

**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL  
ESPOL**



**CENTRO DE EDUCACION CONTINUA**

**DIPLOMADO SUPERIOR EN ADMINISTRACION DE  
EMPRESAS**

**XII PROMOCION**

**PROYECTO**

**SERVICIO DOMESTICO ESPECIALIZADO POR HORA**

**AUTORES**

**JULY VIVIANA GONZALEZ**

**LARITZA JARA JARA**

**ANDREA MONTALVAN**

**SORAYA SUAREZ**

**GUAYAQUIL – ECUADOR**

**2010**



Capítulos	INDICE GENERAL	Páginas
	<b>PARTE INTRODUCTORIA</b>	
	Resumen Ejecutivo	6
	Introducción	7
<b>1</b>	<b>ESTUDIO DE MERCADO</b>	
1.1	<b>Descripción del Servicio</b>	8-9-10
1.2	Visión, Misión y Objetivos	11-12-13-14
1.3	Análisis FODA	15
1.4	<b>Análisis de la Demanda</b>	
1.4.1	Mercado	16-17
1.4.2	Segmentación de Mercado	17-18
1.5	Factores que afectan la demanda	18
1.6	Demanda Actual	18
1.7	Proyección de la Demanda	19
1.8	Análisis de la Oferta	19-20
1.9	<b>Estrategias de Mercadotecnia</b>	
1.9.1	Estrategias Empresariales	
	Estrategia Corporativa	20
	Estrategia Competitiva	21
	Estrategia según Producto	22
1.9.2	Estrategias de Marketing Mix	
	Estrategia de Precios	23
	Estrategias de Promoción	24-25
	Estrategia de Servicio	26
	Estrategia de Plaza-Distribución	26-27
<b>2</b>	<b>ESTUDIO TECNICO</b>	
2.1	<b>Tamaño del Proyecto</b>	
2.1.1	Factores Determinantes del Tamaño	28
2.1.1.1	Mercado	28
2.1.1.2	Disponibilidad de Recursos Financieros	28-29
2.1.1.3	Disponibilidad de Mano de Obra	29
2.1.1.4	Disponibilidad de Tecnología	30
2.1.2	Definición de la Capacidad de Producción	30
2.2	<b>Localización del Proyecto</b>	
2.2.1	Macro localización	30-31
2.2.2	Micro localización	32
2.2.2.1	Factores locacionales	32
2.2.2.2	Matriz locacional (dirección)	32-34
2.3	<b>Ingeniería del Proyecto</b>	
2.3.1	El proceso de Producción	34
	Manual de Bienvenida	35-36-37
	Evaluaciones	37-38-39
2.3.1.1	Diagrama de Flujo	40-41
	Carga de trabajo	41-42-43

2.3.1.2	Requerimiento de Mano de Obra	43
2.3.1.3	Requerimiento de Insumos y Servicios	43
2.3.1.4	Estimación de la Inversión	43-44
2.3.2	Calendario de Ejecución del Proyecto	45
<b>3</b>	<b>LA EMPRESA Y SU ORGANIZACIÓN</b>	
3.1	<b>La Empresa</b>	46
3.2	<b>Base Filosófica de la Empresa</b>	46
3.2.1	Visión	46
3.2.2	Misión	46
3.2.3	Estrategia Empresarial	47
3.2.4	Objetivos Estratégicos	47
3.2.5	Principios y Valores	47-48
3.3	<b>La Organización</b>	48
3.3.1	Organigrama Estructural	48
3.3.2	Organigrama Funcional	49
3.4	<b>Políticas Generales</b>	49-50-51
3.4.1	Reglamento de Higiene y Seguridad	51-52
3.4.2	Políticas Internas	52
3.4.3	Políticas de Cobranzas	52
3.7	<b>Estructura Jurídica</b>	53
3.7.1	Objeto Social	53-54
3.7.2	Domicilio	54
3.7.3	Aportes de Capital	54
<b>4</b>	<b>ESTUDIO FINANCIERO</b>	
4.1	<b>Presupuestos</b>	
4.1.1	Presupuestos de Inversión	55
4.1.1.1	Activos Fijos	55
4.1.1.2	Activos Diferidos	55
4.1.1.3	Capital de Trabajo	56
4.1.2	Cronograma de Inversiones	57
4.1.3	Presupuestos de Operación	
4.1.3.1	Presupuesto de Ingresos	57-58
4.1.3.2	Presupuesto de Egresos	58-59
4.1.4	<b>Punto de Equilibrio</b>	
4.1.4.1	Sin Financiamiento	59-60

