



**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA
INDOAMÉRICA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
ECONÓMICAS
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS Y NEGOCIOS**

TEMA:

**MODELO DE NEGOCIO PARA UNA EMPRESA DE SERVICIOS DE LIMPIEZA
EN OFICINAS Y HOGARES, UBICADA EN EL CANTÓN SHUSHUFINDI
PROVINCIA DE SUCUMBÍOS.**

Componente práctico examen complejo previo a la obtención del Título de Ingeniera en
Administración de Empresas y Negocios.

Autora

Almeida Vélez María Elena

Tutora

Msc. Sánchez Montero Ivanna Karina

AMBATO – ECUADOR
2022

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

Yo, María Elena Almeida Vélez, declaro ser autor del Trabajo de Titulación con el nombre “MODELO DE NEGOCIO PARA UNA EMPRESA DE SERVICIOS DE LIMPIEZA EN OFICINAS Y HOGARES, UBICADA EN EL CANTÓN SHUSHUFINDI PROVINCIA DE SUCUMBÍOS”, como requisito para optar al grado de Ingeniera en Administración de Empresas y Negocios 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 Ambato, a los 17 días del mes de agosto de 2021, firmo conforme:

Autora: María Elena Almeida Vélez



Firma:

Número de Cédula: 1309088431

Dirección: 10 de Agosto y calle F

Correo Electrónico: titicoral6@gmail.com

Teléfono: 0987004747

APROBACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor del Trabajo de Titulación “MODELO DE NEGOCIO PARA UNA EMPRESA DE SERVICIOS DE LIMPIEZA EN OFICINAS Y HOGARES, UBICADA EN EL CANTÓN SHUSHUFINDI PROVINCIA DE SUCUMBÍOS” presentado por María Elena Almeida Vélez, para optar por el “Título de Ingeniera 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 del Tribunal Examinador que se designe.

Ambato, 17 de agosto del 2021



.....
Msc. Ivanna Karina Sánchez Montero

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 Ingeniera en Administración de Empresas y Negocios “MODELO DE NEGOCIO PARA UNA EMPRESA DE SERVICIOS DE LIMPIEZA EN OFICINAS Y HOGARES, UBICADA EN EL CANTÓN SHUSHUFINDI PROVINCIA DE SUCUMBÍOS”, son absolutamente originales, auténticos y personales y de exclusiva responsabilidad legal y académica del autor

Ambato, 17 de agosto del 2021



.....

María Elena Almeida Vélez
Cédula del autor: 1309088431

APROBACIÓN EXAMINADORES

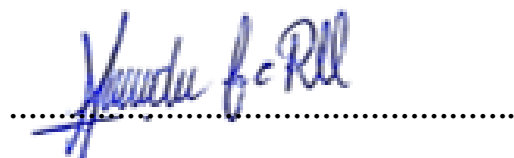
El trabajo de Titulación, ha sido revisado, aprobado y autorizada su impresión y empastado, sobre el Tema: “MODELO DE NEGOCIO PARA UNA EMPRESA DE SERVICIOS DE LIMPIEZA EN OFICINAS Y HOGARES, UBICADA EN EL CANTÓN SHUSHUFINDI PROVINCIA DE SUCUMBÍOS”, previo a la obtención del Título de Ingeniera en Administración de Empresas y Negocios , reúne los requisitos de fondo y forma para que el estudiante pueda presentarse a la sustentación del trabajo de titulación.

Ambato, 17 de agosto de 2021



.....

Ing. Ximena Morales Urrutia, PhD.
Docente Examinador



Ing. Alexandra Freire Ruíz, Mg
Docente Examinador

DEDICATORIA

A Dios, por permitirme alcanzar este importante objetivo académico. A mis padres e hijos por su amor y comprensión.

AGRADECIMIENTO

Agradezco principalmente a Dios, con el todo es posible, infinitamente a la Universidad Tecnológica Indoamérica por haberme recibido de manera cálida y proporcionarme los conocimientos necesarios durante el transcurso de mi vida universitaria.

Así mismo, agradezco a mis docentes, personas de vasta experiencia y sabiduría quienes contribuyeron en las diferentes etapas de mi formación profesional dentro de la Universidad.

Agradezco especialmente a mi tutora por la orientación, conocimientos y experiencia para la elaboración del presente proyecto de investigación.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Autorización por parte del autor para la consulta, reproducción parcial o total, y publicación electrónica del trabajo de titulación.....	ii
Aprobación del Tutor	iii
Declaración de Autenticidad	iv
Aprobación Examinadores	v
Dedicatoria	vi
Agradecimiento	vii
Índice de Contenidos.....	viii
Índice de Tablas	x
Índice de Imágenes.....	xi
Resumen Ejecutivo.....	xii
Abstract	xiii
Introducción	1
Capítulo I.....	3
Tema.....	3
Contextualización.....	3
Micro contextualización	3
Análisis Crítico	4
Justificación.....	7
Objetivos	8
Objetivo General.....	8
Objetivos Específicos	8
Capítulo II	9
Título de la propuesta a implementarse.....	9
Objetivos	9
General.....	9
Específicos	9
Modelo Operativo de ejecución de la propuesta	9
Modelo Gráfico.....	13
Modelo Verbal	14
Modelo Matemático.....	22

Capítulo III	30
Conclusiones	30
Recomendaciones	31
Referencias.....	33

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla No. 1	Supuestos considerados para el Modelo de Negocios.....	22
Tabla No. 2	Inversión del Modelo de Negocios.....	23
Tabla No. 3	Detalle de Activos	23
Tabla No. 4	Oferta disponible	24
Tabla No. 5	Precios de venta por servicio.....	24
Tabla No. 6	Estimación de ventas del emprendimiento.....	25
Tabla No. 7	Detalle de costos del emprendimiento	25
Tabla No. 8	Detalle de costos del emprendimiento	26
Tabla No. 9	Proyección de flujo de caja	27
Tabla No. 10	Balance General proyectado	27
Tabla No. 11	Estado de Resultados proyectado.....	28
Tabla No. 12	Análisis de punto de equilibrio	29

ÍNDICE DE IMÁGENES

Imagen 1. Árbol de problemas	6
Imagen 2. Lienzo de Modelo de CANVAS	13
Imagen 3. Estructura Modelo Verbal	14

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA INDOAMÉRICA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS Y NEGOCIOS

TEMA: “MODELO DE NEGOCIO PARA UNA EMPRESA DE SERVICIOS DE LIMPIEZA EN OFICINAS Y HOGARES, UBICADA EN EL CANTÓN SHUSHUFINDI PROVINCIA DE SUCUMBÍOS”

AUTORA: María Elena Almeida Vélez

TUTORA: Msc. Ivanna Karina Sánchez Montero

RESUMEN EJECUTIVO

El presente proyecto consiste en la formulación de un Modelo de Negocio que facilite el desarrollo de un posterior plan de negocios para una empresa de servicios de limpieza en oficinas y hogares, ubicada en un cantón de la región amazónica del Ecuador. El problema a resolverse con este modelo de negocio es atender la necesidad insatisfecha de hogares y empresas respecto al mantenimiento de espacios en perfecto estado de limpieza y desinfección para minimizar las posibilidades de contagio de la enfermedad COVID19. Con esta finalidad, se procedió con la realización de un estudio mercado para conocer el segmento de mercado que se atenderá; posteriormente se detalló la estructura de la organización para presentar una propuesta de valor, estructura de costos y fuentes de ingresos que se mostrarán a través de una proyección de ingresos, gastos, inversiones y flujo de efectivo para determinar la existencia de la rentabilidad del negocio.

