconómico mencionado, es probable que los consumidores que contratan estos servicios tengan un nivel educativo relativamente alto. Esto puede deberse a que valoran su tiempo y prefieren delegar las tareas domésticas a profesionales mientras se enfocan en sus carreras u otras actividades personales o de ocio.
4. Doble ingreso: Es posible que muchas de las familias que residen en Cumbayá tengan ingresos familiares altos o ambos miembros de la pareja trabajen. En tales casos, la contratación de servicios de limpieza puede ser una forma de equilibrar las responsabilidades domésticas y laborales, a su vez la contratación de estos servicios sea vista como una inversión para usar su tiempo libre en actividades diversas y no ven el factor económico como limitante para pagar por servicios extras.
5. Preferencia por la comodidad y calidad de vida: Aquellos que contratan servicios de limpieza a menudo valoran la comodidad y la calidad de vida. Estas personas pueden estar dispuestas a invertir en servicios profesionales

para mantener su hogar limpio y ordenado, lo que les permite disfrutar de más tiempo libre y un ambiente más agradable.

○ Necesidad 2 – mercado potencial

Revisando las diapositivas realizadas por INEC, SENPLADES y CARE se ha realizado el siguiente resumen de los factores necesarios para conectar con el mercado potencial que necesita el giro de negocio.

Clase social y nivel socioeconómico: Cumbayá es conocida por ser una zona residencial de clase media-alta y alta en Quito. Por lo tanto, tu mercado objetivo podría estar compuesto por personas y familias que pertenezcan a estos estratos socioeconómicos y tengan capacidad adquisitiva para contratar servicios de limpieza.

Densidad poblacional: Considera la densidad poblacional de la parroquia de Cumbayá. Si hay una gran concentración de residencias y viviendas en la zona, existe un mercado potencial para tus servicios de limpieza.

Estilo de vida ocupado: las estrategias de marketing y comunicación según los estudios revisados se pueden dirigir hacia aquellos que tienen un estilo de vida ocupado, como profesionales con horarios laborales demandantes, parejas jóvenes o familias con hijos. Estas personas podrían valorar la conveniencia de contratar servicios de limpieza y dado el impacto de servicios digitales, se vuelve más atractivo al ser un servicio a través de una plataforma en línea.

Acceso a tecnología y uso de internet: conocer el uso de internet y redes sociales en el mercado objetivo para garantizar que puedan utilizar y beneficiarse de la plataforma para contratar servicios de limpieza.

Comodidad y calidad de vida: Según las fuentes consultadas la segmentación del mercado debe dirigirse hacia aquellos que valoran la comodidad, la eficiencia y la calidad de vida, ya que según la encuesta de uso de tiempo las personas en Ecuador priorizan el uso de su tiempo en actividades personales puede destacar que los servicios de limpieza pueden ahorrarles tiempo y esfuerzo, permitiéndoles disfrutar de un hogar limpio sin tener que preocuparse por las tareas domésticas.

Enfoque geográfico: Al centrarte en la parroquia de Cumbayá, se debe adaptar la estrategia de marketing a las necesidades y preferencias de esa área en particular,

considera la competencia existente y encontrando formas de diferenciarte para atraer a tu mercado objetivo. Principio del formulario

○ **Necesidad 3 – diversidad de consumidores**

En base a lo revisado en las fuentes secundarias de información los consumidores se dividen en dos grandes grupos, el primero corresponde a las familias de ingresos altos y medios que prefieren invertir su tiempo libre en actividades para compartir con sus seres queridos cercanos o para descansar. Mientras que el segundo grupo, se relaciona con las personas solteras que trabajan y casi no tienen tiempo para actividades del hogar como la limpieza, además, prefieren invertir el poco tiempo libre para ocio, educación o descanso.

● **Bases de datos de organizaciones**

En las bases de datos revisados de organizaciones hay poca información sobre la oferta y demanda de servicios de limpieza como servicios privados, además, la información existente esta más relacionada al trabajo no remunerado, ya que como expone el INEC, las mujeres mayoritariamente son las encargadas de las tareas del hogar, como el cuidado y la limpieza y estas actividades no son reconocidas o remuneradas.

○ **Necesidad 2 – oferta y demanda del mercado**

Lo poco que se logró encontrar en las bases de datos relacionado con el tema de la limpieza como un servicio de contratación, indica que, en la zona urbana de Quito, los barrios y parroquias de más ingresos, debido a la limitación de su tiempo para realizar otras actividades opta por contratar servicios de limpieza.

○ **Necesidad 3 – canales de distribución más utilizados en este giro de negocio**

Así también al no poseer más información sobre el servicio de limpieza, tampoco existen datos sobre el uso de canales de distribución. Pero lo que si existe es un índice sobre los medios y plataformas más utilizadas para contratar servicios, que en los últimos años según INEC y SENPLADES la mayor parte de la población

con acceso a internet opta por realizar sus comprar a través de servicios y plataformas digitales.

SERVICIOS AGRUPADOS

Principales competidores

Con respecto a la competencia de este servicio se ha tomado en cuenta solo las empresas que al momento ofrecen el servicio a través de plataformas móviles y digitales.

Ya que son pocos en el país y mayormente este servicio se ofrece a pequeña escala y de forma privada.

Los principales competidores son:

Cleon

Empresa dedicada a la limpieza de hogares, edificios y empresas ofrecen sus servicios a través de una aplicación móvil. La empresa nace en pandemia en un momento donde la limpieza era necesaria para los hogares en la ciudad de Quito.

Figura 2 Logotipo de Cleon



Fuente: Página web de Cleon

Elaborado por: Katherine Cifuentes

Sus precios son accesibles y dependen de las horas que se necesite el servicio y puede ir desde los 17.60\$ hasta los 37.60\$.

Yana

Esta empresa de limpieza está especializada solo en el servicio para hogares y edificios residenciales, con el precio más bajo del mercado cobrando 16\$ por dos horas de limpieza. Sus servicios se pueden contratar a través de una plataforma o vía WhatsApp.

Figura 3 Logotipo de Yana



Fuente: Página web de Yana

Elaborado por: Katherine Cifuentes

Dulce Hogar

Esta empresa se especializa en ofrecer diferentes tipos de limpieza para el hogar, ofrecen desde el servicio tradicional de limpieza, hasta limpieza de obras y lavado de muebles. Con tarifas desde 20\$ que se pueden contratar a través de su número celular.

Figura 4 Logotipo de dulce hogar



Fuente: Página web de Dulce Hogar

Elaborado por: Katherine Cifuentes

- INFORMACION PRIMARIA

- ENCUESTA

- Diseño de la encuesta

- ¿Cuál es su género?**

- Masculino

- Femenino

- ¿Cuál es su edad?**

- 18 a 25

- 26 a 35

- 36 a 45

- 46 a 55

- 56 o mas

¿Estaría dispuesto a usar una plataforma de servicio de limpieza mediante una aplicación?

Sí

No

Tal vez

¿Conoce acerca de empresas que realicen servicios de limpieza?

Sí

No

¿Con que frecuencia contrataría este servicio?

Semanal

Quincenal

Mensual

Trimestral

¿Quién realiza la limpieza del hogar?

Lo realiza usted

Contrata una persona

La realiza un familiar

Dispone de empleada doméstica

¿Cuánto considera que podría pagar aproximadamente por el servicio de limpieza para el hogar?

10 a 15

16 a 20

21 a 25

26 o 30

31 o más

¿Considera que la contratación de un servicio de limpieza por aplicación podría ser una solución conveniente para ahorrar su tiempo y satisfacer sus necesidades de limpieza en el hogar?

Sí

No

¿Estaría usted dispuesto a sustituir la contratación de una empleada doméstica u otra persona por el servicio de limpieza mediante una aplicación?

Sí

No

¿Cuánto estaría dispuesto a pagar por el servicio de limpieza a través de una aplicación móvil?

Limpieza Básica \$10 a \$20

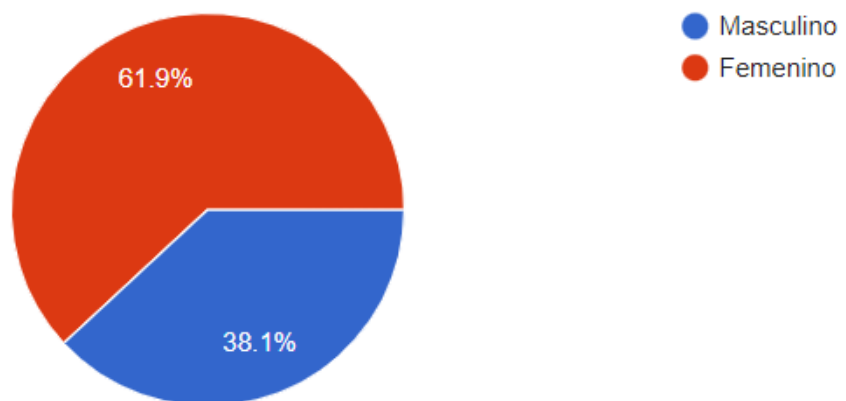
Limpieza Profunda de \$25 a \$30

Limpieza Profunda con especificaciones de \$ 30 a \$40

Análisis e Interpretación

A continuación, se detallan los resultados de la encuesta realizada a las diferentes familias de la zona de Cumbayá.

Figura 5 ¿Cuál es tu género?



Fuente: Encuesta aplicada

Elaborado por: Katherine Cifuentes

Tabla 9 ¿Cuál es su género?

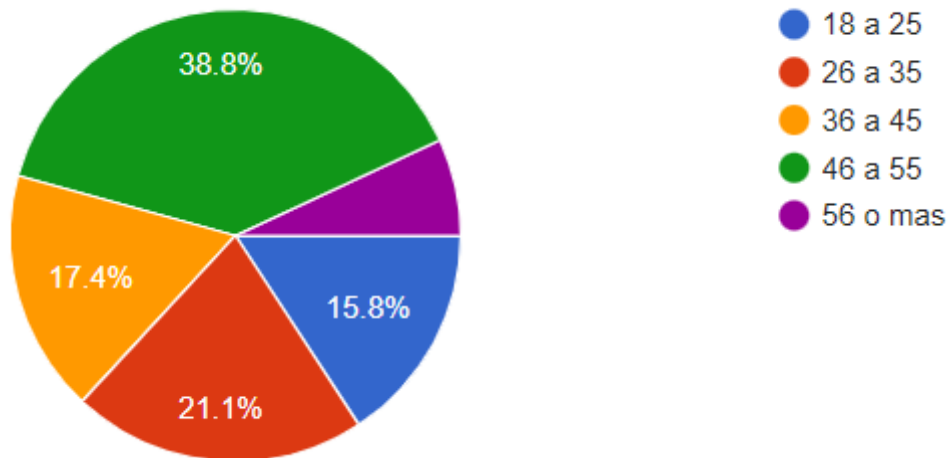
ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Femenino	195	61.9%
Masculino	120	38.1%
TOTAL	315	100%

Fuente: Encuesta aplicada

Elaborado por: Katherine Cifuentes

Del total de encuestados 61.9% afirman ser mujer, mientras que solo el 38.1% restante son hombres.

Figura 6 ¿Cuál es su edad?



Fuente: Encuesta aplicada

Elaborado por: Katherine Cifuentes

Tabla 10 ¿Cuál es su edad?

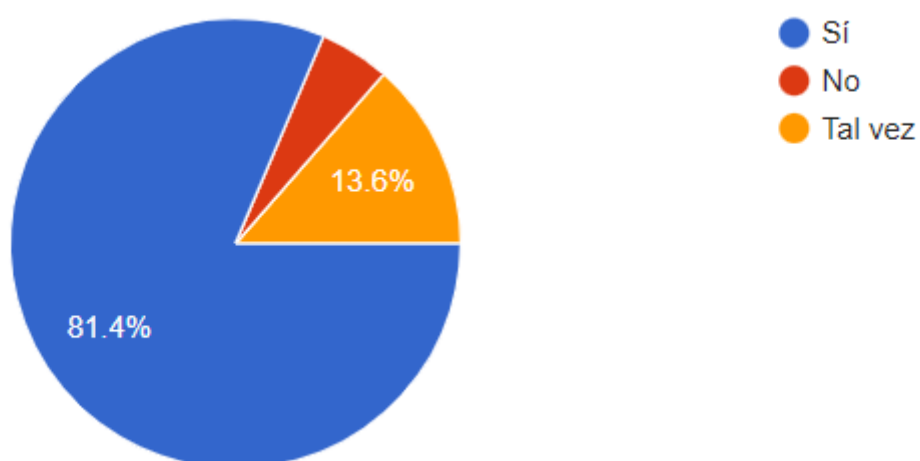
ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
18 años a 25 años	49	15.8%
26 años a 32 años	67	21.1%
33 años a 44 años	55	17.4%
45 años en adelante	123	38.8%
56 años o más	21	6.9%
TOTAL	315	100%

Fuente: Encuesta aplicada

Elaborado por: Katherine Cifuentes

Del total de personas encuestadas, un 15.8% son jóvenes de 18 a 25 años, mientras que el 17.4% representa a los adultos de 33 a 44 años; un 21.1% son adultos de 26 a 32 años, el 38.8% representan personas de 45 años en adelante, y tan solo un 6.9% son personas de 56 años en adelante.

Figura 7 Uso de aplicaciones de limpieza



Fuente: Encuesta aplicada

Elaborado por: Katherine Cifuentes

Tabla 11 Uso de aplicaciones de limpieza

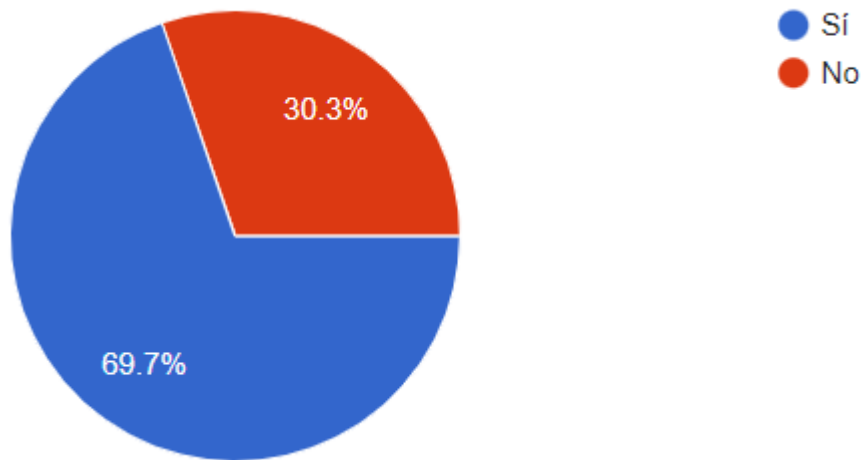
ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	258	81.4%
No	16	5%
Tal vez	41	13.6%
TOTAL	315	100%

Fuente: Encuesta aplicada

Elaborado por: Katherine Cifuentes

En cuanto al uso de aplicaciones para contratar servicios de limpieza un 81.4% responde que si las usaría, un 5% dice que no la usaria y el 13.6% dice que tal vez la usaría.

Figura 8 Conoce empresas que realicen servicios de limpieza



Fuente: Encuesta aplicada

Elaborado por: Katherine Cifuentes

Tabla 12 Conoce empresas que realicen servicios de limpieza

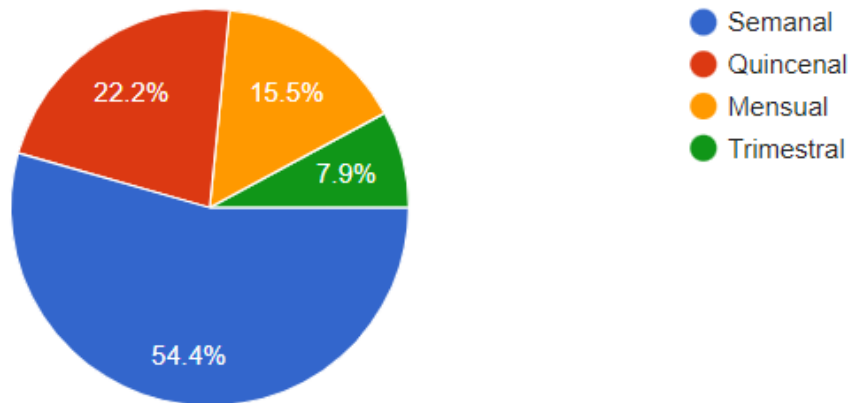
ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	96	69.7%
No	221	30.3%
TOTAL	315	100%

Fuente: Encuesta aplicada

Elaborado por: Katherine Cifuentes

El 69.7% de los encuestados afirman que conocen servicios de limpieza, mientras que el 30.3% niega conocer empresas que realizan el servicio.