4.1.4.2	Con Financiamiento	61
4.2	<b>Estados Financieros Proforma</b>	
4.2.1	<b>Estado de Resultados</b>	
4.2.1.1	Sin Financiamiento	62
4.2.1.2	Con Financiamiento	63
4.2.2	Estado de Origen y Aplicación de Fondos	64
4.2.3	<b>Flujo de Fondos</b>	
4.2.3.1	Del Proyecto	65
4.2.3.2	Del Inversionista	65
4.3	<b>Evaluación Financiera</b>	
4.3.1	<b>Determinación de la Tasa de Descuento</b>	
4.3.1.1	Del Proyecto	66
4.3.1.2	Del Inversionista	66
4.3.2	<b>Criterios de Evaluación</b>	
4.3.2.1	Valor Actual Neto	67
4.3.2.2	Tasa Interna de Retorno	67
4.3.2.3	Período de Recuperación	68
4.3.2.4	Relación Costo- Beneficio	69
4.3.3	Análisis de Sensibilidad	69-70-71
<b>5</b>	<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b>	
5.1	Análisis y Conclusiones	72
5.2	Recomendaciones	73
	<b>GLOSARIO</b>	74-75
	<b>ABREVIATURAS</b>	76
	<b>BIBLIOGRAFIA</b>	77-78
	<b>ANEXOS</b>	
	Financieros	79
	Encuesta Piloto	84
	Encuesta Final	85-86
	Gráficos	87-95
	Modelo de Evaluaciones	96-97
	Modelo de Guía de Entrenamiento	98

## RESUMEN EJECUTIVO

**QUEHACER Cía. Ltda.** es una compañía que apuesta a ser la pionera en dar servicios domésticos de calidad, la misma que se verá reflejada en la satisfacción de nuestros clientes y quienes serán de referentes a los futuros, que mucho más que buscar lucro será un fuente generador de empleo y capacitación con su personal, en una actividad cuyos integrantes son informales, personas que son explotadas y muchas veces tratadas como servidumbre, que no tienen los beneficios de ley, conocidos por el IESS como invisibles<sup>1</sup>. Por lo general en el mercado de Servicio Domestico, quienes están acostumbrados a darlo no ofrecen las garantías tanto a los clientes como a sus colaboradoras, ya que sólo son compañías colocadoras de empleo.

Laborar en el servicio doméstico es una actividad muy importante que debe valorarse, respetarse y administrarse bien. Hay obligaciones morales y legales que cumplir, es por ésa razón que afiliaremos a nuestras colaboradoras, dándoles todos los beneficios de ley para que se sientan motivadas a trabajar con nosotros.

Nuestro universo son los hogares del sector urbanos de Guayaquil, con niveles de ingresos familiares dentro del tercer y cuarto cuartil, es decir 191,147 hogares, pero de este mercado nos enfocaremos exclusivamente a las personas que necesitan del servicio domestico y de acuerdo a nuestras encuestas realizadas a 196 personas representan el 60%.

Mediante encuestas realizadas a dichos hogares de ese sector, sacamos como conclusión que necesitan un servicio doméstico de calidad acompañado de la seguridad y más que todo de la confiabilidad que actualmente no es brindada por ninguna otra empresa, **QUEHACER Cía.Ltda.** como empresa de servicios doméstico se las puede brindar sin excepción alguna. Esto y mucho más es lo que les ofrece **QUEHACER Cía. Ltda.** a sus clientes y a sus colaboradores.