DESCRIPTORES: CANVAS, emprendimiento, modelo de negocio, propuesta de valor

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA INDOAMÉRICA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS Y NEGOCIOS

**THEME: "BUSINESS MODEL FOR A CLEANING SERVICES COMPANY
IN OFFICES AND HOUSEHOLDS, LOCATED IN THE CANTON
SHUSHUFINDI, PROVINCE OF SUCUMBÍOS"**

AUTHOR: María Elena Almeida Vélez

TUTOR: Msc. Ivanna Karina Sánchez Montero

ABSTRACT

This project consists of the formulation of a Business Model that facilitates the development of a subsequent business plan of a cleaning services enterprise in offices and homes, located in a canton of the Amazon region of Ecuador. The problem to be solved with this business model is to meet the unmet need of homes and companies regarding the maintenance of spaces in a perfect state of cleaning and disinfection to minimize the chances of contagion of the COVID19 disease. To this end, a market study was carried out to determine the market segment to be served; Subsequently, the structure of the organization was detailed to present a value proposition, cost structure and sources of income that will be shown through a projection of income, expenses, investments and cash flow to determine the existence of the profitability of the business.

KEYWORDS: business model, CANVAS, entrepreneurship, value proposition

(FIRMA Y SELLO DEPARTAMENTO DE IDIOMAS)

INTRODUCCIÓN

Previo a la pandemia por COVID19, se evidenció una expansión de la oferta de servicios de limpieza en domicilios y oficinas en Ecuador responde a los altos costos que deberían afrontar tanto los hogares como las empresas, luego de la vigencia del Mandato Constituyente N° 8 aprobado en el año 2008, en la cual se reconoció la igualdad de derechos y obligaciones del personal doméstico respecto a los empleados de otros sectores productivos, junto con la obligatoriedad de afiliar a la seguridad social a quienes prestaban de manera estable esta clase de servicios en las empresas.

Sin embargo, a raíz de la situación de pandemia, muchas empresas y hogares debieron prescindir del personal fijo para el servicio de limpieza de los hogares y espacios de trabajo; dado que, con las reducciones de ingresos sufridos a consecuencia de un confinamiento general en los sectores no esenciales de la economía, no podían mantener al personal doméstico y de limpieza contratado sin que existiera la debida contraprestación del servicio. Siendo esto la razón por la cual, empleados de limpieza y domésticos que antes de la pandemia eran estables se encontraron en situación de desempleo.

De forma paralela, quienes se encuentran en los hogares realizando teletrabajo al no poder cumplir adecuadamente con la limpieza del hogar sumada a las tareas de desinfección de espacios, han considerado la posibilidad contratar únicamente los servicios de limpieza durante tiempos determinados en el mes, esto es, una vez a la semana o una vez cada 15 días. Lo anteriormente señalado constituye en un nicho de mercado en el que pueden incursionar más emprendimientos dedicadas a

la limpieza de hogares y oficinas, estas últimas suelen ser en la mayoría de los casos Pymes que no desean mantener dentro de su nómina estable de empleados a una persona de limpieza cuando la empresa evidentemente no está laborando de manera presencial.

Es por ello que el presente proyecto pretende formular un Modelo de negocio que facilite el desarrollo de un posterior plan de negocios para la creación de una empresa de servicios de limpieza en oficinas y hogares, ubicada en el cantón Shushufindi provincia de Sucumbíos. Esto con la finalidad de satisfacer en el mediano plazo las diversas necesidades de viviendas y empresas que necesitan mantener espacios limpios y desinfectados para minimizar las posibilidades de contagio de la enfermedad COVID19.

En el primer capítulo, se detallará el problema a solucionar junto con los objetivos del proyecto en general. En el segundo capítulo, se expondrá de manera detallada la propuesta de solución mediante un plan de negocio que logre la creación de un emprendimiento de servicios de limpieza y desinfección. Finalmente, en el capítulo 3 se puntualiza las conclusiones y recomendaciones alcanzadas a partir del desarrollo del proyecto de modelo de negocio.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

Tema

Modelo de negocio para una empresa de servicios de limpieza en oficinas y hogares, ubicada en el cantón Shushufindi provincia de Sucumbíos.

Contextualización

Micro contextualización

En la actualidad, en el marco de la emergencia sanitaria por la pandemia de la enfermedad COVID19, se ha propuesto medidas que contrarrestan la propagación del virus causante de la enfermedad y sus variantes; entre las cuales se incluyen la aplicación del teletrabajo y trabajo remoto en instituciones públicas y privadas del país. No obstante, esta situación conlleva la necesidad en los hogares y empresas de contar con personas que se encarguen de la limpieza de los espacios sin que esto conlleve a una obligación patronal fija debido a la disminución de la capacidad adquisitiva de los clientes.

Este modelo de negocio tiene como utilidad servir de referencia para el desarrollo de un posterior plan de negocios que sirva como una solución para hogares y empresas que requieran de servicios para la limpieza y desinfección de los espacios de trabajo y convivencia de manera periódica, al mismo tiempo, que pretende crear plazas de trabajo que en la actualidad aún no se encuentra recuperada en vista de la reducción de su demanda, como es el caso del servicio doméstico y personal de limpieza fija de oficinas.

A manera de antecedente es preciso señalar que, en el 2018, las empresas de servicios contribuyeron con la economía ecuatoriana de acuerdo con las cifras del Banco Central del Ecuador (2019), en un monto que ascendió a 6356 millones de dólares, lo que significa un 5.86% de contribución al PIB ecuatoriano. En la Provincia de Sucumbíos, de acuerdo al censo económico del año 2010 (INEC, 2010), se encuentran registrados 344 establecimientos dedicados a las actividades de servicios que generaron 817 plazas de empleos, dentro de las cuales se incluyen las empresas dedicadas a la limpieza de oficinas y hogares.

Análisis Crítico

El principal problema detectado para la posibilidad de crear un emprendimiento de servicios de limpieza, se relaciona con la existencia de una necesidad insatisfecha de proveedores en esta actividad en la zona urbana del cantón Shushufindi, provincia de Sucumbíos. De manera más detallada, en el gráfico 1, se mostrará el árbol de causa y efecto que evidencia de manera gráfica sus orígenes y consecuencias de esta necesidad insatisfecha.

Es preciso señalar que dentro de la coyuntura a partir de la crisis de la pandemia COVID19, uno de los rubros más afectados son los relacionados a la limpieza de espacios empresariales y el servicio doméstico en los hogares. En vista que el teletrabajo se tornó una estrategia mayormente utilizada por las empresas para minimizar las posibilidades de contagio entre los trabajadores y usuarios, no es menos cierto que ha originado como efecto colateral la suspensión o despido del personal encargado de la limpieza de las oficinas por cuanto se considera inviable pagar sueldos sin un servicio en contraprestación.

A manera de evidencia, de acuerdo con la Unión Nacional de Trabajadoras del Hogar y Afines (2020), durante los primeros días del estado de excepción decretado por el Gobierno ecuatoriano para precautelar la salud de la población, se registraron situaciones tales como suspensiones de jornadas, reducciones de horarios laborales y despidos; que, sumado a la situación de informalidad en la que se encuentra inmersa la gran mayoría de estas personas, se tornó uno de los sectores con mayor vulnerabilidad respecto a sus derechos laborales (González, 2020).

Ahora bien, dentro de un contexto general es preciso recalcar que, de acuerdo con el Ministerio de Trabajo, entre los meses de marzo y junio del 2020 se registraron cerca de 270 mil terminaciones de contratos de trabajo por diversas razones, esto sin contar con las relaciones informales de trabajo que aumentarían esta estadística (El Universo, 2020). Inclusive, al cierre del año 2020, existió una contracción del valor agregado bruto del servicio doméstico en un 5.5% con respecto a diciembre del 2019 debido principalmente al deterioro de la clase media quienes ha debido tomar medidas como prescindir de esta clase de servicios debido a la falta de presupuesto para seguir cubriendo las remuneraciones (Coba, 2021).

Adicionalmente, entre las consecuencias del problema se destacan el estrés laboral de los teletrabajadores al no encontrar un equilibrio entre las actividades hogareñas y laborales; sumado a la posibilidad de considerarse como foco infeccioso aquellas instituciones que no han hecho el constante mantenimiento y limpieza de los lugares de trabajo.