Figura 9 Frecuencia con la que contrataría el servicio



Fuente: Encuesta aplicada

Elaborado por: Katherine Cifuentes

Tabla 13 Frecuencia con la que contrataría el servicio

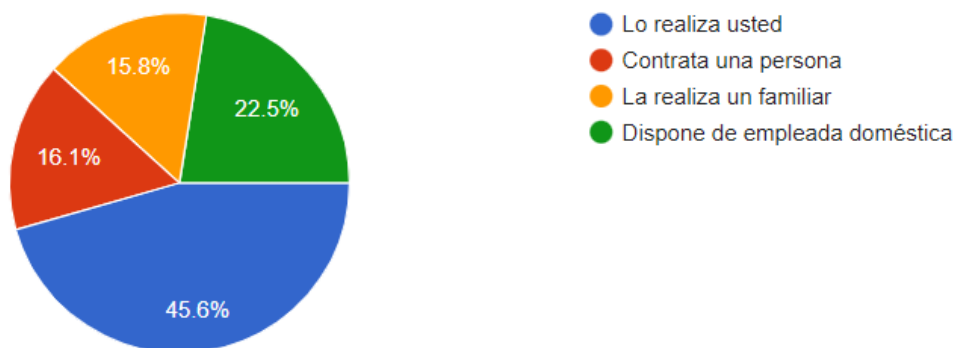
ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Semanal	171	54.4%
Quincenal	70	22.2%
Mensual	49	15.5%
Trimestral	25	7.9%
TOTAL	315	100%

Fuente: Encuesta aplicada

Elaborado por: Katherine Cifuentes

El 54.4% de los encuetados dicen que contratarían el servicio de forma semanal, el 22.2% lo haría de forma quincenal, el 15.5% de forma mensual y el 7.9% de forma trimestral.

Figura 10 Quién realiza la limpieza del hogar



Fuente: Encuesta aplicada

Elaborado por: Katherine Cifuentes

Tabla 14 *Quién realiza la limpieza del hogar*

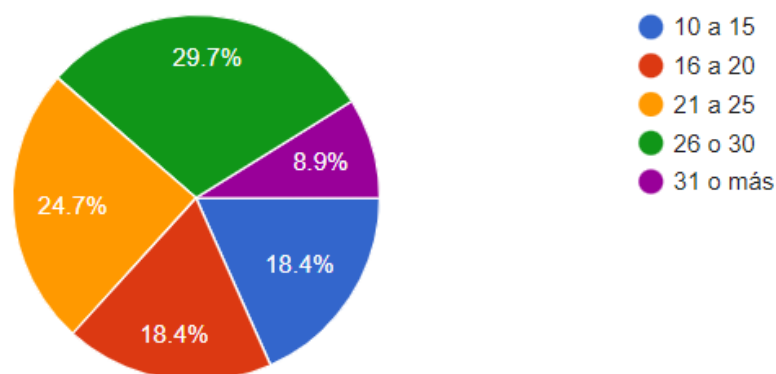
ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Lo realiza usted	144	45.6%
Contrata una persona	50	16.1%
Lo realiza un familiar	49	15.8%
Dispone de empleada doméstica	71	22.5%
TOTAL	315	100%

Fuente: Encuesta aplicada

Elaborado por: Katherine Cifuentes

Con respecto a quien realiza la limpieza del hogar el 45.6% afirma que lo realizan ellos mismo, el 16.1% afirma que contratan a una persona, el 15.8% dice que lo realiza un familiar y el 22.5% dispone de una empleada doméstica.

Figura 11 *Cuánto podrían pagar por el servicio*



Fuente: Encuesta aplicada

Elaborado por: Katherine Cifuentes

Tabla 15 Cuánto podrían pagar por el servicio

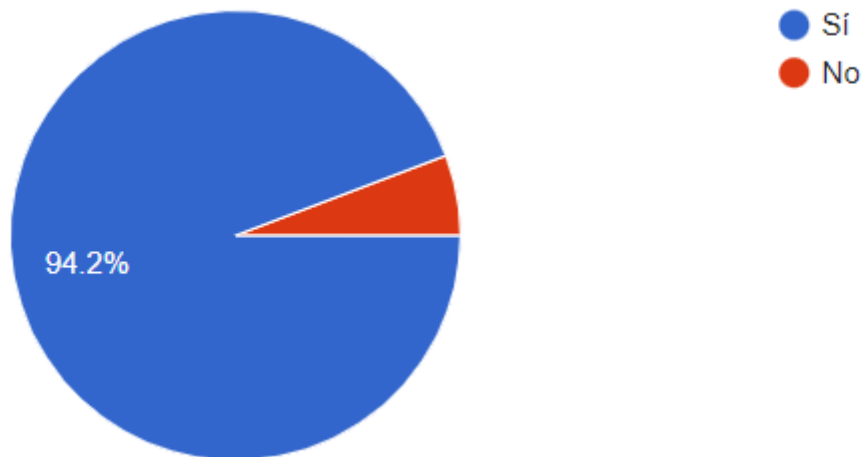
ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
10 a 15 dólares	58	18.4%
16 a 20 dólares	57	18.4%
21 a 25 dólares	78	24.7%
26 a 30 dólares	94	29.7%
31 o más	28	8.9%
TOTAL	315	100%

Fuente: Encuesta aplicada

Elaborado por: Katherine Cifuentes

El 18.4% afirma que pagaría de 10 a 15 dólares, el otro 18.4% afirma que pagaría de 16 a 21 dólares, el 24.7% pagaría 21 a 25 dólares, el 29.7% pagaría de 26 a 30 dólares y el 8.9% dice que pagaría 31 dólares o más.

Figura 12 Contracción del servicio como una solución para ahorrar tiempo



Fuente: Encuesta aplicada

Elaborado por: Katherine Cifuentes

Tabla 16 Contracción del servicio como una solución para ahorrar tiempo

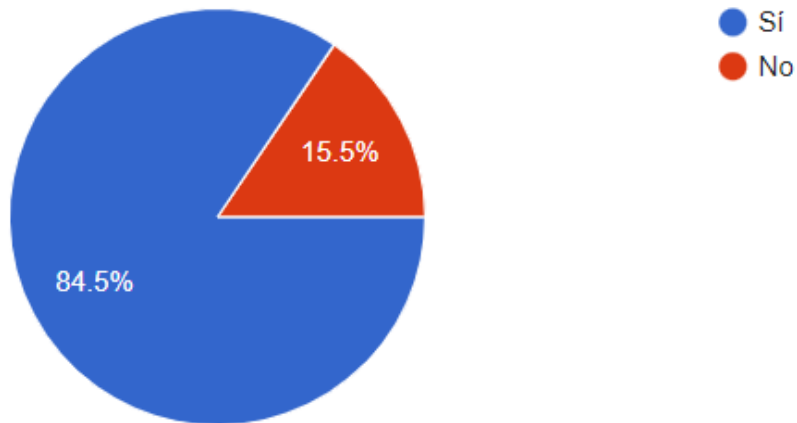
ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	293	94.2%
No	22	5.8%
TOTAL	315	100%

Fuente: Encuesta aplicada

Elaborado por: Katherine Cifuentes

El 94.2% afirma que sí sería una solución para ahorro de su tiempo y el 5.8% asegura que no lo sería.

Figura 13 Sustituir la empleada doméstica



Fuente: Encuesta aplicada

Elaborado por: Katherine Cifuentes

Tabla 17 Sustituir la empleada doméstica

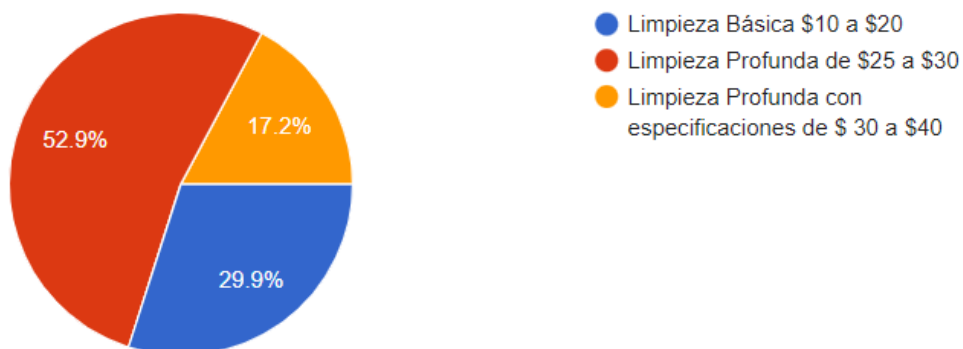
ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	267	84.5%
No	48	15.5%
TOTAL	315	100%

Fuente: Encuesta aplicada

Elaborado por: Katherine Cifuentes

Con respecto a sustituir a la empleada doméstica por el servicio de limpieza por aplicación el 84.5% dice que si, mientras que el 15.5% dice que no.

Figura 14 Cuánto estará dispuesto a pagar por el servicio de limpieza a través de app móvil



Fuente: Encuesta aplicada

Elaborado por: Katherine Cifuentes

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Limpieza Básica \$10 a \$20	94	29.9%
Limpieza Profunda de \$25 a \$30	166	52.9%
Limpieza Profunda con especificaciones de \$ 30 a \$40	54	17.2%
TOTAL	315	100%

Fuente: Encuesta aplicada

Elaborado por: Katherine Cifuentes

Finalmente, sobre el monto que están dispuestos a pagar para el servicio de limpieza a través de la aplicación móvil, el 52.9% respondía que, entre un valor de 25 a 30 dólares, el 29.9% un valor de 10 a 20 dólares y solo el 17.2% un valor de 30 a 40 dólares.

2.4 Demanda Potencial

Mediante investigación se puede evidenciar que existen varios estudios de prefactibilidad sobre este giro de negocio, pero ninguno hace un análisis profundo sobre la oferta y demanda de este. Por lo tanto, no se puede identificar cuantos hogares cuentan con el servicio de limpieza y de los servicios ofrecidos tampoco se sabe cuáles son sus estructuras de servicio o si son solo personas particulares brindando este servicio que nos sirva para hacer una comparación congruente que nos brinde los datos necesarios y hacer una reflexión sobre los resultados.

Para determinar la demanda se consideró la investigación de campo realizada mediante las encuestas aplicadas sobre todo considerando la pregunta número 3 evidenciando lo siguiente:

Tabla 18 Demanda en personas

DEMANDA EN PERSONAS			
DESCRIPCIÓN	PORCENTAJE	CANTIDAD	REFERENCIA
UNIVERSO DE ESTUDIO		6233	
POBLACIÓN INTERESADA	88.2	5498	Pregunta #3

Fuente: Encuesta aplicada y análisis de campo

Elaborado por: Katherine Cifuentes

En base al análisis realizado se determina que la demanda potencial para el año 2023 es de 5498.

Tabla 19 Demanda en servicios

DEMANDA EN SERVICIOS				
FRECUENCIA	%	POBLACIÓN	CANTIDAD	SERVICIOS
			SERVICIOS	DEMANDADOS
			ANUAL	ANUAL
Semanal	54.40%	3391	52	176319
Quincenal	22.20%	1384	26	35977
Mensual	15.50%	966	12	11593
Trimestral	7.90%	492	4	1970
TOTAL	100.00%	6233	94	<u>225859</u>

Fuente: Elaboración propia

Elaborado por: Katherine Cifuentes

Tabla 20 Proyección de la demanda

PROYECCION DE LA DEMANDA		
AÑO	DEMANDA	TASA
2023	225859	
2024	229382	
2025	232961	1.56%
2026	236595	
2027	240286	
2028	244034	

Fuente: Elaboración propia

Elaborado por: Katherine Cifuentes

2.5 Análisis del Macro y Micro Ambiente

Análisis del micro ambiente

El macro ambiente es la relación con el entorno al que la empresa generará posicionamiento, sabremos si ganará o no cliente, o si será la única en el mercado; tendremos que analizar los factores más convenientes para el desarrollo de la empresa, entre ellos están varios factores que se ha considerado a continuación:

Determinación de 5 fuerzas de mercado

Tabla 21 Análisis de las 5 fuerzas del mercado

FACTORES	IMPACTO
<p>COMPETIDORES</p> <p>En la ciudad de Quito y específicamente en la parroquia de Cumbayá, existe un número considerable de personas que contratan servicios de limpieza de forma particular, es decir, personas que realizan esta labor o recomienda el servicio. Para contratar el servicio en Quito existen las siguientes empresas: Yana, Servicio de limpieza por horas, Dulce hogar y Cleon. Dichas empresas ofrecen sus servicios de forma general a diferentes zonas de la ciudad y se enfocan a clientes empresariales</p>	<p>BAJO</p>

<p>y ejecutivos mayormente, por lo que no existe como tal una competencia específica en el sector de Cumbayá.</p>	
<p>PROVEEDORES</p> <p>Los principales proveedores para este servicio se considera la empresa a nivel nacional que es quién otorga todos los implementos para limpieza y cuidados del hogar que es UNILIMPIO y SPARZA, estas son empresas que proveen de insumos de limpieza a cadenas comerciales a pequeña, mediana y gran escala. Son las más reconocidas en Quito, pero se podría conseguir proveedores más pequeños para hacer convenios o acuerdos, ya que está en tendencia el uso de productos de limpieza con menos impacto para el medio ambiente como los productos Zero Waste o productos que se pueden rellenar o recargar en envases.</p>	<p>MEDIO</p>
<p>CLIENTES</p> <p>Los últimos años la demanda habitacional y residencial en Cumbayá ha incrementado dado la creciente inversión de diferentes proyectos arquitectónicos para construir más viviendas en la zona, por lo mismo, ha aumentado el número de habitantes y la compra de servicios en el lugar. En ese sentido, el cliente potencial para este mercado es amplio ya que la mayoría son familiares que cuentan con los medios para contratar servicios de limpieza y poder usar su tiempo libre para actividades diversas.</p>	<p>ALTO</p>
<p>PRODUCTOS SUSTITUTOS</p> <p>El principal sustituto para este producto sería el uso del tiempo libre de las personas para limpiar, situación que como se ha expuesto anteriormente es muy escasa. Otro sustitutivo pueden ser los electrodomésticos como aspiradoras robots que pueden realizar</p>	<p>BAJO</p>

limpieza de hogares, pero solo se limitan a la limpieza del polvo y pisos. Haciendo muy escasas las probabilidades de sustituir el servicio de limpieza que contempla varios aspectos dentro del hogar.	
RIVALIDAD EN LA INDUSTRIA Como se mencionó la rivalidad más grande son las compañías de limpieza enfocadas a empresas y negocios grandes, que a su vez también ofrecen el servicio de limpieza a hogares, pero el costo es elevado ya que mantienen un target y reputación dentro de la industria. Aun así, pueden ser una fuerte amenaza al tener más reconocimiento y posicionamiento dentro del mercado.	ALTO

Fuente: Elaboración propia

Elaborado por: Katherine Cifuentes

Análisis del macro ambiente

Todos estos factores hacen referencia a las características externas que pueden afectar a empresa en el ámbito tecnológico, demográfico o político. Para entender la situación a nivel de macro ambiente con relación al giro de negocio seleccionado se presentan a continuación los análisis con la matriz EFE y EFI.

Matriz EFE

Tabla 22 Matriz EFE.

Factores Externos	Ponderación	Calificación	Total, Ponderado
OPORTUNIDADES			
Poca competencia en el mercado que brinde este tipo de servicios	20%	4	0.80
Mejora de precios en el mercado	20%	4	0.80

Falta de tiempo de la clientela para realizar los quehaceres domésticos.	20%	4	0.80
Implantación de tecnologías digitales	15%	3	0.45
AMENAZAS			
Altos niveles de desempleo que impidan a la clientela acceder al servicio	10%	2	0.20
Impuestos nacionales	5%	1	0.05
Políticas públicas con el sector digital	5%	1	0.05
Competencia externa	5%	1	0.05
Totales	100%	20	3.00

Fuente: Elaboración propia

Elaborado por: Katherine Cifuentes

Obteniendo el valor ponderado de 3.00 nos indica que la empresa aprovecha las oportunidades para posicionarse y que evita las amenazas externas de forma adecuada que hace posible mantener las estrategias establecidas.

Matriz EFI

Tabla 23 Matriz EFI

Factores Internos	Ponderación	Calificación	Total, Ponderado
FORTALEZAS			
Facilidad al momento de solicitar el servicio	20%	4	0.80
Atención personalizada	15%	3	0.45
Diversificación del servicio	15%	3	0.45
Profesionales de calidad para ofrecer el servicio	20%	4	0.80
DEBILIDADES			
Poco reconocimiento del negocio	5%	1	0.05
Ausencia de publicidad estratégica	10%	2	0.20
Presupuesto inicial bajo para iniciar	10%	2	0.05
Fuentes de Financiamiento	5%	1	0.05
Totales	100%	20	3.00

Fuente: Elaboración propia

Elaborado por: Katherine Cifuentes

Obteniendo un total ponderado de 3.00 se encuentre sobre el promedio, lo que significa que la empresa es bastante sólida en su funcionamiento interior, pero debe enfocarse en mejorar sus estrategias para incrementar el puntaje.

Proyección de la oferta

2.6 Demanda Potencial Insatisfecha

Para entender la demanda insatisfecha debemos saber que es la diferencia entre lo que la competencia identificada ofrece y el porcentaje de la población que tiene acceso a dicha oferta, por lo tanto, es identificar el número de habitantes que estarían dispuestos a contar con el servicio y que la competencia no puede satisfacer.

Tabla 24 Demanda insatisfecha

AÑO	DEMANDA	OFERTA	DPI	DPI (MESES)	DPI (DIAS)
2023	225859	86952	138907	11576	32
2024	229382	88289	141093	11758	33
2025	232961	89647	143314	11943	33
2026	236595	91026	145569	12131	34
2027	240286	92426	147860	12322	34
2028	244034	93847	150187	12516	35

Fuente: Elaboración propia

Elaborado por: Katherine Cifuentes

2.7 Diseño de marca (branding)

Para lograr comunicar el objetivo y servicio principal de la marca se ha estructurado el siguiente logotipo buscando seriedad y confianza con una tipografía simple.

Además, el logotipo ha buscado diferenciarse de la competencia que utilizan formas y diseños enfocados hacia una limpieza empresarial e industrial dejando por fuera el tema del hogar.

Figura 15 Aplicación del logotipo de la marca



Fuente: Elaboración propia

Elaborado por: Katherine Cifuentes

Nombre de la marca

Al crear un nombre, la idea es siempre buscar una palabra que sea sencilla y fácil de recordar. La cual, a la vez refleje el propósito que se busca lograr con los servicios prestados.

La idea es generar confianza, seguridad y reforzar el concepto de limpieza con su sinónimo o alguna palabra semejante. En cuyo caso, se denota de la palabra “ordenado” traducida en inglés como “Tidy”.

Figura 16 Aplicación del logo para aplicación celular



Fuente: Elaboración propia

Elaborado por: Katherine Cifuentes

Logotipo

Tidy cuenta con una marca que está construida con un logotipo que es descriptivo por su nombre:

Figura 17 Logotipo de la empresa.



Fuente: Elaboración propia

Elaborado por: Katherine Cifuentes

El logotipo se construye en base a su tipografía original; modificando ciertos detalles como el punto de la “i” e interpretar una gota en su forma más abstracta. Esto nos permite comunicar los valores de la marca sin perder su esencia. Centrándose en ser moderna, seria, profesional y que genere confianza. En cuanto a su cromática, se dio prioridad a un color claro y luminoso, resaltando colores verdes y celestes que transmiten sensación de frescura y limpieza.

Por su parte, para acompañar al logo y que quede más claro el objetivo de Tidy, mediante un eslogan se menciona la facilidad con la que se puede acceder a su servicio.

Percepción y Posicionamiento

La marca se caracteriza por gestionar y facilitar los procesos de limpieza en las instalaciones con calidad. Brindando un servicio profesional con seguridad dando como resultado espacios limpios, junto a su alto conocimiento a través de la experiencia y trayectoria en el oficio.

Por lo cual se procura mantener una línea gráfica, elegante y en lo posible minimalista, comunicando directamente al consumidor que hacemos y como lo hacemos.

Al diseñar piezas publicitarias lo ideal sería siempre llevar a la acción al posible consumidor. Creando un estímulo que refleje el beneficio de nuestro trabajo. De tal manera que al observar las generen confianza.

- **Analicemos** si tu hogar es seguro
- **Caminemos** juntos y hablemos de seguridad
- **Comparte** con tu familia, sin preocuparte por el desorden

Lo recomendable es que estas piezas estén acompañadas de imágenes o fotografías que nos lleven al contexto y a la acción que acompaña este estímulo.

Figura 18 Ejemplo de aplicación para diseño post en redes sociales



Fuente: Elaboración propia

Elaborado por: Katherine Cifuentes

Diferenciación

Los servicios que presta Tidy hace más sencilla el día a día de profesionales con agendas ocupadas, ya que el servicio que se presta es de primera necesidad y por su naturaleza es compleja por el manejo de personal.

Al ser una necesidad fundamental y básica. La eligen por referidos, y los clientes se fidelizan por que se genera una seguridad del servicio y se reafirma la confianza por su optima gestión y acompañamiento.

La intención de la marca es resaltar un buen servicio, acompañamiento y el apoyo al resolver problemas generales en el servicio que presta

2.8 Estrategias de marketing

Para lograr impulsar la empresa a través de estrategias de marketing se ha establecido una serie de estrategias de promoción y publicidad para conseguir un posicionamiento de marca necesario dentro del público seleccionado.

Para iniciar se crearán las páginas de redes sociales como Facebook e Instagram, adicional una plataforma de servicio y pagina web de la empresa con toda la información necesario para que los clientes puedan identificar fácilmente la empresa su giro de negocio, precios e información general.

Además, se tiene previsto realizar una serie de acciones estratégicas con marketing y publicidad directo, ya que al iniciar como negocio sectorial necesita del posicionamiento y reconocimiento en el sector. Por lo tanto, se realizará publicidad mediante redes sociales con precios de apertura y promoción, para que los habitantes del sector de Cumbayá conozcan sobre la empresa y se empiecen a interesar por los servicios.

Con estas estrategias de marketing será posible llegar a los públicos objetivos tanto a nivel digital como presencial en la zona geográfica donde la empresa quiere manejar sus actividades.

A continuación, se detallará más a fondo las estrategias y sus objetivos en el plan de comunicación.

2.9 Plan de comunicación

Objetivos

Posicionar la empresa Tidy como ofertante en servicios de limpieza para el hogar a través de una plataforma digital para captar clientes potenciales.

Target

Familias y personas habitantes y residentes del sector de Cumbayá, que se encuentran entre los 19 a 65 años con gustos por el tiempo libre y de calidad con sus seres queridos e interés en invertir en el cuidado del hogar.

Estrategia

A través de una página web oficial la empresa maneja todas sus acciones y conectará mediante diferentes canales digitales con sus potenciales clientes. Con una plataforma sencilla y atractiva de usar será posible que el usuario conozca en pocos pasos los servicios y canales por los que se ofertan sus productos.

Además, se implementará publicidad en las redes sociales como Facebook e Instagram con pauta geolocalizada para llamar la atención de los usuarios potenciales de la zona de Cumbayá.

Y finalmente, para mantener un canal de comunicación directa tanto la página web como el número de WhatsApp Business serán un constante canal para atención al cliente donde se podrán resolver todas las dudas e inquietudes sobre los servicios.

Medios

Como se mencionó anteriormente los medios seleccionados para cumplir con este plan de comunicación son una mezcla entre medios digitales y tradicionales de publicidad y son:

- Página web
- Redes sociales (Facebook, Instagram y WhatsApp Business)

Tabla 25 Tabla de medios

MEDIOS	RESPONSABLE	RECURSOS	TIEMPO	PRESUPUESTO
PUBLICITARIOS				
REDES	Gerente de	Económicos /	1 año	\$ 200.00
SOCIALES	Diseño de Entretenimiento Digital	Tecnológicos		

Fuente: Elaboración propia

Elaborado por: Katherine Cifuentes

CAPITULO II

Operaciones

2.1 Objetivo del Capítulo

Establecer el proceso de funcionamiento de la aplicación identificando todos los recursos y actividades clave que permitan cumplir con el desarrollo de esta.

2.2 Descripción del proceso

Descripción del proceso de transformación del servicio

Al ser un servicio estandarizado y específico la empresa estará enfocada en el posicionamiento antes mencionado, debido a que maneja las actividades relacionadas con la limpieza en el hogar, que generalmente son hechas por empleadas domésticas. Por esto, el precio del servicio está relacionado al servicio que se ofrece u sobre todo a los requisitos de calidad que necesita un servicio así.

Para la rentabilidad de todo negocio es necesario que el mismo se enfoque en una propuesta de valor sólida, que en este caso debe enfocarse específicamente en 5 aspectos indispensables que son: precios bajos en comparación con la comprensión, ingreso a una aplicación o plataforma fácil de usar, seguridad y confianza con la información de los clientes, agilidad y óptimo cumplimiento de los horarios para garantizar el servicios y finalmente, la imagen y posicionamiento de la marca para satisfacer a los clientes y estos puedan calificar el negocio a través de redes sociales.

A continuación, se detalla el flujograma de solicitud del servicio:

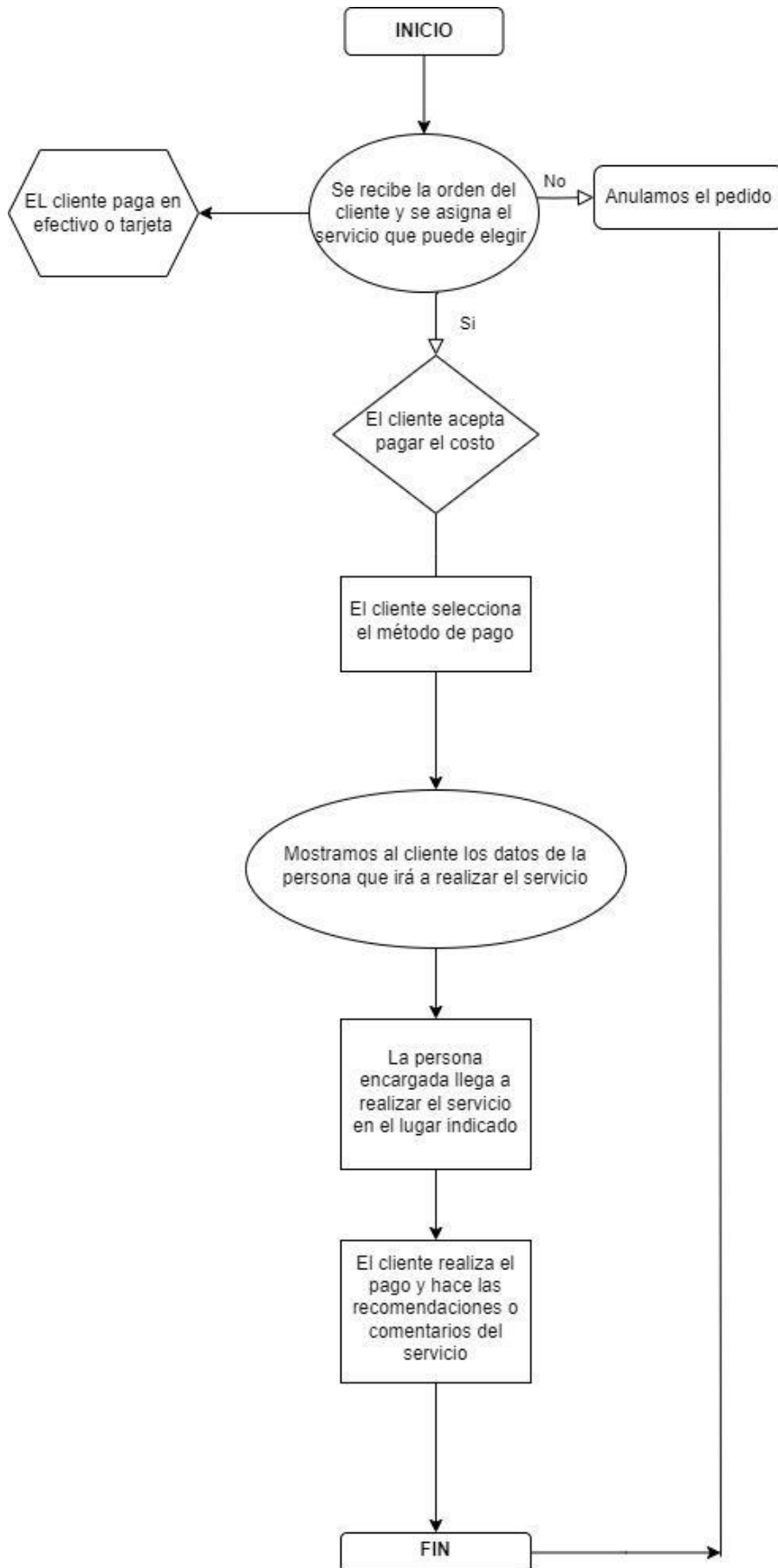


Gráfico 1 Flujograma de la solicitud del servicio para Tidy

Fuente: Elaboración propia

Elaborado por: Katherine Cifuentes

Descripción de instalaciones, equipos y personas.

Como objetivo con respecto a la cobertura la empresa se ha planteado llegar al área urbana empezando por Cumbayá para posteriormente poder expandirse por el área Urbana de Quito en este sentido se menciona los siguientes puntos de atención con los clientes:

Oficina principal: Al ser una empresa nueva se busca obtener confianza de la clientela por lo cual será necesaria una instalación física donde la atención sea personalizada y así de esta manera se pueda generar mayor credibilidad y respaldo a la clientela.



Fuente: Ideas de oficina

Elaborado por: Katherine Cifuentes

Plataforma digital: Contaremos con una plataforma digital en la cual el cliente pueda visualizar el servicio que le convenga con opciones de pago adicional el detalle del servicio que desee adquirir con opción a comentarios para que el cliente pueda mencionar de qué manera gusta que se realice alguna limpieza o si es alérgico a algún producto en particular para que se sienta

satisfecho y respaldado por el trabajo recibido.

En esta plataforma podrá calificar la atención del servicio obtenido y de igual manera agregar un comentario para poder evaluar el servicio.


Tabla 26 Descripción del servicio por hora.

Actividad (etapa de producción)	Equipo	Características (ver ficha técnica)
Limpieza básica	2 horas	1
Limpieza profunda	3 horas	1
Limpieza profunda con especificaciones	5 horas	1




Fuente: Elaboración propia

Elaborado por: Katherine Cifuentes





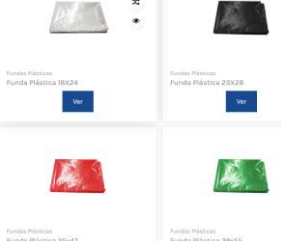
Tabla 27 Descripción de insumos.