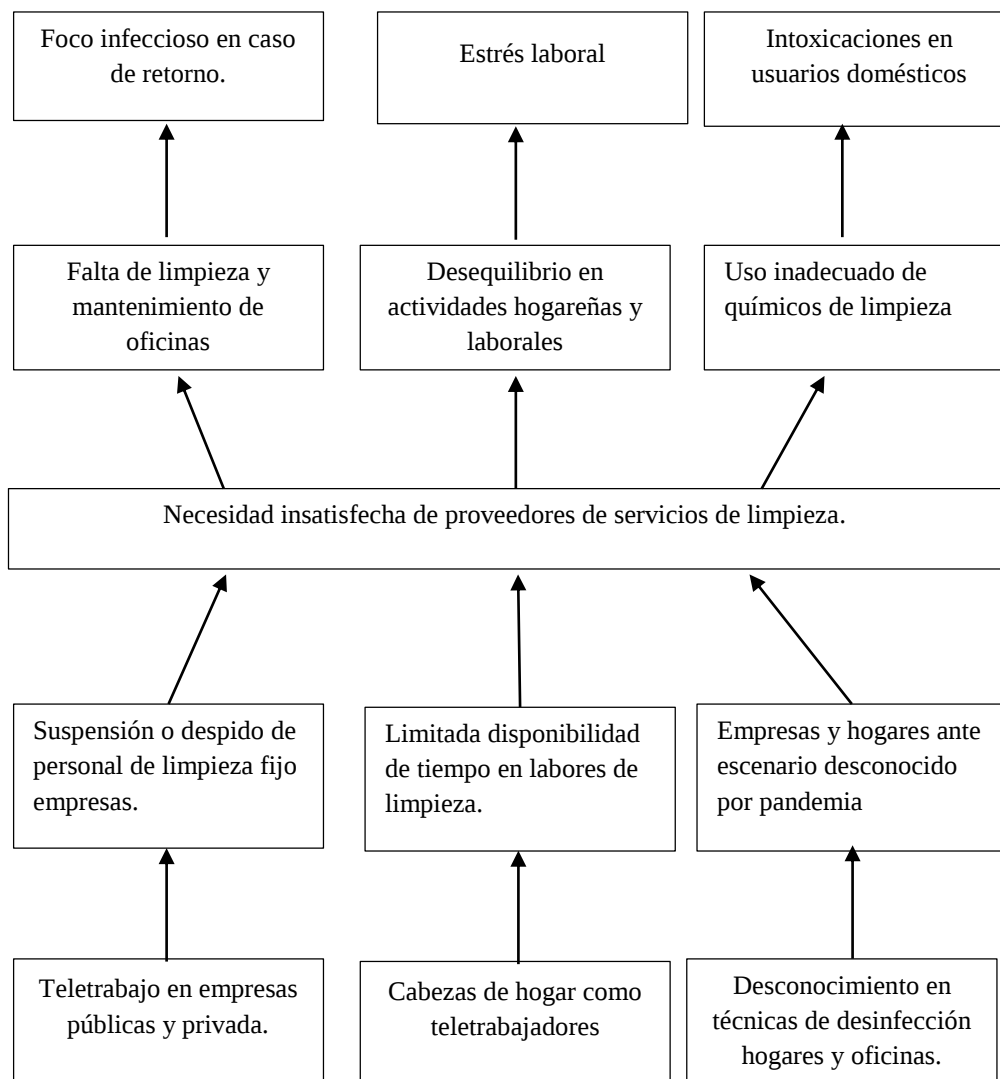


Imagen 1. Árbol de problemas
Elaborado por: María Elena Almeida

Finalmente, las posibilidades de intoxicarse con determinados químicos en los hogares a falta de un debido conocimiento en el uso de ciertos químicos de limpieza como el amonio cuaternario. De acuerdo con el Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 y el Ministerio de Salud Pública entre los meses de marzo a julio del 2020, debido al uso incorrecto de los productos de desinfección se intoxicaron 101 personas utilizando productos químicos tales como el amonio cuaternario e hipoclorito de sodio (ECU-911, 2020).

Justificación

En el ámbito de la administración de empresas, uno de los asuntos que se consideran con mayor frecuencia al momento de emprender un negocio, o en su defecto, reformular su giro conforme las circunstancias; es precisamente el desarrollo de modelos de negocios con el propósito de lograr un equilibrio entre los recursos y capacidades de las organizaciones para obtener ventajas competitivas que sean factores diferenciadores dentro de un mercado (Martínez-Rodríguez, 2014). Es decir, el desarrollo de modelos de negocios se relaciona principalmente en la medida en que un emprendimiento o empresa propone un valor agregado que sea de relevancia para el cliente, y con ello, tenga más opciones de satisfacer sus necesidades y aumentar su fidelización al negocio.

El desarrollo del presente Modelo de Negocio tiene como objetivo presentar una oferta de servicios de limpieza y desinfección integral de los espacios corporativos y hogares dirigido a personas que en la actualidad se encuentran en teletrabajo y necesitan realizar la limpieza de sus espacios con facilidad de ser contratados por horas y en determinados días a la semana. Del mismo modo, ante la reducción de ingresos y la aplicación del teletrabajo para el personal de oficina en los negocios debieron prescindir del personal fijo encargado de la limpieza; no obstante, deben realizar la limpieza de sus oficinas de manera periódica y requieren contratar esta clase de servicios.

Objetivos

Objetivo General

Formular un Modelo de negocio para una empresa de servicios de limpieza en oficinas y hogares, ubicada en el cantón Shushufindi provincia de Sucumbíos.

Objetivos Específicos

- Realizar un estudio de mercado a partir del análisis de fuentes primarias y secundarias que permitan la identificación de los futuros consumidores del servicio y establecer la segmentación del mercado.
- Realizar un estudio operativo que permita establecer la capacidad, recursos y proceso productivo para la nueva empresa de servicios de limpieza en Shushufindi.
- Proponer una estructura organizativa y de gestión para la creación y administración de una empresa de servicios de limpieza en Shushufindi.
- Determinar la viabilidad económica y rentabilidad que podría obtenerse en la prestación de servicios de limpieza en Shushufindi.

CAPÍTULO II

PROPUESTA

Título de la propuesta a implementarse

Modelo de negocio para una empresa de servicios de limpieza en oficinas y hogares, ubicada en el cantón Shushufindi provincia de Sucumbíos.

Objetivos

General

Presentar una propuesta de modelo de negocio para una empresa destinada a la prestación de servicios de limpieza para oficinas y hogares en el cantón Shushufindi, provincia de Sucumbíos.

Específicos

- Diseñar la sección corporativa del plan de negocio para definir su denominación, filosofía corporativa y ventaja competitiva.
- Realizar un análisis de mercado para conocer las posibilidades de comercialización del servicio y propuesta de valor de la nueva empresa.
- Diseñar la estructura de la organización basado en la identificación de las operaciones necesarias para llevar a cabo el servicio a prestarse.
- Presentar la viabilidad financiera de la implementación del emprendimiento.

Modelo Operativo de ejecución de la propuesta

Para entender en qué consiste un modelo de negocios, es necesario introducirse al concepto del plan de negocios, ya que el modelo es parte integrante del mismo.

Es así que a un plan de negocio se lo define como una herramienta de referencia para planificar el desarrollo de una compañía partiendo de una idea de negocio que generalmente es una solución a una necesidad insatisfecha de la población (Agila *et al*, 2018). A través del plan de negocio se deja por escrito cuál es la necesidad a satisfacer, cómo lo realizará y con qué recursos contaría para concretarlo a la realidad a manera de una empresa.

En consecuencia, un plan de negocio es un documento formal elaborado por escrito que sigue un proceso lógico, progresivo, realista, coherente y orientado a la acción, detallándose de manera estructurada las acciones futuras que ejecutarían el propietario del negocio en conjunto con sus colaboradores con una cantidad de recursos disponibles para el logro de objetivos y metas; las cuales se miden a través de indicadores de gestión para facilitar la evaluación y control de las acciones propuestas (Prieto y Therán, 2018).

Dentro del Plan de Negocio, en la sección de mercadeo, se incluye al modelo CANVAS, formulada por Osterwalder y Pigneur en 2010, se trata de una herramienta estratégica que permite generar, modelar, visualizar y comprender el modelo de negocio de cualquier empresa, mediante el cual se crea, genera y entrega los productos/servicios que satisfacen las necesidades de los clientes asegurando al mismo tiempo su viabilidad.