Detalle	Equipo	Características	Cantidad mensual
Ambiental		Concentrado que incluye en su composición un bactericida de amplio espectro el cual permite el control y la eliminación de la proliferación de bacterias que causan malos olores, contiene en su formulación fragancias de alta calidad las cuales ayudan a crear un ambiente agradable y una sensación de limpieza.	5 galones

<p>Cera de pisos</p>		<p>Es un producto ideal para abrillantar pisos de madera lacada y no lacada, mármol, vinil, baldosa, gres, porcelanato. Su fórmula especializada actúa adhiriéndose a las superficies de manera que crea una capa protectora, evitando el deterioro de los pisos por la humedad y cualquier otro inconveniente. Es de fácil aplicación, altamente eficiente, no deja residuos tóxicos y no daña las superficies.</p>	<p>5 galones</p>
<p>Detergente en polvo</p>		<p>Es un producto diseñado para la limpieza y cuidado de las prendas. Su fórmula facilita la limpieza de todo tipo de manchas de grasa orgánicas, inorgánicas, proteínas y carbohidratos.</p>	<p>10 kilos</p>

<p>Detergente líquido</p>		<p>Adecuado para el lavado a máquina y a mano, elimina manchas difíciles ocasionadas por grasas, salsas, etc, dejando en las prendas un agradable aroma que perdura ideal para todo tipo de ropa. Protege las fibras de tus prendas</p>	<p>5 galones</p>
<p>Cloro</p>		<p>Producto ideal para la limpieza y desinfección de las diferentes superficies del hogar como baños pisos y paredes, elimina hasta un 99 % de bacterias, además puede ser utilizado como blanqueador de ropa blanca eliminando todo tipo de manchas.</p>	<p>5 galones</p>
<p>Desinfectante para pisos y baños</p>		<p>Producto ideal para realizar limpieza y desinfección en el hogar, posee un bactericida de amplia gama el cual elimina las bacterias y virus controlando malos olores, además presenta aromas agradables los cuales brindan una sensación de limpieza y</p>	<p>5 galones</p>

		frescura en el ambiente	
Líquido para limpiar vidrios y espejos		Es un producto diseñado para eliminar la suciedad y grasa en las superficies de cristal y espejos. Contiene agentes de secado rápido que permite la limpieza de las superficies sin dejar marcas de agua.	5 galones
Quita grasas / Desengrasantes		Producto líquido altamente concentrado que gracias a su formulación permite eliminar fácilmente depósitos de grasa y suciedad dejando un suave aroma a limón.	5 galones
Suavizantes		Nuestro suavizante mantiene las fibras suaves permitiendo que en el momento de lavado exista menos fricción entre ellas alargando la vida útil de las prendas, proporciona suavidad, frescura, un agradable aroma, y facilita la tarea	5 galones

		de planchar	
Lavavajillas		100% Efectivo arranca grasa, logra una limpieza profunda y deja un agradable aroma. Suave con tus manos	5 galones
Esponja		Resistente. Uso doméstico. Recomendada para vajillas delicadas.	10
Limpiones		Paños de limpieza con máximo poder de absorción y resistentes, texturizados para una mejor acción. Sustituye a trapos. Disponible en varias presentaciones para evitar contaminación cruzada.	paquetes de 30
Mopa	 Mopas y Accesorios Base Mopa Barrido	Es un sistema de armazón para sostener mopas acrílicas de ligero manejo.	4 mopas con cambio de accesorio
Fundas de basura	 Fundas Plásticas Funda Plástica 18X24 Fundas Plásticas Funda Plástica 28X28 Fundas Plásticas Funda Plástica 33x47 Fundas Plásticas Funda Plástica 38X55	Funda plástica de diferentes colores para contención de basura, acordes a las leyes de desechos.	10 paquetes

Fuente: Sparza.com Productos Unilimpio

Elaborado por: Katherine Cifuentes

A continuación, se detalla el mínimo de operarios necesarios para comenzar con las funciones de la empresa, tomando en cuenta que la mayor parte de las operaciones se realizan

Tabla 28 Número de personal para las funciones de Tidy.

Actividad	Tiempo (por actividad)	No. Personas	Horas- hombre
Gerente General	8 horas	1	8
Administrador	8 horas	1	8
Programación y Diseño	8 horas	1	8
Conductor	8 horas	1	8
Auxiliares de Limpieza	8 horas	4	8

Fuente: Elaboración propia

Elaborado por: Katherine Cifuentes

Tabla 29 Descripción de equipos.

EQUIPOS	MEDIDA	CANTIDAD	VALOR
Aspiradoras	Unidad	3	\$125
Limpiadora de vidrios	Unidad	3	\$66
Abrillantadora - Enceradora	Unidad	3	\$30
Lavadora de alfombras y tapices	Unidad	3	\$500
Total equipos de limpieza		12	\$721

Fuente: Elaboración propia

Elaborado por: Katherine Cifuentes

Tecnología para aplicar

La forma de trabajo en la empresa es distinta ya que con la aparición de nuevas tecnologías podemos mantener un contacto más rápido y cercano por lo que de esta manera se logra una mayor confianza con el cliente ya que sus quejas o inconvenientes pueden ser resueltos de manera inmediata.

La tecnología juega un papel muy importante en nuestra empresa ya que se debe adaptar a cada avance tecnológico que se vaya presentando.

Por eso la empresa comprará una plataforma en la cual se pretende adecuar a las necesidades de cada cliente.

Factores que afectan las operaciones

2.3 Ritmo de producción

La empresa al ser una plataforma de servicios se mantendría en funciones durante 30 días laborales de cada mes, a continuación, se especificará el tiempo promedio de producción que se tardará en ejecutar las actividades.

Tabla 30 Capacidad de producción.

Actividad	No. Personas	Tiempo promedio	Ritmo de trabajo
Adquirir la materia prima	1	160 min	Mensual
Atención del pedido o solicitud	1	180 min	Mensual
Limpieza de hogares	4	400 min	Mensual
Informe de finalización	1	40 min	Mensual
Reporte del trabajo	1	60 min	
	2	400 min	

Manejo de redes
sociales

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: Katherine Cifuentes

2.4 Capacidad de Producción

Capacidad de Producción Futura.

La capacidad de producción futura de los servicios de Tidy se calcula tomando en cuenta el DPI del 2023 y lo redujimos al 70% y dividimos para la cantidad en la siguiente tabla en base a la investigación realizada:

Tabla 31 Capacidad de Producción Futura

Capacidad de Producción Futura	
Año	Total, servicios por año
1	2701
2	4159
3	6406
4	9865
5	15192
TCS	1.54

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: Katherine Cifuentes

Tomamos en cuenta el DPI del 2023 y lo redujimos al 70%, dividimos para la cantidad de personal, luego para la cantidad de servicios y luego para las horas.

2.5 Definición de Recursos Necesarios para la producción
Especificación de materias primas y grado de sustitución que pueden
presentar.

Tabla 32 Definición de recursos necesarios para la producción.

Producto	Detalle	Cantidad	Producto sustitución	Proveedores
Ambientales	Galón	1	No aplica	Sparza
Cera de pisos	Galón	1	No aplica	Sparza
Detergente	Galón	1	No aplica	Sparza
Cloro	Galón	1	No aplica	Unilimpio
Desinfectante de baños	Galón	1	No aplica	Unilimpio
Limpia vidrios	Galón	1	No aplica	Unilimpio
Desengrasante	Galón	1	No aplica	Unilimpio
Lavavajillas	Galón	1	No aplica	Unilimpio
Cubetas/baldes	Unidad	50	No aplica	Unilimpio
Guantes	Paquete	50	No aplica	Unilimpio
Esponjas	Paquete	50	No aplica	Sparza
Escobas	Unidad	50	No aplica	Sparza
Trapeadores	Unidad	50	No aplica	Sparza
Mascarillas	Paquete	100	No aplica	Sparza
Recogedores	Unidad	20	No aplica	Sparza
Fundas de basura	Paquete	100	No aplica	Sparza

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: Katherine Cifuentes

2.6 Calidad

Método de Control de Calidad.

Para asegurar la calidad del servicio brindado y los productos aplicados se validará con una pequeña encuesta de satisfacción en la cual en una escala del 1 al

5 donde uno es nada satisfecho y el 5 muy satisfecho se podrá medir y calificar nuestro servicio.

Para esto el personal de limpieza será evaluado con las siguientes preguntas:

- ¿Se siente usted conforme con el servicio recibido?
- ¿Cómo califica el servicio recibido?
- ¿Recomendaría usted nuestro servicio?

2.7 Normativa y Permisos que afectan la Instalación del negocio

Seguridad e higiene ocupacional

Para el funcionamiento de cualquier negocio en Ecuador el Ministerio de Trabajo establece cumplir con el Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores y Mejoramiento del Medio Ambiente del Trabajo. Esta normativa contempla varios capítulos y apartados sobre los permisos e instalaciones que deben cumplir los establecimientos con normalidad, pero par efectos de la investigación los principales se enumeran a continuación.

Tabla 33 Normativa y permisos

2.8	NORMATIVA
<p>Art. 2.- DEL COMITÉ INTERINSTITUCIONAL DE SEGURIDAD E HIGIENE DEL TRABAJO.</p>	<p>En la empresa debe haber un comité interinstitucional de seguridad e higiene. Este comité debe cumplir con las funciones de planes o programas del Ministerio de Trabajo y Salud. Elevar proyectos a consideración, programas y hacer la evaluación de la ejecución de las normas que estén vigentes para prevenir riesgos de trabajo. Confeccionar y publicar estadísticas de los accidentes y enfermedades profesionales, llevar control de las penalizaciones aplicadas a la empresa por el Ministerio de Trabajo o IESS.</p>

<p>Art. 11.- OBLIGACIONES DE LOS EMPLEADORES.</p>	<p>Las obligaciones de los personeros de las entidades y empresas públicas y privadas son las que se detallan a continuación:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Cumplir las resoluciones de este reglamento y demás normativas vigentes en cuanto a prevención de riesgos2. Seguir medidas necesarias para la prevención de riesgos en los trabajadores de los lugares de trabajo de su responsabilidad3. Mantener en óptimas condiciones las instalaciones, máquinas, herramientas y materiales para un trabajo seguro4. Coordinar y proporcionar los servicios médicos, comités y departamentos de seguridad con relación a las normas vigentes5. Entregar gratuitamente a sus trabajadores ropa adecuada para el trabajo y los medios de protección personal y colectivo requeridos.6. Realizar evaluaciones médicas periódicas a los trabajadores en actividades peligrosas; y, especialmente, cuando sufran dolencias físicas o se encuentren en estados o situaciones que no respondan a las exigencias psicofísicas de los respectivos
---	---

	puestos de trabajo.
Art. 13.- OBLIGACIONES DE LOS TRABAJADORES.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Intervenir en el manejo de desastres, prevención de riesgos y mantenimiento de la higiene en los lugares de trabajo cumpliendo las normativas vigentes. 2. Acudir a los cursos sobre control de desastres, prevención de riesgos, salvamento y socorrismo planificados por la empresa u organismos calificados del sector público. 3. Usar adecuadamente los medios de seguridad personal y colectiva suministrados por la empresa y proteger su conservación. 4. Informar al empleador de los daños y riesgos que puedan producir accidentes laborales. Si éste no cumpliera las medidas pertinentes, comunicar a la Autoridad Laboral competente para que implemente las medidas apropiadas y oportunas. 5. Cuidar de su higiene personal, para prevenir el contagio de enfermedades y realizarse los reconocimientos médicos periódicos programados por la empresa. 6. No introducir bebidas alcohólicas ni otras sustancias tóxicas a los

	<p>lugares de trabajo, ni presentarse o permanecer en los mismos en estado de embriaguez o bajo los efectos de dichas sustancias.</p> <p>7. Apoyar en la investigación de los accidentes que hayan presenciado o de los que tengan conocimiento.</p>
PERMISOS	
El Reglamento sustitutivo para otorgar los permisos de funcionamiento al establecimiento sujeto a vigilancia y control sanitario, según el Ministerio de Salud Pública (2015):	
Art. 3	El Permiso de Funcionamiento es el documento concedido por la Autoridad Sanitaria Nacional a los establecimientos sujetos a control y supervisión sanitaria que cumplen con todos los requisitos para su funcionamiento, constituido en el reglamento vigente.
Art.4	La Autoridad Sanitaria Nacional, a través de las Direcciones Provinciales de Salud, o quien desempeñe sus competencias, concederá el Permiso de Funcionamiento a los establecimientos catalogados en este Reglamento como servicios de salud. Los Permisos de Funcionamiento se otorgarán de acuerdo con la categorización señalada en el presente Reglamento, conforme a su riesgo sanitario.

<p>Art.7</p>	<p>El Certificado de Permiso de Funcionamiento abarca la información que se especifica a continuación:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Categoría del establecimiento. - Código del establecimiento. - Número del Permiso de Funcionamiento. - Nombre o razón social del establecimiento. - Nombre del propietario o representante legal. - Nombre del responsable técnico, cuando corresponda. - Actividad del establecimiento. - Tipo del riesgo. - Dirección exacta del establecimiento. - Fecha de expedición. - Fecha de vencimiento. - Firma de la autoridad competente. <p>La categoría de empresas, medianas y pequeñas empresas, microempresas (MIPYMES), se efectuará de acuerdo con lo estipulado en el artículo 53 del Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones.</p>
--------------	---

Fuente: Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores y Mejoramiento del Medio Ambiente del Trabajo
Elaborado por: Katherine Cifuentes

CAPITULO III

Organización y Gestión

3.1 Objetivo del capítulo

Determinar la estructura organizacional de la empresa y de esta manera queden establecidos los niveles jerárquicos que permitirán controlar su gestión mediante indicadores que medirán el cumplimiento de cada uno de los objetivos planteados.

3.2 Análisis Estratégico y Definición de Objetivos

Visión de la Empresa

Brindar un tiempo de descanso y calidad a los hogares apoyándolos en las tareas de limpieza de la casa que por el ritmo de vida actual no es posible realizarlo mediante nuestra prestación de servicios a un cómodo pago acorde al presupuesto de cada hogar.

Misión de la Empresa

Convertirse en la empresa de prestación de limpieza doméstica por aplicación móvil de mayor reconocimiento en Quito al brindar con el servicio a sus clientes tiempo de descanso y calidad, conservando los valores empresariales de honestidad, respeto, prudencia y confidencialidad, ante todo, alcanzando la constante innovación en los diferentes precios para mantener un servicio de primera calidad.

Objetivos y estrategias

Los objetivos estratégicos surgen del análisis FODA basado en la matrices EFE y EFI que se realizó previamente.

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ul style="list-style-type: none">● Atención y servicio al cliente personalizado.	<ul style="list-style-type: none">● Empresa nueva sin reconocimiento● Demoras al adquirir la materia prima

<ul style="list-style-type: none"> ● Precios accesibles. ● Inmediatez en la atención. ● Productos de calidad. ● Plataforma innovadora y amigable 	<ul style="list-style-type: none"> ● Demora en la implementación de la plataforma ● Ingreso de un servicio en plataformas digitales
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> ● Creciente demanda de consumidores ● Poca competencia en el sector ● Nueva tendencia hacia la limpieza del hogar ● Crecimiento constante de las familias en conjuntos residenciales 	<ul style="list-style-type: none"> ● Competidores de otras partes de la ciudad ● Falta de cuidado y conciencia del hogar ● Falta de criterio en relación con el precio del servicio ● Rechazo por ser una empresa poco conocida

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: Katherine Cifuentes

Ya estructurada la misión y visión de la empresa en función de los objetivos estratégicos se puede plantear las estrategias y el mapa estratégico para cumplir con las metas propuestas para la empresa dentro de sus primeros 5 años de funcionamiento.

MISIÓN
Convertirse en la empresa de prestación de limpieza doméstica por aplicación móvil de mayor reconocimiento en Quito al brindar con el servicio a sus clientes tiempo de descanso y calidad, conservando los valores empresariales de honestidad, respeto, prudencia y confidencialidad, ante todo, alcanzando la constante innovación en los diferentes precios para mantener un servicio de primera calidad.

Objetivo 1. Crear un servicio personalizado y de calidad en el 2023.

Políticas: usar una plataforma amigable y sencilla para el usuario.
Estrategia:
-Adquirir una página web que automatice el servicio
-Contratar profesionales del sector
-Mantener capacitaciones
-Incorporar innovaciones constantes en la web

Objetivo 3. Incrementar los clientes en un 75% para el 2024.

Políticas: utilizar productos de calidad.
Estrategia:
-Ofrecer un precio competitivo
-Garantizar calidad en el servicio
-Ofrecer descuentos a clientes antiguos
-Otorgar beneficios a clientes recomendados

Objetivo 2. Mejorar el servicio de limpieza de hogares con una producción del 100% en el primer año.

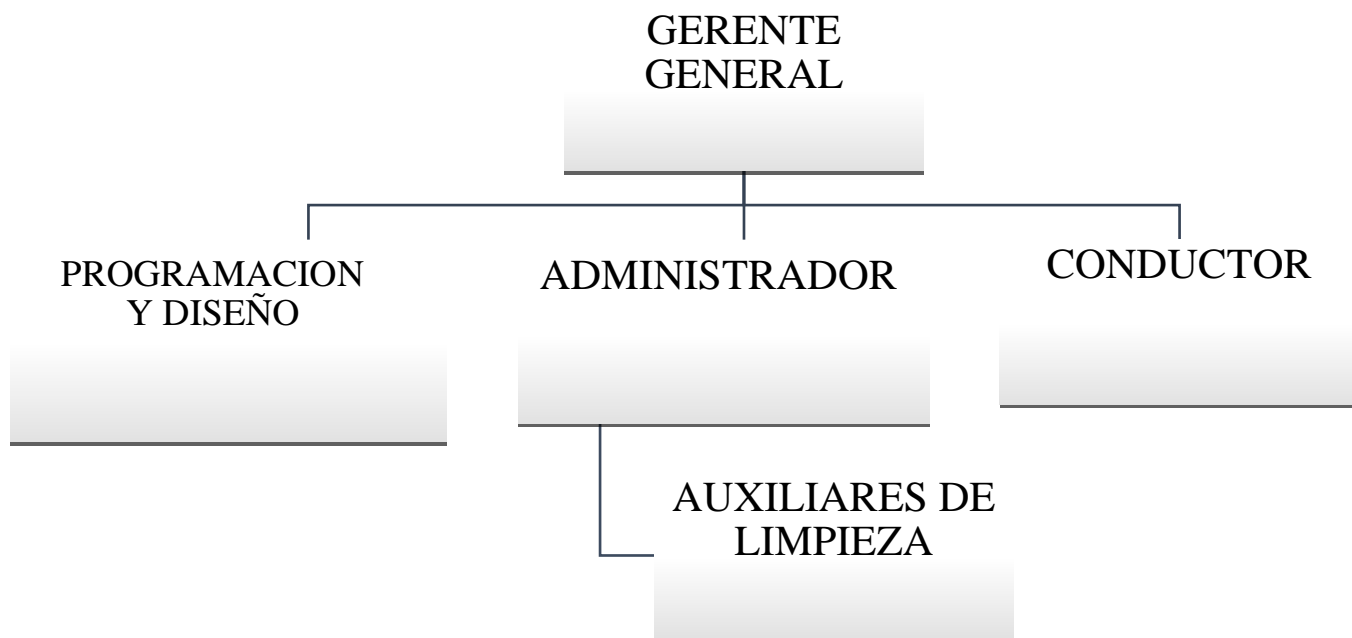
Políticas: cumplir con los objetivos de cada año.
Estrategia:
-Establecer rutas de acción para ampliar la cobertura del servicio.
-Conseguir los insumos necesarios
-Contratar a buenos proveedores
-Adquirir nuevo personal en función de la demanda

VISIÓN
Brindar un tiempo de descanso y calidad a los hogares apoyándolos en las tareas de limpieza de la casa que por el ritmo de vida actual no es posible realizarlo mediante nuestra prestación de servicios a un cómodo pago acorde al presupuesto de cada hogar.

3.3 Organización Funcional de la Empresa

Organización Interna

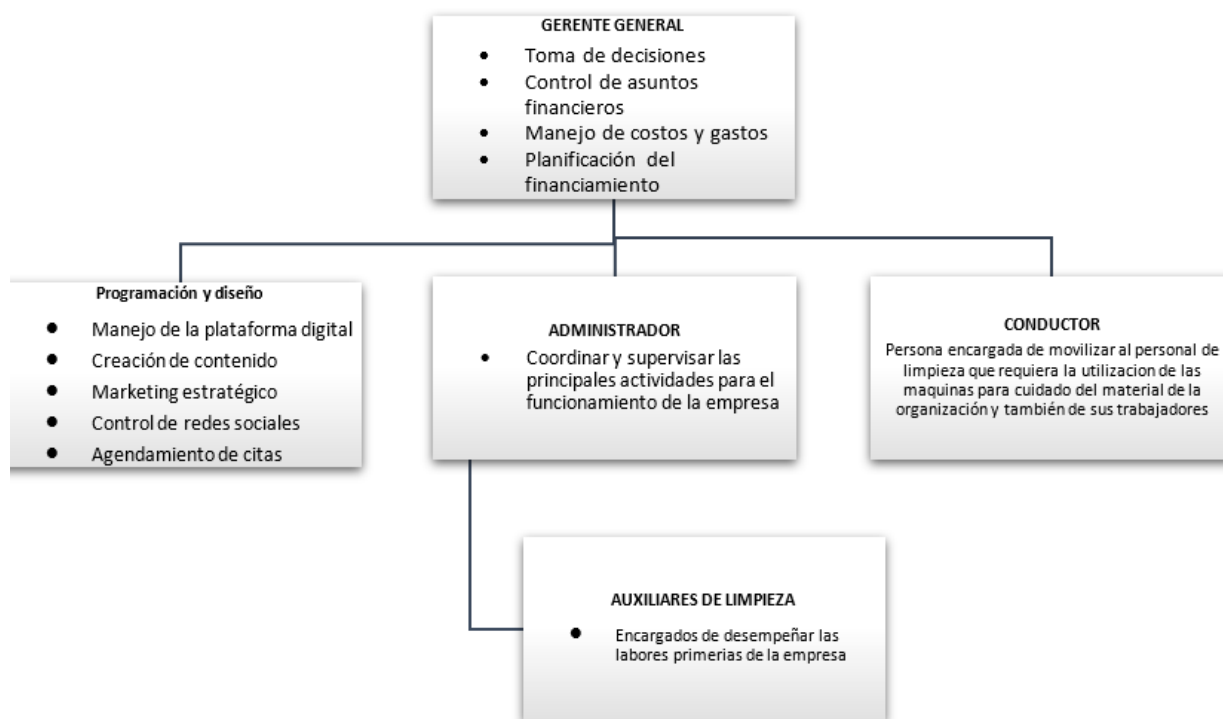
La empresa Tidy organizara sus funciones comerciales y de funcionamiento a partir de una estructura vertical con las jerarquías convencionales desde arriba hacia abajo, en orden de los cargos más importantes de mayor rango hacia los diferentes niveles. Dando como resultado, lo siguiente:



Fuente: Investigación propia

Elaborado por: Katherine Cifuentes

Organigrama Funcional



Fuente: Investigación propia

Elaborado por: Katherine Cifuentes

3.4 Descripción de puestos.

Es importante reconocer que las especificaciones o perfiles del puesto incluyen los requerimientos o aptitudes mínimas admisibles que debe poseer cualquier empleado para poder desarrollarse en sus funciones, con los requisitos mínimos de educación cursada, conocimientos específicos a nivel técnico y práctico, experiencia, condiciones físicas, psicológicas y sociales.

Tabla 34 Descripción del puesto Gerente.

I. INFORMACIÓN BÁSICA:	
<i>Puesto</i>	<i>Gerente General</i>
<i>Supervisa a</i>	<i>todo el personal</i>
II OBJETIVO DEL PUESTO:	
Conocimientos consistentes en dirección y administración de empresas, habilidad para comunicarse y motivar a grupos, gran perspectiva comercial, capacidad de análisis de información y toma de decisiones.	

III FUNCIONES

1. Plantear metas comerciales y de operación a nivel general y en detalle cuando estos lo ameriten.
 2. Revisar y aprobar los informes financieros y de cumplimiento de objetivos.
 3. Monitorear y controlar la satisfacción y el servicio al cliente.
 4. Monitorear y controlar el ambiente de trabajo.
 5. Supervisar y controlar que se estén cumpliendo las políticas establecidas en la organización.
 6. Mantener las relaciones comerciales con los clientes, proveedores, instituciones financieras y demás interesados en la organización.
 7. Gestión de nuevos clientes a través de visitas y demás actividades comerciales.
 8. Aprobar la contratación y salida de personal.
 9. Aprobar la compra de suministros y demás materiales para la limpieza.
 10. Seleccionar proveedores y negociar las formas de pago.
 11. Aprobar el pago de nómina.
 12. Evaluar al personal y aprobar sanciones o reconocimientos.
 13. Crear estrategias de comercialización.
 14. Aprobar y hacer cumplir el presupuesto de la empresa.
 15. Reclutamiento y selección del personal.
 16. Formación y desarrollo profesional de todo el personal.
 17. Encargado de la promoción, ascenso o desvinculación del personal.
 18. Elaboración de metodologías para la prevención de riesgos laborales.
 19. Evaluación de desempeño del personal.
 20. Pago puntual de la Nómina.
-

IV REQUISITOS MÍNIMOS PARA EL PUESTO:

Título profesional Ingeniero en Programación, Sistemas o Desarrollador Web

Experiencia 3 años o más de experiencia como mínimo en cargos similares.

Habilidades Liderazgo, visión de negocios, planificación estratégica y capacidad de análisis, solución de problemas y toma de decisiones.

Formación Universitarios y/o Técnicos

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: Katherine Cifuentes

Tabla 35 Descripción del puesto Programador y DiseñoWeb

I. INFORMACIÓN BÁSICA:

Puesto Programador y DiseñoWeb

II OBJETIVO DEL PUESTO:

Conocimientos sólidos en manejo de plataformas digitales, páginas web y redes sociales, redacción y marketing, alto enfoque digital, habilidad para expresión, coordinación, puntualidad y responsabilidad.

III FUNCIONES

1. Mantener las relaciones comerciales con los clientes, proveedores, instituciones financieras y demás interesados en la organización.
 2. Solución de problemas en plataforma
 3. Innovación de plataforma y supervisión de buen manejo
 4. Gestión de nuevos clientes a través de visitas y demás actividades comerciales.
 5. Crear estrategias de comercialización.
 6. Edición de contenidos de marketing: Blogging
 7. Manejo eficiente de redes sociales.
 8. Mantenimiento de la Plataforma Digital para que esta se encuentre activo, frecuentemente.
 9. Brindar información eficiente y oportuna a los clientes acerca de los servicios ofertados.
 10. Coordinación y agendamiento de citas con los clientes previo visita a sus domicilios.
-

IV REQUISITOS MÍNIMOS PARA EL PUESTO:

Título profesional Ingeniero en Sistemas, Desarrollador Web o carreras afines

Experiencia 2 años de experiencia como mínimo en cargos similares.

Habilidades Visión de negocios y marketing, coordinación del manejo de actividades en la organización.

Formación Universitarios y/o Técnicos

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: Katherine Cifuentes

Tabla 36 Descripción del puesto Administrador

I. INFORMACIÓN BÁSICA:

Puesto	ADMINISTRADOR
Supervisa a	TODO EL PERSONAL

II OBJETIVO DEL PUESTO:

Conocimientos en logística y organización, enfoque comercial y de servicio, habilidad de negociación y resolución de conflictos, capacidad de mando y manejo de personas, altos y firmes niveles de ética.

III FUNCIONES

1. Llevar control de los tiempos de ejecución en las prestaciones de los servicios de limpieza.
 2. Control contable de la empresa mediante un sistema
 3. Supervisar la aplicación de manuales y procesos por parte de los operarios.
 4. Controlar el stock de suministros y demás materiales de limpieza.
 5. Establecer la cantidad de suministros necesarios y solicitar la compra de estos.
 6. Controlar el buen uso de los equipos y maquinarias de la organización.
 7. Resolver inquietudes y reclamos de los clientes.
 8. Diseñar rutas y horarios para las prestaciones, de los servicios de limpieza.
 9. Controlar la disponibilidad de plantilla de personal de acuerdo con la programación de turnos de trabajo y expectativa de venta.
 10. Mantener actualizada la base de datos de los clientes.
 11. Responsable de entrega y recepción de insumos, materiales y equipos a los operarios.
 12. Realizar el control de personal pagos roles de pago
-

IV REQUISITOS MÍNIMOS PARA EL PUESTO:

Título profesional Egresado o titulados en Administración, Ingeniería Comercial o carreras afines.

Experiencia 2 años de experiencia como mínimo en cargos similares.

Habilidades Capacidad de mando, iniciativa, trabajo en equipo, razonamiento y análisis, manejo de conflictos, organizar y coordinar el trabajo de otros

Formación Universitarios y/o Técnicos

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: Katherine Cifuentes

Tabla 37 Descripción del puesto Auxiliar de limpieza

I. INFORMACIÓN BÁSICA:

Puesto AUXILIAR DE LIMPIEZA

II OBJETIVO DEL PUESTO:

Técnicas para limpieza de paredes, pisos, aspirado de muebles, uso de equipos para realizar labores de limpieza, aplicación de líquidos para remover suciedades, destapado de inodoros, etc. Debe tener actitud reservada, ordenado, y ágil para realizar su trabajo, puntualidad y responsabilidad.

III FUNCIONES

1. Realizar el servicio de limpieza en los hogares.
 2. Utilizar y mantener los equipos, materiales e insumos de limpieza en buen estado.
Elaborar los reportes sobre trabajos realizados y suministros utilizados.
-

IV REQUISITOS MÍNIMOS PARA EL PUESTO:

Experiencia 6 meses de experiencia como mínimo en cargos similares.

Habilidades Capacidad para trabajar en equipo, con eficiencia y eficacia.

Formación Bachiller

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: Katherine Cifuentes

Tabla 38 Descripción del puesto Conductor

I. INFORMACIÓN BÁSICA:

Puesto Conductor

II OBJETIVO DEL PUESTO:

Conocimiento actualizado en leyes de tránsito.

III FUNCIONES

1. Movilizar al personal de limpieza y supervisores a los diferentes destinos agendados por los clientes.
 2. Revisar, verificar y llevar el control de las condiciones generales del vehículo.
 3. Llevar el registro del kilometraje recorrido y combustible consumido.
 4. Realizar la limpieza periódica del vehículo.
 5. Revisión matriculación y mantenimiento de los vehículos
 6. Apoyo al área administrativa
 7. Apoyo a los auxiliares de limpieza
-

IV REQUISITOS MÍNIMOS PARA EL PUESTO:

Título profesional Bachiller / Acreditar licencia de conducir.

Experiencia 1 año de experiencia como mínimo en cargos similares.

Habilidades Puntualidad y responsabilidad.

Formación Bachiller

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: Katherine Cifuentes

3.4.1 Control de Gestión

Indicadores de gestión

Para el cumplimiento de los indicadores de gestión la empresa se dividirá en las siguientes áreas, como se especifica en la tabla:

Tabla 39 Indicadores de gestión.

ÁREA	INDICADOR	FÓRMULA
Administración	Costos	Costos de los insumos Carpetas recibidas
	Contratación	Nuevos proveedores
	Proveedores	Utilidad neta
	Evaluación Financiera	
Atención al cliente	Calidad del servicio Cliente	# de clientes insatisfechos # de clientes satisfechos
	Cartera	# de clientes nuevos
	Área de producción	Inspección
Calidad del servicio		# de servicios realizados

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: Katherine Cifuentes

Necesidades De Personal

Al ser una empresa nueva que está iniciando sus operaciones dentro del mercado empezará solo con 15 colaboradores internos a la empresa con los cuales se realizará un contrato por servicios que son el gerente, administración, atención al cliente, comunicación y publicidad y operarios de limpieza.

Esta necesidad de personal pueda incrementar de acuerdo con el desarrollo del giro de negocio, donde se prevé que para el tercer año se pueda incrementar el número de personal.

Tabla 40 Necesidad de personal en función de los años

AÑO	GERENTE	ADMINISTRADOR	OPERADOR LIMPIEZA	ATENCIÓN AL CLIENTE
AÑO 1	1	1	4	2
AÑO 2	1	1	4	2
AÑO 3	1	1	4	2
AÑO 4	1	1	4	2
AÑO 5	1	1	4	2

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: Katherine Cifuentes

CAPITULO IV

4 Jurídico Legal

4.1 Objetivos del capítulo

En este apartado se establecen los factores a nivel jurídico que la empresa va a aplicar para desenvolverse dentro del mercado comercial, definiendo e identificando los permisos necesarios de funcionamiento y constitución de empresa, así como los documentos y requisitos necesarios para la apertura del negocio.