Puede ser utilizado tanto para la generación y desarrollo del modelo de negocio de una nueva empresa, para el análisis del modelo de negocio de cualquier empresa de la competencia, así como el replanteamiento del actual modelo de negocio de una empresa (Osterwalder & Pigneur, 2019). Todo ello plasmado en una sola hoja y representado de manera gráfica e intuitiva permitiendo comprender y analizar

cualquier modelo de negocio con extrema facilidad y por ende los mecanismos que hacen a las empresas funcionar. La novedad de dicha herramienta es la presentación de una metodología organizada y de fácil comprensión que permite plasmar la idea de negocio en un modelo sólido que asegure la viabilidad del proyecto empresarial.

De acuerdo con Chailan (2016), para el cumplimiento de los objetivos de un modelo de negocios se lo realiza a través de cuatro componentes:

Para la creación de valor. Se encuentra basado en los recursos disponibles para la organización, así como en las competencias o capacidades que la misma posea para lograr como resultado la propuesta de creación de valor para el consumidor.

Para la captación de valor. A través de la propuesta de valor, definida como un producto o servicio cuya idea se diferencie de lo existente en el mercado para que el consumidor lo reconozca se encuentre en la disposición de pagarlo para obtenerlo. Del mismo modo, se considera también la fórmula de ganancia en la cual se toma en cuenta la satisfacción del consumidor, al tiempo que se pueda determinar un precio que permita una rentabilidad suficiente a corto y largo plazo para la empresa.

A pesar de que un modelo de negocios contenga de manera resumida el marco de acción para la implementación de un proyecto, existe un claro consenso entre los autores relacionados con el tema acerca de la necesidad de realizar una serie de pasos para obtener como resultado final el modelo de negocios CANVAS. Los pasos que se deben realizar se presentan a continuación:

Determinar la propuesta de valor. Es necesario considerar que la propuesta de valor debe satisfacer las necesidades de los clientes, es decir, se debe encontrar basado en las urgencias y deseos de los clientes (Casadesus-Masanell y Ricart,

2011). Por este motivo, en este apartado se busca responder a la siguiente pregunta:
¿Cuáles son las necesidades del cliente que buscará atender mi negocio?

Conocer el mercado objetivo. Se debe precisar que el consumidor es la razón de ser de todo modelo de negocios (Kotler y Armstrong, 2017). Es por ello que se requiere determinar las características del mercado objetivo a través de la descripción del consumidor ideal.

Definir los canales de distribución. Este paso sirve para conocer el mecanismo de entrega del bien o servicio a comercializarse al cliente de manera eficiente y no implique una merma de valor, es decir, que no incurra en opiniones negativas sobre el este aspecto (López-Huiza, 2018). Es necesario destacar también que adicional a lo mencionado anteriormente, se toma en cuenta también la estrategia de comunicación que se destinará para los fines de la promoción del producto o servicio a comercializarse.

Conocer las alianzas estratégicas. En este apartado se necesita establecer las relaciones entre el emprendimiento con respecto a sus socios comerciales y los proveedores (Zwilling, 2015).

Definir la ventaja competitiva. Para conocer sobre la ventaja competitiva del negocio, es decir, la característica sobre la cual un emprendimiento puede diferenciarse con respecto a su competencia colocándola en una posición superior para competir (Sevilla-Arias, 2016). Para definir esta ventaja, se deben plantear preguntas como: ¿Por qué esta idea de negocios es mejor que la de la competencia?, ¿Qué factor puede constituirse como una diferencia relevante respecto a los demás negocios en la industria donde incursionaré?

Determinar el precio. Finalmente, se debe examinar cuánto deberá desembolsar el consumidor para el producto (bien o servicio). En ese sentido, se requiere observar el mercado e investigar los precios que se pagan por bienes y servicios de similares características (Vásquez-Benavides, 2016). A partir de esta situación, demás, es importante conocer con exactitud cuánto deberá ingresar una empresa para conseguir los márgenes de beneficios deseados.

Modelo Gráfico



Imagen 2. Lienzo de Modelo de CANVAS
Fuente: Osterwalder & Pigneur, 2019

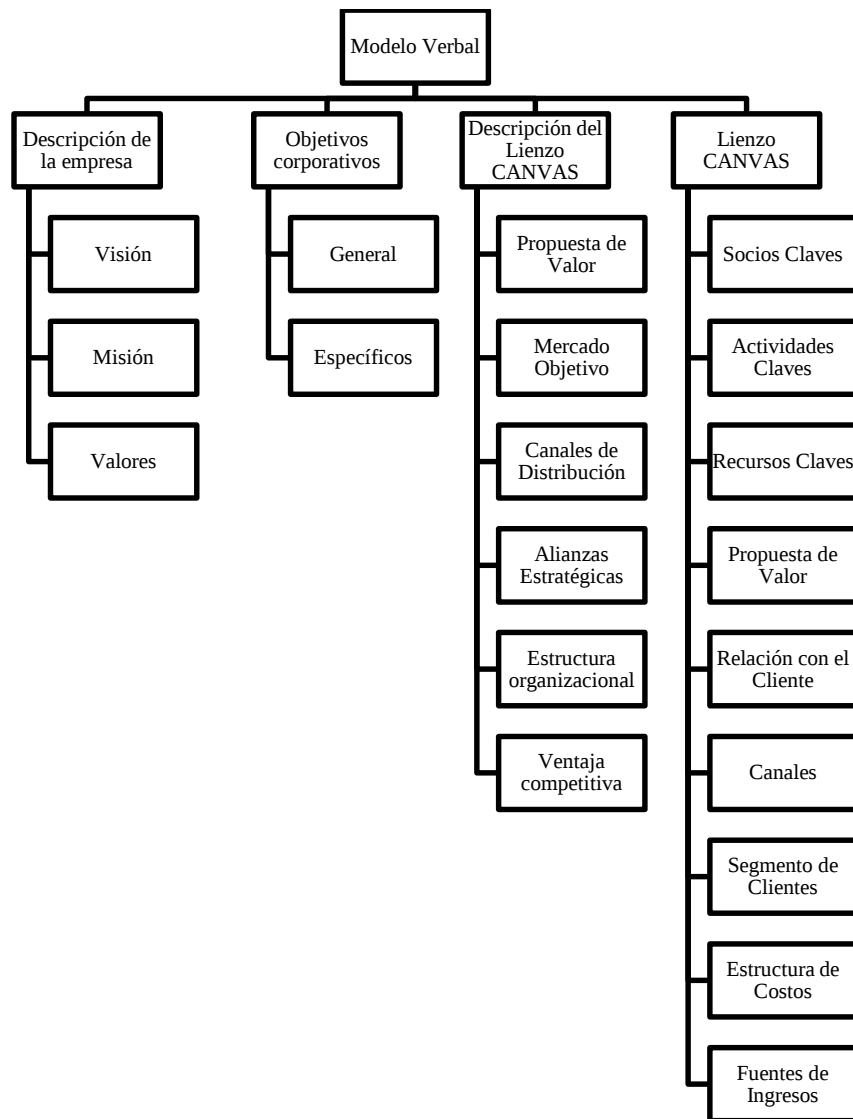


Imagen 3. Estructura Modelo Verbal
Elaborado por: María Elena Almeida

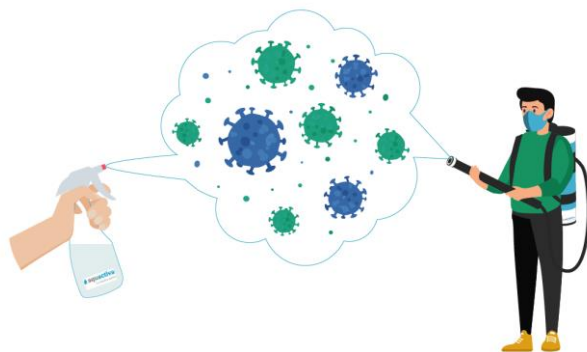
Modelo Verbal

Una vez expuesta la definición, estructura, utilidades de la elaboración del modelo de negocio y la manera en que se debe realizar, a continuación, se detallará la oferta de este para un emprendimiento de servicios de limpieza residenciales e institucionales. Es preciso señalar que dentro de la propuesta se incluye el lienzo del Modelo de Negocio Canvas, el mismo que resume el planteamiento que se presentará en páginas posteriores.