4.2 Determinación de la forma jurídica

“Tidy S.A.S” es una empresa comercializadora de servicios de limpieza a hogares a través de una plataforma digital, corresponde al tipo de sociedad mercantil como persona natural o jurídica de tipos S.A.S (Sociedad Acciones Simplificada).

Esta se conforma por un socio principal, ubicado en la ciudad de Quito, es importante mencionar que este tipo de empresas pueden ser constituidas por una o varias personas, ya sean naturales o jurídicas, ya que su trámite no tiene ningún tipo de costo.

Al ser un trámite de acceso libre y gratuito, tiene como objetivo principal impulsar la economía local y nacional mediante la formalización de proyectos, emprendimientos e innovaciones que sirvan de apoyo para el desarrollo económico del país.

Además, la Sociedad por Acciones Simplificada, permite una gestión de empresa más sencilla y mucho más económica, es ideal para los emprendedores y el crecimiento ordenado de un negocio personal (SASECUADOR, 2023).

Según el instructivo oficial de la Superintendencia de Compañías Valores y Seguros (2020), para la constitución SAS en Ecuador, ley aprobada desde el 2020 con la nueva Ley Orgánica de Emprendimiento e Innovación del Ecuador, hay que presentar los siguientes documentos:

Figura 19 Requisitos para ser Sociedad de Acciones Simplificadas

REQUISITOS
<ol style="list-style-type: none">1. Certificado electrónico del accionista (Firma Electrónica – Ver Anexo 1).2. Reserva de la denominación (Ver Anexo 1).3. Contrato privado o escritura.4. Nombramiento(s).5. Petición de inscripción con la información necesaria para el registro del usuario en el sistema, esto es:<ol style="list-style-type: none">a) Tipo de solicitanteb) Nombre completoc) Número de identificaciónd) Correo electrónicoe) Teléfono convencional y/o teléfono celularf) Provinciag) Ciudadh) Dirección6. Copia(s) de cédula o pasaporte (Superintendencia de Compañías Valores y Seguros, 2020, p.1)

Fuente: SASECUADOR, 2023

Elaborado por: Katherine Cifuentes

Luego de obtener los requisitos mencionados la Superintendencia de Compañías Valores y Servicios (2020), especifica que, para constituir una S.A.S, es necesario:

Figura 20 Proceso de constitución de una SAS

PROCESO PARA CONSTITUIR UNA S.A.S	
1. CREAR RESERVA DE DENOMINACION.	<p>Entre a la página www.supercias.gob.ec Acceda al portal de trámites - sector societario. Inserte usuario y contraseña (Si no dispone ver Anexo 1), elija la opción reserva de denominación (Ver Anexo 1). Entre a la opción constitución. Siga los pasos indicados en dicho proceso, escogiendo tipo de compañía S.A.S Al terminar este proceso imprima su reserva.</p>
2. DESCARGAR FORMATO DE DOCUMENTOS: CONTRATO, NOMBRAMIENTOS, FORMULARIOS DE REGISTRO.	<p>Entre a la página www.supercias.gob.ec Acceda a Guías del Usuario y descargue los formatos y documentos necesarios. Llene la información requerida en los documentos descargados</p>
3. ENVIE A LA CUENTA DE CORREO ELECTRÓNICO DE LA OFICINA CORRESPONDIENTE, LOS DOCUMENTOS OBLIGATORIOS.	<p>Solicitud de Constitución. Un archivo PDF que contenga Contrato Privado / Escritura + Reserva firmado electrónicamente. Un archivo PDF por cada nombramiento, firmado electrónicamente Un archivo PDF en el que estén los formularios de registro de los accionistas y administradores y la copia de las respectivas cédulas o pasaportes.</p>
4. CON LA SOLICITUD RECIBIDA SE CREARÁ UN TRAMITE DE CONSTITUCION DE S.A.S	<p>Se enviará al correo electrónico del solicitante la información referente al inicio del proceso de constitución.</p>
5. EL TRAMITE SERA REVISADO Y GESTIONADO POR EL ÁREA DE REGISTRO DE SOCIEDADES	<p>Durante la mencionada gestión de ser requerido se mandarán correos electrónicos al solicitante para enmendar cualquier observación del proceso. Si no existiesen observaciones o después de ser corregidas, se dará paso a generar las razones de inscripciones del contrato o escritura y del o los nombramientos según sea el caso.</p>
6. SE PROCEDERA A COMUNICAR VIA CORREO ELECTRÓNICO AL SOLICITANTE LA FINALIZACIÓN DEL PROCESO CON TODA LA INFORMACIÓN REFERENTE A LA NUEVA COMPAÑIA CONSTITUIDA ADJUNTÁNDOSE LAS RAZONES DE INSCRIPCIONES	

Fuente: Superintendencia de Compañías Valores y Servicios (2020).

Elaborado por: Katherine Cifuentes

Finalmente, la Superintendencia de Compañías Valores y Seguros (2020) en su guía para la constitución de sociedad por acciones simplificadas, menciona en anexo 1 para que todos los pasos sean cumplidos de forma correcta y especifica que:

Figura 21 Anexo 1 para constituir una SAS

<p>¿Cómo obtener la firma electrónica para constituir una S.A.S.?</p> <p>Para emitir las firmas electrónicas hay organismos de certificación de información que realizan estos servicios, para lo cual se deben seguir los pasos indicados en las guías elaboradas en:</p> <p>¿Cómo obtener la firma electrónica para constituir una S.A.S.?</p> <ol style="list-style-type: none">1. BANCO CENTRAL DEL ECUADOR (POR MEDIO DEL REGISTRO CIVIL DEL ECUADOR) https://www.registrocivil.gob.ec/certificado-de-firma-electronica/ https://www.eci.bce.ec/solicitud-de-certificado-requisitos2. SECURITY DATA SEGURIDAD EN DATOS Y FIRMA DIGITAL S.A. https://www.securitydata.net.ec/ <p>¿Cómo crear un usuario y contraseña en la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros?</p> <p><input type="checkbox"/> Primero se debe registrar como usuario en la Superintendencia de Compañías Valores y Seguros. Para lo cual se debe ingresar al siguiente link: https://appscvsmovil.supercias.gob.ec/guiasUsuarios/res_usu.zul</p> <p>¿Cómo reservar la denominación de una S.A.S.?</p> <p><input type="checkbox"/> Después de registrarse, ya se habrá creado el usuario y contraseña con la que podrá realizar la reserva de denominación en el portal web institucional siguiendo los pasos que se detallan en la guía para el usuario que está disponible en el siguiente link: https://appscvsmovil.supercias.gob.ec/guiasUsuarios/reser_den.zul (p.3)</p>
--

Fuente: Superintendencia de Compañías Valores y Servicios (2020).

Elaborado por: Katherine Cifuentes

4.3 Registros de marcas

Para cualquier empresa el trámite de registro de nombre y patente se debe realizar en el Servicio Nacional de Derechos Intelectuales (SENADI), trámite que tiene un costo de \$208 dólares, con una duración de 10 años y con la posibilidad de ser renovado de manera inmediata.

Según lo que expone la página oficial de la SENADI, 2023, los pasos a seguir para realizar el registro de marca son:

Figura 22 Registro para una marca

- Ingresar a la página web institucional www.derechosintelectuales.gob.ec
- Seleccionar el botón de SENADI en Línea de la página principal.
- Si ya cuenta con casillero registrado en el SENADI, ingresar a la opción: Iniciar Sesión Mi Casillero Virtual.

Se desplegará un formulario que debe completar con el usuario y contraseña que haya establecido cuando generó su casillero en SENADI (Ex IEPI).

En caso de no contar con un casillero de SENADI (2023), ir desde el menú a la opción:

- Crear Cuenta en Mi Casillero Virtual.

Se desplegará el siguiente formulario:

- Llenar la Solicitud del Casillero Virtual con los datos requeridos. Al momento de Ingresar su información cumpla con todos los campos obligatorios.
- Se recibirá un mensaje a través del correo electrónico registrado en su solicitud, con el usuario y contraseña para acceder al sistema. Retornar a la página web institucional del SENADI www.derechosintelectuales.gob.ec
- Ir a la opción de Servicios en Línea.
- Ingresar a la opción Iniciar Sesión Mi Casillero Virtual
- Introducir el usuario y contraseña recibidos en el mensaje de correo antes mencionado.

La primera vez que ingrese al sistema Casillero Virtual se solicitará cambiar su contraseña como acción de seguridad. Luego de esta acción, usted ha creado un casillero virtual, por lo que, puede ya cerrar la aplicación. Recuerde que en este casillero recibirá todas las notificaciones generadas por los trámites ingresados.

- Ingresar nuevamente a la pestaña Solicitudes en Línea, del menú lateral ubicado a la parte izquierda del portal.
- Introducir el usuario y contraseña que usted registró y obtuvo de la aplicación de Casilleros Virtuales.
- Seleccionar el tipo de solicitud que desea ingresar
- Ingresar la información requerida considerando los campos obligatorios (SENADI, 2023)

Toda la información a registrar debe ser clara y bajo los formatos establecidos en el formulario. Recuerde que la información ingresada por usted es la que será registrada en su trámite, si requiere un cambio de datos por alguna razón deberá hacerlo como un trámite de alcance o modificación al registro.

- Una vez completa la información, generar la vista previa de la solicitud.
- Si no existen cambios u observaciones a la solicitud, ingresar nuevamente a la misma con el botón de Editar y Generar Comprobante de Pago.
- Imprimir el comprobante de pago y acercarse a cualquier agencia del Banco del Pacífico para realizar el pago por el servicio.
- Una vez realizado el pago, ingresar nuevamente al módulo de Solicitudes en Línea
- Identificar en la parte inferior la solicitud guardada y seleccionar el botón Iniciar Proceso.
- Ingresar el número de Depósito/Comprobante/CUR que se encuentra registrado en el comprobante de pago
- Escanear el comprobante de pago o el registro de pago correspondiente, y adjuntarlo en formato PDF.
- Seleccionar aceptar (SENADI, 2023)

Fuente: SENADI, 2023

Elaborado por: Katherine Cifuentes

5.4 Licencias necesarios para funcionamiento y documentación legal

Para los permisos de funcionamiento debemos toar en cuenta varios requisitos, como principal/fundamental para la parte operaria del emprendimiento, según Ministerio de Trabajo (2015), menciona que en el Reglamento Interno de Seguridad y Salud está descrito en el Acuerdo ministerial 220 R.O. 083 del 17 de agosto de 2005.

Debemos conseguir estos requisitos para tener la aprobación del reglamento de seguridad y salud:

Figura 23 Requisitos para funcionamiento

- Matriz de Identificación y Ponderación: resultado del examen inicial o diagnóstico de riesgos.
- Matriz de medidas preventivas.
- Registro del responsable de prevención de riesgos laborales de la empresa.
- Conformación e inscripción del comité, subcomité y/o delegado de Seguridad y Salud según la estructura y tamaño de la empresa.
- Registro de profesional de Seguridad y Salud responsable técnico de la elaboración del Reglamento

Fuente: Ministerio del Trabajo

Elaborado por: Katherine Cifuentes

Para sacar los permisos y patentes del Gobierno Autónomo de Quito, es importante mantener al día los documentos legales, como la patente municipal la cual es un requisito obligatorio para obtener el Registro o Único de Contribuyente (RUC).

Figura 24 Requisitos para la obtención del RUC

<p>REQUISITOS PARA LA OBTENCIÓN DEL RUC:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Para personas no obligadas a llevar contabilidad, Formulario de la declaración de la patente municipal debidamente llena. - Copia de la cédula y certificado de votación de las últimas elecciones. - Copia de registro de único de contribuyentes.
<p>REQUISITOS PARA LA OBTENCIÓN DE LA PATENTE MUNICIPAL:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Copia del Registro Único de Contribuyentes (RUC). - Copia de cédula y papeleta de votación del representante legal. - Permiso de bomberos. - Permiso ambiental (inspección). - Permiso de uso de suelo. - Impuesto predial del año en curso. - Formulario de declaración inicial de la actividad económica. - Inspección de la patente municipal.
<p>REQUISITOS PARA LA OBTENCIÓN DEL PERMISO DE FUNCIONAMIENTO DEL CUERPO DE BOMBEROS:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Copia de cédula y papeleta de votación del representante legal. - Copia del impuesto predial del año en curso. - Copia del Registro Único de Contribuyentes (RUC). - Informe de inspección del negocio. - Plan de evacuación con las respectivas señaléticas de emergencia. - Extintor de 10 lbs. de polvo químico seco pqs (abc), uno por cada 50 m2. debe instalarse a una altura de 1.53 mts. del piso al soporte, debidamente señalizados ya sea del tipo reflectivos o foto luminiscente. - Lámparas de emergencia que estarán ubicadas en todas las vías de evacuación y puertas de salida. - Instalaciones eléctricas en buen estado. - Apertura de las puertas en sentido de la evacuación, es decir, de adentro hacia afuera. se prohíbe la implementación de cualquier dispositivo de cierre que impida el ingreso o egreso de personas
<p>REQUISITOS PARA LA OBTENCIÓN DE CALIFICACIÓN PATRONAL EN EL INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL (IESS):</p> <ul style="list-style-type: none"> - Copia de cédula y papeleta de votación del representante legal de la empresa. - Copia del Registro Único de Contribuyentes (RUC). - Copia de cédula de identidad de los empleados. - Llenar el formulario de Inspección patronal que se encuentra en la página web del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS).

Fuente: Gobierno Autónomo de Quito

Elaborado por: Katherine Cifuentes

CAPITULO V

5 Evaluación Financiera

5.1 Objetivos del capítulo

En el presente apartado se expone el plan de inversión inicial, el costo y gasto que se necesita para la elaboración, implementación, ejecución y control de la plataforma para comercializar los servicios de limpieza. Con esa información se podrá determinar la viabilidad del proyecto para tomar la mejor decisión.

5.2 Plan de inversiones

El plan de inversión es la etapa más importante para iniciar un proyecto, es la parte fundamental para materializar las acciones de la empresa, para conseguir los bienes y servicios necesarios para que el negocio se ponga en marcha. Por lo tanto, el plan de inversión para Tidy expone los recursos necesarios para empezar las actividades que se detallan en la siguiente tabla:

Tabla 41 Plan de inversión de Tidy

Cantidad	Descripción	Valor Unitario (USD)	Valor Total (USD)	Totales (USD)	
				\$30,095.00	ACTIVOS FIJOS
			\$730.00		Muebles y enseres
4	Escritorio personal	\$100.00	\$400.00		
4	Silla ergonómica giratoria	\$40.00	\$160.00		
2	Archivadores	\$85.00	\$170.00		
			\$23,163.00		Maquinaria y equipos
3	Aspiradoras	\$125.00	\$375.00		
3	Limpiadora de vidrios	\$66.00	\$198.00		
3	Abrillantadora - Enceradora	\$30.00	\$90.00		
3	Lavadora de alfombras y tapices	\$500.00	\$1,500.00		
1	Vehículo	\$21,000.00	\$21,000.00		
			\$2,585.00		Equipos de oficina
1	Impresora Ricoh Mp C4504ex - Copiadora-impresora-escaner	\$2,370.00	\$2,370.00		
1	Kit De Seguridad Para Casas o Locales Alarma + Cámara Smart	\$140.00	\$140.00		
1	Router WiFi inteligente TP-Link AC1750	\$75.00	\$75.00		
			\$3,617.00		Equipos de computación
3	Laptop Dell Inspiron 3511 /	\$859.00	\$2,577.00		
8	Xiaomi Celular / Y5P / 32 GB	\$130.00	\$1,040.00		
			\$1,100.00		GASTOS DE CONSTITUCIÓN
1	Compra de Plataforma	\$600.00	\$600.00		
1	Permisos legales de funcionamiento	\$200.00	\$200.00		

1	Gastos de constitución de la empresa	\$300.00	\$300.00	
			\$21,373.83	CAPITAL DE TRABAJO (3 meses)
			\$52,568.83	TOTAL DE INVERSION INICIAL

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: Katherine Cifuentes

Como resultado la inversión necesaria para iniciar con las actividades suma un total de **\$52.568,83** con eso es posible adquirir y solventar los gastos de instalación, permisos de funcionamiento, patentes, equipos de oficina, equipos de trabajo y vehículo, indispensables para iniciar con las acciones.