MODELO DE NEGOCIOS EMPRENDIMIENTO SHUSHUCLEAN

SHUSHUFINDI - ECUADOR
2021



Descripción de la empresa, actividad.

Shushuclean es un emprendimiento especializado en la limpieza y desinfección de hogares y oficinas, que permitan a quienes laboren y residan en estos espacios puedan desempeñar sus actividades cotidianas con total tranquilidad. Entre los servicios que ofrecerá se encuentran la limpieza de hogares y oficinas, desinfección de espacios cerrados; a través de un grupo de personal altamente cualificado que ha pasado por un estricto sistema de selección y se encuentran capacitadas constantemente para el uso adecuado de los químicos de limpieza, prevención del contagio COVID19 y normas de bioseguridad.

Visión

Ser un referente en la prestación de servicios de limpieza en la provincia de Sucumbíos, a través de un esfuerzo conjunto entre los miembros de nuestro staff de trabajo.

Misión

Somos un grupo humano que busca ayudar a las personas que tienen inconvenientes en la organización y limpieza de sus espacios personales y laborales, partiendo de un servicio de calidad y altamente calificado que garantiza limpieza y desinfección de sus espacios.

Valores

- Excelencia: Prestar un excelente servicio al cliente es lo primordial para el negocio.
- Innovación: Mejorar cada día en procesos y servicios para satisfacción del cliente.
- Comunicación: Promover al diálogo y el compromiso con nuestros clientes.
- Desarrollo sostenible: Basado en criterios de responsabilidad económica, social y medioambiental.

Objetivo general

Proporcionar a nuestros clientes seguridad y tranquilidad en la limpieza de sus espacios, optimizando su tiempo.

Objetivos específicos

1. Captar al menos 100 clientes que requieran el servicio.
2. Lograr ventas anuales al 2022 por \$40.000,00.
3. Lograr el 90% de satisfacción de nuestros clientes.
4. Posicionar el servicio en al menos un 30% del mercado.
5. Alcanzar una utilidad neta mínima de \$1.000,00 durante el primer año de gestión para ser reinvertidos.

Descripción de la propuesta de valor

El portafolio de servicios que ofrecerá Shushuclean van dirigidos a los consumidores residenciales e institucionales. En ese sentido, la necesidad insatisfecha se encuentra relacionada con aumentar su atención en la salud preventiva ante la enfermedad COVID19.

Por lo tanto, se requiere mantener la limpieza y la desinfección de su entorno, apreciando la calidad y beneficios del servicio prestado para minimizar los riesgos de contraer enfermedades; y en el caso de los consumidores domésticos, optimizar el tiempo disponible entre el teletrabajo y los quehaceres domésticos.

Entre los servicios que prestará el emprendimiento son los siguientes:

- Limpieza periódica de casas y departamentos conforme a las necesidades

de los clientes.

- Desinfección de casas y departamentos en los cuales se haya atendido pacientes con COVID19.
- Limpieza y desinfección de oficinas, centros comerciales, locales comerciales, restaurantes y bodegas para la prevención de la enfermedad COVID19.

Mercado Objetivo

En cuanto a la adquisición de los servicios en los consumidores residenciales, estos generalmente ocurren por consenso entre los miembros de la pareja o personas solteras por cuanto el objetivo es optimizar el tiempo para cumplir con las actividades cotidianas.

En lo referente a los consumidores institucionales, estos suelen ser adquirido por parte de los gerentes de empresas pymes, o en su defecto, de las personas encargadas en la provisión de servicios generales de la empresa y responsables de talento humano; al ser este tipo de servicios susceptibles a externalización.

Respecto a la segmentación de mercado, se mencionan las siguientes dimensiones:

- Conductual: necesidad de seguridad, se relaciona con la compra comparativa, no se relacionan estrictamente con marca alguna y buscan que el servicio muestre actitud positiva para su fidelización.
- Geográfica: cantón Shushufindi, provincia de Sucumbíos, Ecuador.

- Demográfica: 16355 habitantes en zona urbana.

Canales de distribución

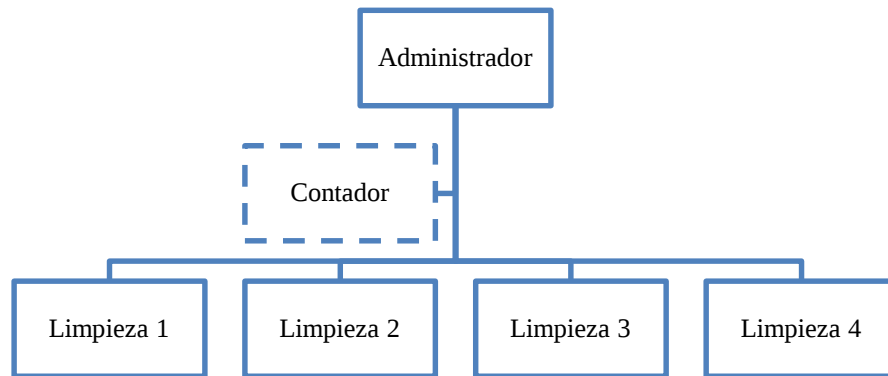
Para el caso de Shushuclean, para la difusión de los servicios será a través de los siguientes medios:

- Redes sociales, en los que se incluyan las recomendaciones de clientes para reforzar el mercadeo boca a boca.
- Participaciones en eventos promocionales.
- Difusión de correos electrónicos para clientes institucionales.

Alianzas estratégicas

- Personal capacitado para la realización del trabajo, deben compartir los valores de la organización y será evaluado constantemente.
- Capacitadores en el uso de productos químicos y técnicas de desinfección.
- Proveedores de insumos químicos e implementos de limpieza y desinfección de espacios en general.

Estructura organizacional



Simbología



Ventaja competitiva

El valor agregado a prestarse no es solamente la optimización del tiempo y los costos de un servicio de limpieza; va enfocado también en otorgar la asesoría necesaria para contribuir con la prevención de riesgos de contraer la enfermedad COVID19 a través de difusión de contenido en donde se mencionen las medidas de prevención y los protocolos básicos para un retorno seguro al trabajo.

Del mismo modo, al tratarse de un servicio que se realizará de manera segura para nuestros usuarios y colaboradores, facilitarán el desempeño laboral de los trabajadores que se encuentran en modalidad remota para poder compartir momentos familiares y personales. En cuanto a las inconformidades del servicio, se hará la respectiva retroalimentación que inicialmente hará el administrador para realizar las debidas correcciones en el servicio.

Lienzo de Modelo CANVAS

 SOCIOS CLAVES. • Capacitadores especializados en la limpieza y desinfección de espacios en el marco de la pandemia COVID 19. • Proveedores de productos de limpieza y desinfección	 ACTIVIDADE S CLAVES. • Limpieza de espacios. • Desinfección para el retorno seguro al trabajo. • Desinfección periódica de los hogares.	 PROPUESTA DE VALOR Proveer el servicio de limpieza y desinfección de hogares y oficinas, brindando seguridad y confianza a sus propietarios mientras realizan sus actividades laborales.	 RELACIÓN CON EL CLIENTE • Interacción por medio de redes sociales, Instagram y Facebook. • Relación personal.	 SEGMENTO DE CLIENTES. Hombres y Mujeres con ingresos medios y que se encuentren teletrabajando, o en su defecto, en jornadas laborales que los dejan con poca disponibilidad de tiempo para la limpieza de sus hogares.
	 RECURSOS CLAVES Establecer una buena relación con los clientes. (Generar confianza)		 CANALES • Redes sociales. • Marketing boca a boca de clientes actuales.	Empresas que no cuenten con personal de limpieza afiliado y requieren contratación de estos servicios por horas.
 ESTRUCTURA DE COSTE. • Costos de marketing. • Proveedores con líneas de crédito directas. • Pagos a capacitadores. • Contratación de personal de limpieza.			 FUENTES DE INGRESO. • Venta de servicio de limpieza de hogares y oficinas. • Venta de productos para implementar los protocolos de bioseguridad de empresas y hogares.	

Modelo Matemático

Supuestos

Se ha considerado para el salario básico unificado para el primer año el valor de \$400.00, mismo que en Ecuador se ha mantenido por los dos años anteriores, es decir 2020 y 2021, considerando que este no tuvo incremento ni disminución, se consideró un aumento del 5% en cada año siguiente para cada trabajador de limpieza, así como para el administrador.

Tabla No. 1 Supuestos considerados para el Modelo de Negocios

	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Inflación proyectada		5%	5%	5%	5%
Salarios básicos proyectados	\$400,00	\$427,53	\$435,19	\$450,93	\$459,02
Incremento anual de sueldos		5%	5%	5%	5%
Comportamiento de la demanda esperada		10%	10%	10%	10%

Fuente: Banco Central del Ecuador, 2021

Elaborado por: María Elena Almeida

Inversión

El modelo de negocios que se les presenta tiene una inversión considerada de \$24,000.00, como lo expone la tabla 2. Del valor total de la inversión, los aportes del propietario del emprendimiento ascenderán a \$13,000.00; que corresponderá valores en efectivo y un vehículo.

Por otra parte, se ha optado por solicitar por el valor restante un préstamo bancario dentro del segmento de crédito productivo microempresarial a 3 años con una tasa del 15.30% anual en una entidad bancaria pública. El propósito del préstamo en cuestión es para obtener un capital de trabajo que permita al emprendimiento operar adecuadamente.

Tabla No. 2 Inversión del Modelo de Negocios

Inversión requerida	\$24.000,00	
Financiamiento	Valor	%
Aportes propios	\$13.000,00	59%
Aportes de terceros (bancos)	\$9.000,00	41%
Total financiamiento		
Tasa a pagar	15,30%	
Plazo de deuda (años)	3	

Fuente: BanEcuador, 2021

Elaborado por: María Elena Almeida

El detalle de las inversiones necesarias para el cumplimiento del modelo de negocios, se muestra en la tabla 3, en ella se incluye el vehículo necesario para la movilización del personal y materiales de limpieza. Del mismo modo, se detalla la vida útil de cada activo.

Tabla No. 3 Detalle de Activos

DESCRIPCIÓN	TIPO DE ACTIVO	CANT.	COSTO UNITARIO	COSTO TOTAL	VIDA ÚTIL (AÑOS)
Capital de trabajo	Activo corriente	1	\$9.000,00	\$9.000,00	
Aspiradora	Maquinaria	2	\$150,00	\$300,00	10
Abrillantadora	Maquinaria	1	\$600,00	\$600,00	10
Bomba de fumigar	Maquinaria	2	\$150,00	\$300,00	10
Furgoneta N300 cargo	Vehículo	1	\$10.000,00	\$10.000,00	5
Laptop	Equipos de cómputo	1	\$500,00	\$500,00	3
Impresora	Equipos de cómputo	1	\$150,00	\$150,00	3
Escritorio	Muebles y enseres	1	\$150,00	\$150,00	10
Sillas	Muebles y enseres	2	\$50,00	\$100,00	10
Archivadores	Muebles y enseres	1	\$150,00	\$150,00	10
Aire acondicionado	Muebles y enseres	1	\$650,00	\$650,00	10
Software facturación	Equipos de cómputo	1	\$100,00	\$100,00	3
TOTAL				\$22.000,00	

Elaborado por: María Elena Almeida

Ventas

A través del modelo de negocios se estima vender dos tipos de servicios enfocados a clientes residenciales e institucionales:

- Los clientes residenciales tendrían una tarifa de \$25 por la sesión de limpieza que dura 3 horas. La sesión de limpieza y desinfección de residencias tendrá un precio de \$35.
- En el segmento institucional, se considerará un plan mensual de limpieza y desinfección de superficies que consiste en mantener a la misma persona asignada para este fin quien realizará la sesión de 3 horas por 3 días a la semana a un valor de \$450 mensuales. La desinfección de espacios laborales se realizará mediante cotización luego de visitar las instalaciones y medir el espacio a desinfectar.

En la tabla 4, se muestra la capacidad de contratos disponible durante los cinco primeros años de aplicación del modelo de negocio.

Tabla No. 4 Oferta disponible

Oferta Servicios	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Limpieza casas	270	297	327	360	396
Planes Oficinas	65	72	79	87	96

Elaborado por: María Elena Almeida

En la tabla 5, se muestran los precios de venta de los servicios con mayor rotación en ventas dentro del portafolio del emprendimiento.

Tabla No. 5 Precios de venta por servicio

Precios Servicios	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Limpieza casas	25	30	35	40	45
Planes Oficinas	450	470	490	510	530

Elaborado por: María Elena Almeida

Por tanto, en la tabla 6, se presenta la estimación de las ventas del emprendimiento durante los primeros 5 años de la implementación del modelo de negocio.

Tabla No. 6 Estimación de ventas del emprendimiento

Ventas Servicios	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Limpieza casas	\$ 6.750,00	\$ 8.910,00	\$ 11.445,00	\$ 14.400,00	\$ 17.820,00
Planes Oficinas	\$ 29.250,00	\$ 33.840,00	\$ 38.710,00	\$ 44.370,00	\$ 50.880,00
Ventas totales	\$36.000,00	\$ 42.750,00	\$ 50.155,00	\$ 58.770,00	\$ 68.700,00

Elaborado por: María Elena Almeida

Costos

Los costos de ventas, al ser un servicio que incluye la provisión de los materiales de limpieza, posee una estructura de costos que comprende los sueldos de 4 personas encargadas de la limpieza y desinfección de los espacios a domicilio y el desembolso por concepto de materiales de limpieza, tal como lo muestra la tabla 7:

Tabla No. 7 Detalle de costos del emprendimiento

Costos de Ventas	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Sueldos	\$18.549,60	\$21.108,35	\$21.486,55	\$22.263,68	\$22.663,10
Materiales de limpieza	\$2.625,00	\$2.887,50	\$3.176,25	\$3.493,88	\$3.843,26
Total	\$21.174,60	\$23.995,85	\$24.662,80	\$25.757,55	\$26.506,37

Elaborado por: María Elena Almeida

Para el cumplimiento de este modelo de costos, el personal tendrá una jornada laboral de seis horas con contratos de jornada parcial permanente, en consecuencia, los costos laborales se encuentran relacionados con las horas efectivamente trabajadas por mes; cuyo costo total es de \$2.15 por hora trabajada. También se estableció una alícuota por concepto de materiales e insumos por \$3.50 en cada sesión de limpieza.

Gastos

Los gastos operacionales del negocio comprenden el sueldo del administrador del negocio, publicidad del negocio, servicios básicos, capacitación del personal, suministros de oficina y los honorarios del contador que labora como personal externo, tal como lo muestra la tabla 8:

Tabla No. 8 Detalle de costos del emprendimiento

Gastos operacionales	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Sueldos	\$6.183,20	\$7.036,09	\$7.162,22	\$7.421,28	\$7.554,31
Publicidad	\$500,00	\$500,00	\$500,00	\$500,00	\$500,00
Servicios básicos	\$600,00	\$600,00	\$600,00	\$600,00	\$600,00
Capacitaciones	\$600,00	\$600,00	\$600,00	\$600,00	\$600,00
Suministros de oficina	\$300,00	\$300,00	\$300,00	\$300,00	\$300,00
Honorarios profesionales	\$2.400,00	\$2.520,00	\$2.640,00	\$2.760,00	\$2.880,00
Total	\$10.583,20	\$11.556,09	\$11.802,22	\$12.181,28	\$12.434,31

Elaborado por: María Elena Almeida

Flujo de caja proyectado

En la tabla 9, se presenta el flujo de caja proyectado durante los cinco años de aplicación del modelo de negocios propuesto. En este apartado se consideran los aportes realizados por los socios y el préstamo realizado en el año 0 para poder iniciar las operaciones del negocio.