Tabla 42 Capital de trabajo

Cantidad	Descripción	Valor Unitario (USD)	Valor Total (USD)	Totales (USD)
				\$7,124.61 GASTOS
				\$2,877.90 Personal Administrativo
1	GERENTE GENERAL	\$1,223.27	\$1,223.27	
1	PROGRAMADOR Y DISEÑO WEB	\$959.30	\$959.30	
1	ADMINISTRADOR	\$695.33	\$695.33	
				\$3,146.71 Personal Operativo
1	CONDUCTOR	\$629.34	\$629.34	
1	AUXILIAR DE LIMPIEZA	\$629.34	\$629.34	
1	AUXILIAR DE LIMPIEZA	\$629.34	\$629.34	
1	AUXILIAR DE LIMPIEZA	\$629.34	\$629.34	
1	AUXILIAR DE LIMPIEZA	\$629.34	\$629.34	

				\$600.00	Servicios y Arriendos
1	Arriendo Instalaciones	\$450.00	\$450.00		
1	Servicios Básicos	\$150.00	\$150.00		
				\$500.00	Gastos adicionales
1	Promociones y publicidad	\$200.00	\$200.00		
1	Mantenimiento de equipos	\$300.00	\$300.00		

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: Katherine Cifuentes

Como se observa en la tabla de capital de trabajo se necesita un total de **\$7.124,61** mensuales, los mismos que se suman a la inversión inicial y que es indispensable contar con esa liquidez para cubrir los gastos necesarios.

5.3 Cálculo de Costos y Gastos

Gastos Administrativos

A continuación, se detalla los gastos administrativos necesario para iniciar con las acciones de Tidy S.A.S.

Tabla 43 Rol de pagos

Ord.	Apellidos y Nombres	Cargo	SBU	Descuento Personal IESS (9,45%)	Valor a Pagar	Valor Anual
1	Colaborador A	GERENTE GENERAL	\$900.00	\$85.05	\$814.95	\$9,779.40
2	Colaborador B	PROGRAMADOR Y DISEÑO WEB	\$700.00	\$66.15	\$633.85	\$7,606.20
3	Colaborador C	ADMINISTRADOR	\$500.00	\$47.25	\$452.75	\$5,433.00
4	Colaborador D	CONDUCTOR	\$450.00	\$42.53	\$407.48	\$4,889.70
5	Colaborador E	AUXILIAR DE LIMPIEZA	\$450.00	\$42.53	\$407.48	\$4,889.70
6	Colaborador F	AUXILIAR DE LIMPIEZA	\$450.00	\$42.53	\$407.48	\$4,889.70
7	Colaborador G	AUXILIAR DE LIMPIEZA	\$450.00	\$42.53	\$407.48	\$4,889.70
8	Colaborador H	AUXILIAR DE LIMPIEZA	\$450.00	\$42.53	\$407.48	\$4,889.70
			\$4,350.00	\$411.08	\$3,938.93	\$47,267.10

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: Katherine Cifuentes

Tabla 44 Rol de provisiones

Cargo	Provisión Patronal IESS (11,15%)	Décimo Tercero (13)	Décimo Cuarto (14)	Fondos de Reserva	Vacaciones	Total Provisión	Costo MO
GERENTE GENERAL	\$100.35	\$75.00	\$35.42	\$75.00	\$37.50	\$323.27	\$1,223.27
INGENIERO EN SISTEMAS	\$78.05	\$58.33	\$35.42	\$58.33	\$29.17	\$259.30	\$959.30
ADMINISTRADOR	\$55.75	\$41.67	\$35.42	\$41.67	\$20.83	\$195.33	\$695.33
CONDUCTOR	\$50.18	\$37.50	\$35.42	\$37.50	\$18.75	\$179.34	\$629.34
AUXILIAR DE LIMPIEZA	\$50.18	\$37.50	\$35.42	\$37.50	\$18.75	\$179.34	\$629.34
AUXILIAR DE LIMPIEZA	\$50.18	\$37.50	\$35.42	\$37.50	\$18.75	\$179.34	\$629.34
AUXILIAR DE LIMPIEZA	\$50.18	\$37.50	\$35.42	\$37.50	\$18.75	\$179.34	\$629.34

AUXILIAR DE LIMPIEZA	\$50.18	\$37.50	\$35.42	\$37.50	\$18.75	\$179.34	\$629.34
	\$485.03	\$362.50	\$283.33	\$362.50	\$181.25	\$1,674.61	\$6,024.61

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: Katherine Cifuentes

Con esos valores el mensual para cubrir los gastos administrativos y operativos que se ha mencionado con anterioridad en la presentación de los organigramas.

Depreciación

La depreciación en el valor de los activos, que son los mismos estipulados en la inversión, se puede dar por el desgaste de uso, por lo mismo se debe establecer un porcentaje periódico anual, con la finalidad de reservar y reponer los bienes. Detallados a continuación:

Tabla 45 Tabla de depreciación

Detalle del Bien	Vida Útil	Valor	% depreciación	depreciación Anual
Muebles y enseres				\$64.50
Escritorio personal	10 años	\$400.00	10%	\$40.00
Silla ergonómica giratoria	10 años	\$160.00	10%	\$16.00
Archivadores	10 años	\$85.00	10%	\$8.50
Máquinas y Equipos Electrónicos				\$6,239.40
Aspiradoras	3 años	\$375.00	33%	\$123.75
Limpiadora de vidrios	3 años	\$198.00	33%	\$65.34
Abrillantadora - Enceradora	3 años	\$90.00	33%	\$29.70
Lavadora de alfombras y tapices	3 años	\$1,500.00	33%	\$495.00
Vehículo	5 años	\$21,000.00	20%	\$4,200.00
Impresora Ricoh Mp C4504ex - Copiadora-impresora-escáner	3 años	\$170.00	33%	\$56.10
Kit De Seguridad Para Casas o Locales Alarma + Cámara Smart	3 años	\$140.00	33%	\$46.20
Router WiFi inteligente TP-Link AC1750	3 años	\$90.00	33%	\$29.70
Laptop Dell Inspiron 3511 /	3 años	\$2,577.00	33%	\$850.41
Xiaomi Celular / Y5P / 32 GB	3 años	\$1,040.00	33%	\$343.20

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: Katherine Cifuentes

Proyección de la depreciación

A continuación, se realiza la proyección de la depreciación en los activos fijos en los próximos 5 años. Como se puede observar en la tabla, cada año el valor de depreciación incrementa, tomando en cuenta el detalle de los bienes y su respectivo tiempo de depreciación.

Tabla 46 Proyección de la depreciación

Detalle del Bien	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Escritorio personal	\$40.00	\$40.00	\$40.00	\$40.00	\$40.00
Silla ergonómica giratoria	\$16.00	\$16.00	\$16.00	\$16.00	\$16.00
Archivadores	\$8.50	\$8.50	\$8.50	\$8.50	\$8.50
Aspiradoras	\$123.75	\$509.40	\$509.40	\$509.40	\$509.40
Limpiadora de vidrios	\$65.34	\$65.34	\$65.34		
Abrillantadora - Enceradora	\$29.70	\$29.70	\$29.70		
Lavadora de alfombras y tapices	\$495.00	\$495.00	\$495.00		
Vehículo	\$4,200.00	\$4,200.00	\$4,200.00	\$4,200.00	\$4,200.00
Impresora Ricoh Mp C4504ex - Copiadora-impresora-escaner	\$56.10	\$56.10	\$56.10		
Kit De Seguridad Para Casas o Locales Alarma + Cámara Smart	\$46.20	\$46.20	\$46.20		
Router WiFi inteligente TP-Link AC1750	\$29.70	\$29.70	\$29.70		
Laptop Dell Inspiron 3511 /	\$850.41	\$850.41	\$850.41		
Xiaomi Celular / Y5P / 32 GB	\$343.20	\$343.20	\$343.20		
	\$6,303.90	\$6,689.55	\$6,689.55	\$4,773.90	\$4,773.90

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: Katherine Cifuentes

Detalle de Costos

En este detalle evidenciaremos el desembolso económico que se realiza para la producción de nuestro servicio:

Tabla 47 Detalles de costos y producción

Descripción del producto	Unidad de medida	Cantidad	Costo Unitario	Costo Mensual	Costo anual
Materiales y suministros				\$273.75	\$9,838.20
Esfero azul marca Bic	Unidades	24	\$0.30	\$7.20	\$86.40
Corrector	Unidades	12	\$1.80	\$21.60	\$259.20
Caja de clips pequeños	Unidades	100	\$0.40	\$40.00	\$480.00
Caja de clips mariposa	Unidades	100	\$1.00	\$100.00	\$1,200.00
Resmas de papel A4 blanco	Unidades	10	\$3.40	\$34.00	\$408.00
Tinta de impresora	Centímetros Cúbicos	8	\$3.50	\$28.00	\$336.00
Carpetas Bene	Unidades	5	\$1.50	\$7.50	\$90.00
Sobres manila F3	Unidades	100	\$0.10	\$10.00	\$120.00
Protectores plásticos de hojas A4	Unidades	10	\$0.25	\$2.50	\$30.00
Lápiz	Unidades	12	\$0.25	\$3.00	\$36.00
Borradores de goma	Unidades	25	\$0.15	\$3.75	\$45.00
Post It pequeño	Unidades	6	\$1.50	\$9.00	\$108.00
Resaltadores	Unidades	12	\$0.60	\$7.20	\$86.40
Ambiental	galón	5	\$2.90	\$14.50	\$174.00
Cera de pisos	galón	5	\$5.00	\$25.00	\$300.00
Detergente en polvo	Kilos	10	\$13.00	\$130.00	\$1,560.00
Detergente líquido	galón	5	\$35.00	\$175.00	\$2,100.00
Cloro	galón	5	\$3.00	\$15.00	\$180.00

Desinfectante para pisos y baños	galón	5	\$3.00	\$15.00	\$180.00
Líquido para limpiar vidrios y espejos	galón	5	\$5.00	\$25.00	\$300.00
Quita grasas / Desengrasantes	galón	5	\$12.00	\$60.00	\$720.00
Suavizantes	galón	5	\$5.00	\$25.00	\$300.00
Lavavajillas	galón	5	\$3.00	\$15.00	\$180.00
Esponjas	Unidades	10	\$0.25	\$2.50	\$30.00
limpiones	paquete	5	\$0.90	\$4.50	\$54.00
Mopa	Unidades	4	\$9.00	\$36.00	\$432.00
Funda industrial negra	paquete	10	\$0.36	\$3.60	\$43.20
Mano de obra				\$3,146.71	\$37,760.50
CONDUCTOR	Horas	160	\$3.93	\$629.34	\$7,552.10
AUXILIAR DE LIMPIEZA	Horas	160	\$3.93	\$629.34	\$7,552.10
AUXILIAR DE LIMPIEZA	Horas	160	\$3.93	\$629.34	\$7,552.10
AUXILIAR DE LIMPIEZA	Horas	160	\$3.93	\$629.34	\$7,552.10
AUXILIAR DE LIMPIEZA	Horas	160	\$3.93	\$629.34	\$7,552.10
Costos Indirectos				\$864.99	\$10,379.88
Electricidad	Kilovatios/Hora	17	\$0.09	\$1.50	\$18.00
Internet	Megabytes	300	\$0.12	\$36.96	\$443.52
Combustible Diesel	Galones	14	\$0.47	\$6.58	\$78.96
Depreciación de maquinaria y equipos	Monetaria	1	\$52.00	\$519.95	\$6,239.40
Mantenimiento de equipos	Unidades	5	\$60.00	\$300.00	\$3,600.00
	TOTAL		\$244.51	\$4,285.45	\$57,978.58

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: Katherine Cifuentes

Proyección de Costos

Se realizó la proyección de costos a 5 años tomando en cuenta la tasa de inflación 0.68 de los 5 años previos del riesgo país para poder evidenciar el valor de cada año.

Tabla 48 Proyección de costos

Descripción	Costo Mensual	Costos Fijos	Costos Variables	Total Año 1	Costos Fijos	Costos Variables	Total Año 2	Costos Fijos	Costos Variables	Total Año 3	Costos Fijos	Costos Variables	Total Año 4	Costos Fijos	Costos Variables	Total Año 5
Materiales y suministros	\$273.75	X		\$9,838.20	X		\$9,905.10	X		\$9,972.45	X		\$10,040.27	X		\$10,108.54
Mano de obra	\$3,146.71	X		\$37,760.50	X		\$38,017.27	X		\$38,275.79	X		\$44,603.01	X		\$44,906.31
Costos Indirectos	\$864.99		X	\$10,379.88		X	\$10,450.46		X	\$10,521.53		X	\$10,593.07		X	\$10,665.11
TOTAL	\$4,285.45			\$57,978.58			\$58,372.83			\$58,769.77			\$65,236.35			\$65,679.96

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: Katherine Cifuentes

Detalle de Gastos

Al momento de realizar análisis de gastos a incurrir se adiciona gastos en ventas y gastos administrativos tomando en cuenta la mano de obra por parte del personal administrativo y su frecuencia mensual de gasto.

Tabla 49 Detalle de gastos

Detalle	Unidad de Medida	Valor Unitario	Frecuencia Mensual del Gasto	Valor Mensual	Valor Anual
Gastos Administrativos			93,81%	\$3.033,28	\$36.399,30
GERENTE GENERAL	Horas	\$7,65	37,83%	\$1.223,27	\$14.679,20
INGENIERO EN SISTEMAS	Horas	\$6,00	29,67%	\$959,30	\$11.511,60
ADMINISTRADOR	Horas	\$4,35	21,51%	\$695,33	\$8.344,00
Depreciación de Muebles y Enseres	Meses	\$5,38	0,17%	\$5,38	\$64,50
Servicios Básicos	Kw (luz) y cm2 (agua)	\$0,09 y \$1,25 respectivamente	4,64%	\$150,00	\$1.800,00
Gastos en Ventas			6,19%	\$200,00	\$2.400,00
Publicidad	Estadística	\$0,63	6,19%	\$200,00	\$2.400,00
TOTAL			100,00%	\$3.233,28	\$38.799,30

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: Katherine Cifuentes

Proyección Gastos

Para poder hacer una proyección tanto de gastos debemos basarnos en los valores investigados de inflación en el Ecuador 0.68, se proyecta de tal manera que para 5 años todos los tipos de gastos tendrán una influencia directa tanto a nivel fijo como variable.

Tabla 50 Proyección de gastos por 5 años

Descripción	Gasto Mensual	Gasto		Total Año 1	Gasto		Total Año 2	Gasto		Total Año 3	Gasto		Total Año 4	Gasto		Total Año 5
		Fijo	Variable		Fijo	Variable		Fijo	Variable		Fijo	Variable		Fijo	Variable	
Gastos Administrativos	\$3.033,28			\$36.399,30			\$36.646,82			\$36.896,01			\$37.146,91			\$37.399,51
GERENTE GENERAL	\$1.223,27	X		\$14.679,20	X		\$14.779,02	X		\$14.879,52	X		\$14.980,70	X		\$15.082,57
INGENIERO EN SISTEMAS	\$959,30	X		\$11.511,60	X		\$11.589,88	X		\$11.668,69	X		\$11.748,04	X		\$11.827,92
ADMINISTRADOR	\$695,33	X		\$8.344,00	X		\$8.400,74	X		\$8.457,86	X		\$8.515,38	X		\$8.573,28
Depreciación de Muebles y Enseres	\$5,38	X		\$64,50	X		\$64,94	X		\$65,38	X		\$65,82	X		\$66,27
Servicios Básicos	\$150,00		X	\$1.800,00		X	\$1.812,24		X	\$1.824,56		X	\$1.836,97		X	\$1.849,46
Gastos de Ventas	\$200,00			\$2.400,00			\$2.416,32			\$2.432,75			\$2.449,29			\$2.465,95
Publicidad	\$200,00	X		\$2.400,00	X		\$2.416,32	X		\$2.432,75	X		\$2.449,29	X		\$2.465,95
TOTAL	\$3.233,28			\$38.799,30			\$39.063,14			\$39.328,76			\$39.596,20			\$39.865,45

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: Katherine Cifuentes

5.4 Plan de Financiamiento

En base al plan de inversiones y tomando en cuenta el valor de inversión este se dividirá entre 5 inversionistas tomando en cuenta que cada uno tendrá una participación del 20% del total a invertir.