Una vez realizadas las inversiones en materia de compra de los activos detallados anteriormente, se inicia con un flujo inicial de \$9.000 para el año 1, que constituiría en capital de trabajo, el mismo que debe ser alimentado a través de las ventas proyectadas y disminuyen con los desembolsos por concepto de gastos costos y dividendos del préstamo realizado.

Tabla No. 9 Proyección de flujo de caja

Flujo de caja	Año 0	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Saldo inicial		\$9.000,00	\$8.004,81	\$5.175,60	\$7.805,48	\$20.107,27
Ingresos						
Ingresos por ventas		\$36.000,00	\$42.750,00	\$50.155,00	\$58.770,00	\$68.700,00
Aporte de socios	\$13.000,00					
Ingreso por préstamo	\$9.000,00					
Total ingresos:	\$22.000,00	\$36.000,00	\$42.750,00	\$50.155,00	\$58.770,00	\$68.700,00
Egresos						
Costos		\$21.174,60	\$28.144,37	\$28.648,86	\$29.685,13	\$30.217,23
Gastos		\$10.938,18	\$11.911,07	\$12.157,20	\$12.536,26	\$12.789,29
Dividendos		\$3.759,72	\$3.759,72	\$3.759,80	\$0,00	\$0,00
Inversión	\$13.000,00					
Gastos preoperacionales						
Participación a trabajadores		\$402,69	\$909,05	\$1.956,16	\$3.071,43	\$4.410,65
Impuesto a la Renta.		\$720,00	\$855,00	\$1.003,10	\$1.175,40	\$1.374,00
Total egresos	\$13.000,00	\$36.995,19	\$45.579,21	\$47.525,12	\$46.468,21	\$48.791,17
Saldo final	\$9.000,00	\$8.004,81	\$5.175,60	\$7.805,48	\$20.107,27	\$40.016,10

Elaborado por: María Elena Almeida

Balance general proyectado

En la tabla 10, se presentará el Balance General del emprendimiento al cierre de cada año de aplicación del modelo de negocios establecido.

Tabla No. 10 Balance General proyectado

Cuentas	Año 0	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Efectivo	\$9.000,00	\$8.004,81	\$5.175,60	\$7.805,48	\$20.107,27	\$40.016,10
Act. Fijo Netos	\$13.000,00	\$12.645,03	\$12.290,05	\$11.935,08	\$11.580,10	\$11.225,13
Activos	\$22.000,00	\$20.649,84	\$17.465,65	\$19.740,56	\$31.687,37	\$51.241,23
Préstamo a LP	\$9.000,00	\$6.442,88	\$3.465,89	\$0,00	\$0,00	\$0,00
Pasivos	\$9.000,00	\$6.442,88	\$3.465,89	\$0,00	\$0,00	\$0,00
Capital Social	\$13.000,00	\$13.000,00	\$13.000,00	\$13.000,00	\$13.000,00	\$13.000,00
Utilidades Retenidas		\$1.405,74	\$3.866,67	\$9.073,65	\$14.606,43	\$21.257,73
Reserva Legal		\$156,19	\$429,63	\$1.008,18	\$1.622,94	\$2.361,97
Patrimonio	\$13.000,00	\$14.561,93	\$17.296,30	\$23.081,83	\$29.229,36	\$36.619,70
Pasivos + Patrimonio	\$22.000,00	\$21.004,81	\$20.762,19	\$23.081,83	\$29.229,36	\$36.619,70
**Comprobación	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00

Elaborado por: María Elena Almeida

Estado de Resultados proyectado

En la tabla 11, se presentará el Estado de Resultados del emprendimiento al cierre de cada año de aplicación del modelo de negocios establecido. Es preciso señalar que, al finalizar el primer año de gestión, se alcanzaría una utilidad neta para ser reinvertido de \$1.289,76

Tabla No. 11 Estado de Resultados proyectado

Cuentas	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Ventas	\$36.000,00	\$42.750,00	\$50.155,00	\$58.770,00	\$68.700,00
Costo de ventas	\$21.174,60	\$23.995,85	\$24.662,80	\$25.757,55	\$26.506,37
Utilidad Bruta	\$14.825,40	\$18.754,15	\$25.492,20	\$33.012,45	\$42.193,63
Gastos operacionales	\$10.583,20	\$11.556,09	\$11.802,22	\$12.181,28	\$12.434,31
Depreciación de activo fijo	\$354,98	\$354,98	\$354,98	\$354,98	\$354,98
Amortización de preoperacionales	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00
Utilidad Operacional	\$3.887,23	\$6.843,08	\$13.335,01	\$20.476,19	\$29.404,35
Gastos financieros	\$1.202,60	\$782,73	\$293,91	\$0,00	\$0,00
Utilidad Antes de Part. Trabajadores	\$2.684,62	\$6.060,35	\$13.041,10	\$20.476,19	\$29.404,35
15% repartición a trabajadores	\$402,69	\$909,05	\$1.956,16	\$3.071,43	\$4.410,65
Utilidad Antes de impuestos	\$2.281,93	\$5.151,30	\$11.084,93	\$17.404,76	\$24.993,70
2% Imp. Renta. *Res. 002 del 06/ene2021	\$720,00	\$855,00	\$1.003,10	\$1.175,40	\$1.374,00
Utilidad Antes de Reserva Legal	\$1.561,93	\$4.296,30	\$10.081,83	\$16.229,36	\$23.619,70
10% reserva legal	\$156,19	\$429,63	\$1.008,18	\$1.622,94	\$2.361,97
Utilidad Neta	\$1.405,74	\$3.866,67	\$9.073,65	\$14.606,43	\$21.257,73

Elaborado por: María Elena Almeida

Punto de equilibrio

En la tabla 12, se mostrará el análisis de punto de equilibrio del emprendimiento al cierre de cada año de aplicación del modelo de negocios establecido. Cabe destacar que, debido a los gastos financieros por concepto del préstamo bancario de los tres primeros años, el margen de punto de equilibrio será

mayor y disminuye de manera progresiva hasta llegar al quinto periodo con un punto de equilibrio equivalente al 30% de las ventas.

Tabla No. 12 Análisis de punto de equilibrio

Punto De Equilibrio	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Costo Fijo	\$12.140,78	\$12.693,79	\$12.451,11	\$12.536,26	\$12.789,29
Ventas - Costo Variable	\$14.825,40	\$18.754,15	\$25.492,20	\$33.012,45	\$42.193,63
% Equilibrio	82%	68%	49%	38%	30%
Ventas	\$36.000,00	\$42.750,00	\$50.155,00	\$58.770,00	\$68.700,00
Costos Variables	\$21.174,60	\$23.995,85	\$24.662,80	\$25.757,55	\$26.506,37
Costos Fijos	\$12.140,78	\$12.693,79	\$12.451,11	\$12.536,26	\$12.789,29
Utilidad antes de impuestos	\$2.684,62	\$6.060,35	\$13.041,10	\$20.476,19	\$29.404,35
Verificación					
Ventas	\$29.481,03	\$28.935,45	\$24.497,11	\$22.317,51	\$20.823,61
Costos Variables	\$17.340,25	\$16.241,66	\$12.046,00	\$9.781,26	\$8.034,33
Costos Fijos	\$12.140,78	\$12.693,79	\$12.451,11	\$12.536,26	\$12.789,29
Utilidad antes de impuestos	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00

Elaborado por: María Elena Almeida

CAPÍTULO III

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

Una vez desarrollado el presente proyecto, se ha formulado un modelo de negocio de un emprendimiento de servicios de limpieza que permita cubrir una creciente demanda de servicios especializados para hogares y oficinas en el cantón Shushufindi. Se toma en cuenta como situación contextual la coyuntura de pandemia por la enfermedad del coronavirus, que originó una necesidad de contar con espacios limpios y desinfectados para laborar dentro o fuera de casa, en el marco de prevenir los riesgos por contagios de la enfermedad.