Tabla 51 Plan y formas de financiamiento

Descripción	Total USD	Parcial %	Total %
Recursos Propios	\$52.568,83	100%	100%
Efectivo Inversionista A	\$10.513,77	20,00%	20,00%
Efectivo Inversionista B	\$10.513,77	20,00%	20,00%
Efectivo Inversionista C	\$10.513,77	20,00%	20,00%
Efectivo Inversionista D	\$10.513,77	20,00%	20,00%
Efectivo Inversionista E	\$10.513,77	20,00%	20,00%
TOTAL	\$52.568,83	100%	100%

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: Katherine Cifuentes

5.5 Cálculo de Ingresos

Se tomó en cuenta para este detalle la demanda potencial insatisfecha del primer año desglosándole para la capacidad de producción del 70%, adicional a ello se consideró la cantidad de personal, el tipo de servicio a ofrecer y la cantidad de horas del servicio por un precio promedio de \$25.00

Tabla 52 Cálculo de ingresos

Ingresos	Servicios	Porcentaje	Cantidad de personal	Tipo de servicio	Horas
\$67,524.23	34727	25%			
\$103,987.31	97235	70%	24309	8103	2701
\$160,140.46	83344	60%			
\$246,616.32	104180	75%			
\$379,789.13	138907	100%			

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: Katherine Cifuentes

Proyección de Ingresos

Para esta proyección se realizó el análisis para la capacidad de producción por cada año tomando en cuenta el precio de venta de cada tipo de servicio a 5 años.

Tabla 53 Proyección de ingresos por 5 años

Servicios	Cantidad	Precio Total	Total Año 1	Cantidad	Precio Total	Total Año 2	Cantidad	Precio Total	Total Año 3	Cantidad	Precio Total	Total Año 4	Cantidad	Precio Total	Total Año 5
Servicios de Limpieza	2701	\$25,00	\$67.524,23	4159	\$25,00	\$103.987,31	6406	\$25,00	\$160.140,46	9865	\$25,00	\$246.616,32	15192	\$25,00	\$379.789,13
Limpieza básica	808	\$15,00	\$12.113,85	1244	\$15,00	\$18.655,32	1915	\$15,00	\$28.729,20	2950	\$15,00	\$44.242,97	4542	\$15,00	\$68.134,17
Limpieza profunda	1429	\$25,00	\$35.720,32	2200	\$25,00	\$55.009,29	3389	\$25,00	\$84.714,31	5218	\$25,00	\$130.460,03	8036	\$25,00	\$200.908,45
Limpieza profunda con especificaciones	465	\$35,00	\$16.259,83	715	\$35,00	\$25.040,15	1102	\$35,00	\$38.561,82	1697	\$35,00	\$59.385,21	2613	\$35,00	\$91.453,22
TOTAL			\$67.524,23			\$103.987,31			\$160.140,46			\$246.616,32			\$379.789,13

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: Katherine Cifuentes

5.6 Punto de equilibrio

Tabla 54 Cálculo del punto de equilibrio

Tipo	Detalle	Valores
CF	Costos Fijos	\$76.559,80
	Mano de obra directa	\$37.760,50
	Gasto Administrativo	\$36.399,30
	Gasto en ventas	\$2.400,00
CV	Costos Variables	\$20.218,08
	Costos indirectos	\$10.379,88
	Materiales y suministros	\$9.838,20

$$CVU = \frac{CV}{\text{Unidades Año 1}} = 7,49$$

$$PE = \frac{CF}{PV - CVU} = 4371$$

Ingreso Equilibrio	\$109.280,54
Costo Total	\$96.777,88

Fuente: Investigación propia
Elaborado por: Katherine Cifuentes

Finalmente, los resultados de la aplicación de estas fórmulas deberán demostrarse gráficamente, a continuación, se presenta una muestra de su obtención:

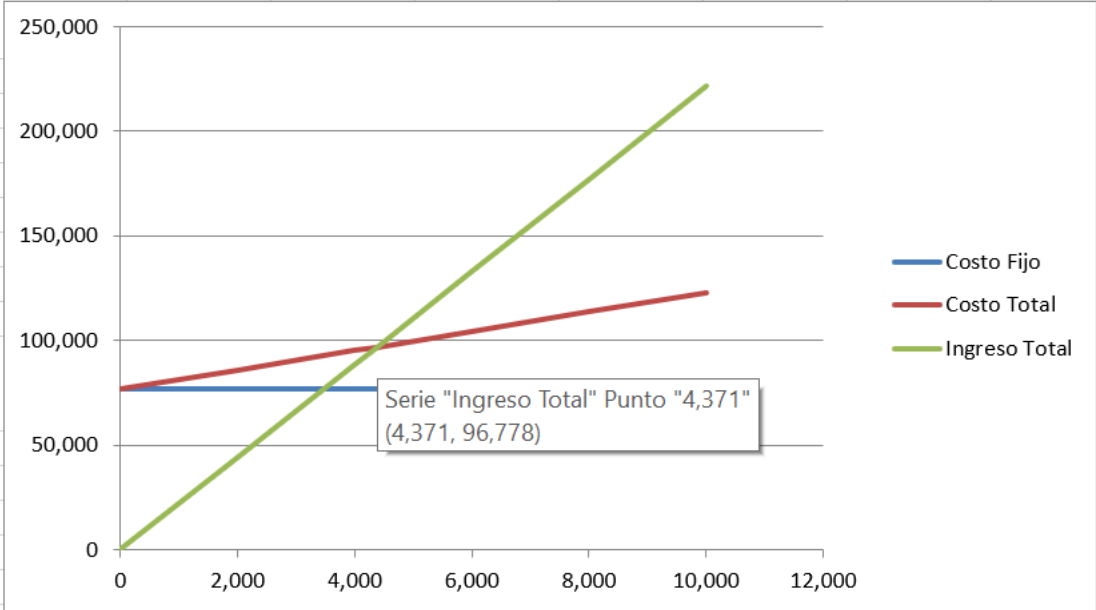


Figura.- Punto de equilibrio

5.7 Estado de Resultados Proyectado

Se tomo en cuenta tanto los ingresos como egresos con una proyección de 5 años con el fin de realizar el cálculo de utilidad o pérdida para la cancelación de participaciones de trabajadores e impuesto a la renta. Como se puede ver a continuación en la siguiente tabla:

Tabla 55 Estado de resultados

Descripción	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Ingresos por ventas	\$67.524,23	\$103.987,31	\$160.140,46	\$246.616,32	\$379.789,13
Costo de Ventas	\$57.978,58	\$58.372,83	\$58.769,77	\$65.236,35	\$65.679,96
UTILIDAD BRUTA EN VENTAS	\$9.545,65	\$45.614,48	\$101.370,69	\$181.379,97	\$314.109,17
Gastos de venta	\$2.400,00	\$2.416,32	\$2.432,75	\$2.449,29	\$2.465,95
UTILIDAD NETA EN VENTAS	\$7.145,65	\$43.198,16	\$98.937,94	\$178.930,67	\$311.643,22
Gastos Administrativos	\$36.399,30	\$36.646,82	\$36.896,01	\$37.146,91	\$37.399,51
UTILIDAD OPERACIONAL	-\$29.253,65	\$6.551,35	\$62.041,93	\$141.783,77	\$274.243,71
Gastos Financieros	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00
UTILIDAD ANTES DE PARTICIPACIONES	-\$29.253,65	\$6.551,35	\$62.041,93	\$141.783,77	\$274.243,71
15% Participación trabajadores	-\$4.388,05	\$982,70	\$9.306,29	\$21.267,56	\$41.136,56
UTILIDAD ANTES DE IMPUESTOS	-\$24.865,60	\$5.568,64	\$52.735,64	\$120.516,20	\$233.107,16
Impuesto a la renta	-\$6.216,40	\$1.392,16	\$13.183,91	\$30.129,05	\$58.276,79
UTILIDAD o PÉRDIDA DEL EJERCICIO	-\$18.649,20	\$4.176,48	\$39.551,73	\$90.387,15	\$174.830,37

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: Katherine Cifuentes

5.8 Flujo de Caja

A continuación, se presenta el flujo de caja para el negocio por los próximos 5 años.

Tabla 56 Flujo de caja

Descripción	Año 0	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
A. INGRESOS OPERACIONALES	-	\$67.524,23	\$103.987,31	\$160.140,46	\$246.616,32	\$379.789,13
Ingresos por ventas	-	\$67.524,23	\$103.987,31	\$160.140,46	\$246.616,32	\$379.789,13
B. EGRESOS OPERACIONALES	-	\$96.777,88	\$97.435,97	\$98.098,53	\$104.832,55	\$105.545,41
Costos	-	\$57.978,58	\$58.372,83	\$58.769,77	\$65.236,35	\$65.679,96
Gastos Administrativos	-	\$36.399,30	\$36.646,82	\$36.896,01	\$37.146,91	\$37.399,51
Gastos de Ventas	-	\$2.400,00	\$2.416,32	\$2.432,75	\$2.449,29	\$2.465,95
C. FLUJO OPERACIONAL (A - B)	\$0,00	-\$29.253,65	\$6.551,35	\$62.041,93	\$141.783,77	\$274.243,71
D. INGRESOS NO OPERACIONALES	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00
Recursos propios	-	-	-	-	-	-
Créditos a corto plazo o largo plazo	-	-	-	-	-	-
Otros ingresos	-	-	-	-	-	-
E. EGRESOS NO OPERACIONALES	\$52.568,83	-\$10.604,45	\$2.374,86	\$22.490,20	\$51.396,61	\$99.413,35
Gastos financieros	-	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00
Pago de créditos a largo plazo	-	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00
Pago de participación de utilidades	-	-\$4.388,05	\$982,70	\$9.306,29	\$21.267,56	\$41.136,56
Pago de impuesto a la renta	-	-\$6.216,40	\$1.392,16	\$13.183,91	\$30.129,05	\$58.276,79

Compra de activos fijos	\$30.095,00	-	-	-	-	-
Otros ingresos	\$22.473,83	-	-	-	-	-
FLUJO NO OPERACIONAL (D - F. E)	-\$52.568,83	\$10.604,45	-\$2.374,86	-\$22.490,20	-\$51.396,61	-\$99.413,35
G. FLUJO NETO GENERADO (C - F)	-\$52.568,83	-\$39.858,10	\$8.926,21	\$84.532,13	\$193.180,38	\$373.657,06
H. SALDO INICIAL DE CAJA		-\$52.568,83	\$12.710,73	-\$3.784,52	\$88.316,65	\$104.863,73
I. SALDO FINAL DE CAJA (G + H)	-\$52.568,83	-\$92.426,92	\$21.636,93	\$80.747,61	\$281.497,03	\$478.520,79

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: Katherine Cifuentes

5.9 Evaluación financiera

Indicadores

Tabla 57 Cálculo de TMAR

TMAR	
Riesgo	0
Inflación	0,068
TMAR	0,068
	6,80%

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: Katherine Cifuentes

Tabla 58 Tasa de descuento

Tasa de Descuento					
Detalle	% Participación	Tasas	% Ponderación	Porcentaje	
Fondos Propios	1	0,0680	0,068	6,80%	
			0,068	6,80%	

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: Katherine Cifuentes

Una vez analizada la tasa de descuento se procede a proyectarla a manera de índice por cada uno de los años del flujo neto de caja obtenido, determinando nuestro valor actual neto y nuestra tasa interna de retorno (TIR 62.57%).

Tabla 59 Cálculo VAN y TIR

Año	FNC	$(1+i)^n$	$FNC/(1+i)^n$
0	-\$52.568,83		-\$52.568,83
1	-\$92.426,92	1,07	-\$86.542,06
2	\$21.636,93	1,14	\$18.969,38
3	\$80.747,61	1,22	\$66.285,10
4	\$281.497,03	1,30	\$216.365,90
5	\$478.520,79	1,39	\$344.385,26
		VAN	\$329.210,66
		TIR	62,57%

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: Katherine Cifuentes

Con el cálculo realizado se determino que por cada dólar invertido en el plan de negocios existirá una ganancia de \$1.61, tomando en consideración los porcentajes arrojados en las tasas del VAN.

Tabla 60 Cálculo costo-beneficios

Año	Ingresos	Costos	Ingresos Actualizados	Costos Actualizados	
0	\$0,00	\$52.568,83	\$0,00	\$52.568,83	Beneficio/Costo \$1,61
1	\$67.524,23	\$96.777,88	\$63.224,93	\$90.615,99	
2	\$103.987,31	\$97.435,97	\$91.167,04	\$85.423,39	
3	\$160.140,46	\$98.098,53	\$131.458,09	\$80.528,34	
4	\$246.616,32	\$104.832,55	\$189.555,68	\$80.577,01	
5	\$379.789,13	\$105.545,41	\$273.329,35	\$75.959,67	
TOTAL	\$958.057,45	\$555.259,17	\$748.735,09	\$465.673,23	

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: Katherine Cifuentes

Período de recuperación

Tabla 61 Recuperación en flujo de caja

Año	Flujo de Caja	Flujo de Caja Actualizado	Flujo de Caja Actualizado Acumulado
0	-\$52.568,83	-\$52.568,83	-\$52.568,83
1	-\$92.426,92	-\$86.542,06	-\$178.968,99
2	\$21.636,93	\$18.969,38	\$40.606,32
3	\$80.747,61	\$66.285,10	\$147.032,71
4	\$281.497,03	\$216.365,90	\$497.862,93
5	\$478.520,79	\$344.385,26	\$822.906,05

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: Katherine Cifuentes

Tabla 62 Recuperación en función del tiempo

Equivalencia	2,18	Período	Equivalencia	Tiempo Parcial	Tiempo Real
		Meses	0,18	2,16	2 meses
		Días	0,01	0,43	1 día

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: Katherine Cifuentes

Para este último cálculo se toma en cuenta las equivalencias de los flujos de caja y se los adaptó a niveles de períodos, por lo tanto, el periodo necesario para la recuperación de esta inversión será en un tiempo aproximado de 2 años, 2 meses y un día.

BIBLIOGRAFÍA

- BIZLATINHUB. 2020. Sociedad por Acciones Simplificadas (SAS) EN ECUADOR: UNA NUEVA OPORTUNIDAD PARA HACER NEGOCIOS. Recuperado de: <https://www.bizlatinhub.com/es/sociedad-por-acciones-simplificadas-sas-ecuador-negocios/>
- Ecuador en cifras. 2019. Cifras de empleo en Ecuador. Recuperado de: https://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/EMPLEO/2023/Abril/202304_Mercado_Laboral.pdf
- Ecuador en cifras. 2019. Uso del tiempo libre en Ecuador. Recuperado de: https://www.ecuadorencifras.gob.ec//documentos/web-inec/Uso_Tiempo/Presentacion_%20Principales_Resultados.pdf
- INEC. 2015. Hogares con servicio doméstico. Recuperado de: https://www.inec.gob.pa/Archivos/P2811Categoria_P.pdf
- PDOT GAD Cumbayá. 2015. Plan de ordenamiento Territorial para 2025. Recuperado de: http://sitp.pichincha.gob.ec/repositorio/disenio_paginas/archivos/PDOT%20CUMBAY%C3%81%202015.pdf
- SAS Ecuador. 2023. Crea tu sociedad por acciones simplificadas SAS en Ecuador. Recuperado de: <https://sasecuador.com/>
- Superintendencia de Compañías Valores y Seguros. 2020. Guía constitución de sociedades por acciones simplificadas. Recuperado de: <https://nmslaw.com.ec/wp-content/uploads/2020/05/SAS-2.pdf>
- Superintendencia de Compañías Valores y Seguros. 2023. Recuperado de: <https://www.gob.ec/scvs/tramites/constitucion-sociedades-acciones-simplificadas>