Se realizó un estudio de segmentación de mercado para el emprendimiento en cuestión, arrojándose como resultado que esta organización debe atender a un segmento de la población de la zona urbana de Shushufindi que consiste de clientes residenciales y empresariales que posean una necesidad de seguridad pudiéndose fidelizar por la calidad del servicio prestado conforme transcurra el tiempo; lo cual aseguraría e incrementaría las ventas de servicios contratados por este emprendimiento para el cumplimiento de los objetivos de la organización.

La creación de esta empresa reporta como principal beneficio para los empresas y hogares de disponer de un servicio especializado en la limpieza de espacios, que se encontrará plenamente capacitado en el manejo de sustancias químicas y protocolos de bioseguridad; evitando los riesgos de contagio por la enfermedad del coronavirus que actualmente es una pandemia.

Dentro del modelo de negocios, se evidencia que implicaría la contratación de cuatro personas quienes se encargarán de la parte operativa, un administrador y un contador. Adicionalmente, para mejorar la gestión empresarial, se incluyó la filosofía corporativa junto con los componentes del modelo de negocio en donde se detalló el valor agregado a otorgar a los clientes y los recursos disponibles para el cumplimiento de los objetivos del emprendimiento.

Respecto a la determinación de la viabilidad económica y rentabilidad del modelo desarrollado, se estimó que el servicio de limpieza tendría una demanda anual esperada de 270 contratos domésticos y 65 contratos institucionales en el primer año de actividad, debiendo llegar al punto de equilibrio de \$29.481,03. En cuanto a los ingresos, se estima que, +

al finalizar el quinto periodo de implementación del modelo de negocios, el emprendimiento perciba un total de \$68.700,00 en ventas, con una utilidad operacional de \$29.404,35 y una utilidad neta de 21.257,73; bajo un punto de equilibrio de \$20.823,61.

Recomendaciones

Partiendo de las conclusiones presentadas, se recomienda implementar el presente modelo de negocios presentado anteriormente, para ser perfeccionado mediante un plan de negocios para la creación e implementación de una empresa de servicios de limpieza de hogares, oficinas y bodegas dentro del cantón Shushufindi. Esta recomendación se realiza tomando en cuenta los aspectos

financieros, segmentación de mercado, propuesta de valor y la determinación de los socios clave que son necesarios para la ejecución del mismo en la realidad.

Con el fin de convertir el modelo de negocios hacia un plan de negocios consistente, es pertinente realizar un estudio de mercado en la cual se mide el grado de aceptación de los servicios que prestaría el proyecto de empresa. A través de este instrumento de investigación comercial, se posibilita establecer las características del mercado del cantón Shushufindi y las estrategias para introducirse en este nicho de mercado de manera inicial. Una vez detalladas estas estrategias, y considerando la cercanía de las ciudades ubicadas en las provincias de Napo, Orellana y Sucumbíos, existiría la posibilidad de proyectarse el emprendimiento a cantones aledaños a Shushufindi, con la finalidad de ampliar la cartera de clientes.

Otro factor importante a tomarse en cuenta dentro de este apartado, se encuentra relacionado con la presentación de la propuesta de valor ante los potenciales clientes residenciales e institucionales y la implementación de las estrategias de mejora continua para el emprendimiento. En ese sentido, es recomendable en primer lugar dar a conocer a los hogares y empresas acerca de los beneficios de contratar los servicios que se presentan en el presente modelo de negocio. Una vez informado de estos beneficios, es posible obtener opiniones de quienes adquieren los servicios orientados a una mejora progresiva de la propuesta de valor las características del servicio, así como detectar otras necesidades que se pudieran cubrir a medida que se implemente el proyecto y el rango de precios que pueden manejarse por contrato de servicio de limpieza.

REFERENCIAS

- Agila, M., Vizueta, S., y Tello, G. (2018). La elaboración de un Plan de negocios como alternativa para el desarrollo empresarial [en línea]. *Revista Espacios*, 39(50).
- BanEcuador. (2021). *Crédito Productivo Microempresas*.
<https://www.banecuador.fin.ec/productos-ciudadanos/credito-micro/>
- BCE. (2019). Estadísticas del Sector Real. *Boletín Mensual*(2006).
- BCE. (enero de 2021). *Ecuador: Reporte Mensual de Inflación*.
<https://contenido.bce.fin.ec/documentos/PublicacionesNotas/Notas/Inflacion/inf202101.pdf>.
- Casadesus-Masanell, R., y Ricart, J. E. (enero de 2011). *How to Design a Winning Business Model*. <https://hbr.org/2011/01/how-to-design-a-winning-business-model>
- Chailan, C. (29 de enero de 2016). *Los componentes de un modelo de negocio*.
<https://www.esan.edu.pe/conexion/actualidad/2016/01/29/componentes-modelo-negocio/>
- Coba, G. (8 de enero de 2021). *El trabajo doméstico sigue en crisis pese a recuperación económica*.
<https://www.primicias.ec/noticias/economia/trabajo-domestico-sigue-criisis-pese-recuperacion-economica/>
- De Jaime, J. (2016). *La Rentabilidad Análisis de Costes y Resultados*. ESIC Editorial.

ECU-911. (18 de julio de 2020). *Al 9-1-1 se reportaron 101 casos por intoxicación con productos de limpieza a escala nacional.*

<https://www.ecu911.gob.ec/al-9-1-1-se-reportaron-101-casos-por-intoxicacion-con-productos-de-limpieza-a-escala-nacional/>

El Universo. (29 de julio de 2020). *Desempleo: Casi 270 000 contratos terminados durante la pandemia en Ecuador.*

<https://www.eluniverso.com/noticias/2020/07/29/nota/7923219/desempleo-pandemia-coronavirus-ecuador-2020-contratos-terminados/>

Ferreira-Herrera, D. (2016). El modelo CANVAS en la formulación de proyectos. *Cooperativismo & Desarrollo*, 23(107), 70-80.

González, M. (6 de junio de 2020). *La pandemia deja sin empleo a las trabajadoras del hogar.* <https://www.primicias.ec/noticias/economia/covid-deja-sin-empleo-trabajadoras-hogar/>

INEC. (2010). *Resultados Censo Económico.*

<http://www.ecuadorencifras.gob.ec/censo-nacional-economico/>

INEC. (2017). *Encuesta Nacional de Empleo, Desempleo y Subempleo (ENEMDU).* INEC.

Kotler, P., & Armstrong, G. (2017). *Fundamentos de marketing* (Décimo tercera ed.). Pearson Educación.

López-Huiza, M. E. (2018). *Aplicación del Modelo CANVAS como Herramienta de Innovación Estratégica en la Hostería Pirámide Cachiche - Ica - Perú.* Universidad Peruana de las Américas.

Martínez-Rodríguez, E. (2014). *El Modelo de Negocio como base del éxito empresarial: una revisión teórica.* Universidad de Almería.

- Osterwalder, A., & Pigneur, Y. (abril de 2019). *Generación de modelos de negocio. Un manual para visionarios, revolucionarios y retadores*.
<https://cecma.com.ar/wp-content/uploads/2019/04/generacion-de-modelos-de-negocio.pdf>
- Prieto, J., & Therán, I. (2018). *Administración, teorías, autores, fases y reflexiones*. Ediciones de la U.
- Sánchez, J. (2021). *Demanda Potencial*.
<https://economipedia.com/definiciones/demanda-potencial.html>
- Sevilla-Arias, A. (10 de diciembre de 2016). *Ventaja competitiva*.
<https://economipedia.com/definiciones/ventaja-competitiva.html>
- Unión Nacional de Trabajadoras del Hogar y Afines. (16 de mayo de 2020). *Pronunciamiento sobre los derechos de las trabajadoras del hogar en el marco del COVID19 [post de Facebook]*. Obtenido de
https://www.facebook.com/permalink.php?story_fbid=3755645361176822&id=1856069421134435
- Vásquez-Benavides, A. R. (2016). *Modelo de Negocio basado en CANVAS para un proyecto de implementación de un parque de diversiones infantiles ubicado en la ciudad de Cuenca*. Universidad Politécnica Salesiana.
- Zwilling, M. (30 de enero de 2015). *7 Steps for Establishing the Right Business Model*. Obtenido de <https://www.entrepreneur.com/article/242308>