---

<sup>1</sup> Diario El Telégrafo – Redacción Zona Ciudadana – página 4 – 3 de Agosto 2009

## INTRODUCCIÓN

En la sociedad actual, la familia ha evolucionado creando nuevas necesidades desde la incorporación de la mujer en el mercado laboral y junto con eso la búsqueda por una mejor calidad de vida<sup>2</sup>, ha conllevado a horarios de trabajo cada vez más prolongados produciendo agotamiento físico obligando a dejar las labores domésticas casi sin realizar; por lo cual **QUEHACER CIA LTDA** nace con la intención de aportar más que una empleada doméstica, un profesional calificado y entrenado en las tareas del hogar, que además de ayudar ante la escasez de tiempo para poder realizarlas, brinde seguridad, confianza, responsabilidad y vocación de servicio.

Es propio de una gran parte de las personas tener una clara tendencia a la acumulación de tareas u obligaciones en el hogar, a no guardar las cosas donde corresponde, a esperar que otros limpien, ordenen o solucionen sus cosas, todo esto por falta de tiempo; pero ello es posible de corregir, gracias al servicio que ofrecemos, que permitirá resolver sus problemas.

Cabe resaltar, que existen empresas<sup>3</sup> que sólo se enfocan en la maximización de sus ingresos, despreocupándose de su recurso humano que es el más importante para el buen funcionamiento de una organización.

Es por esto que el presente proyecto busca evaluar económica y financieramente la viabilidad de la puesta en marcha del servicio que cuenta actualmente con una deficiente atención, mala presentación y bajo ésta hipótesis se prevé el éxito de una organización que contenga estándares de excelencia que nos permita marcar la diferencia, teniendo como objetivo la satisfacción de nuestros clientes conjuntamente con el desarrollo de nuestro personal en la efectividad de sus acciones.

---

<sup>2</sup> Indicadores del Mercado Laboral por ciudades Principales y Sexo- pagina 88 – ENEMDU- INEC 2009

<sup>3</sup> [www.eluniverso.com/avisosclasificados/servicio-domestico.html](http://www.eluniverso.com/avisosclasificados/servicio-domestico.html)

## **CAPITULO I: ESTUDIO DE MERCADO**

### **1.1 Descripción del Servicio**

**QUEHACER Cía. Ltda.** es una empresa que ofrece personal especializado en actividades domésticas por horas a la ciudadanía Guayaquileña. La evolución de la sociedad y la incorporación de la mujer al mercado laboral hace que en la actualidad cada vez se disponga de menos tiempo para dedicar al hogar, pero lo mejor de todo es que nosotros nos adaptamos a las necesidades, tiempo y recursos de nuestros clientes, ya que los servicios pueden ser contratados, además el personal es rigurosamente seleccionado y capacitado y acompañado de un seguimiento continuo en la calidad del servicio haciéndolo más completo.

Entre los servicios que brindamos mencionamos los siguientes:

1. Limpieza en general
2. Lavado
3. Planchado
4. Niñeras
5. Enfermería
6. Jardinería
7. Mensajería
8. Cocina
9. Auxiliares para eventos del hogar durante y después del mismo.

#### **1.Limpieza del Hogar:**

Actualmente por muchas ocupaciones que tenemos en nuestra vida profesional y social se nos hace difícil realizar la limpieza apropiada de el hogar, por eso hemos querido poder auxiliarlo en este labor, escogiendo profesionales de experiencia y que se adaptan a nuestra filosofía de empresa para ponerlos a su disposición ante



cualquier necesidad que le surja, tanto si es por horas, días o meses que necesite.

## **2.Lavado y Planchado a domicilio:**

Hay tareas doméstica que menos nos gusta realizar entre ellas están planchar y lavar. Por ello hemos seleccionado a un grupo de profesionales que están dispuestos a liberarles de esa pesada carga y sin tener que sacar su ropa de su domicilio, ya que nos desplazamos al mismo.

## **3.Niñeras:**

Este servicio se brinda con personal con experiencia en el cuidado de niños desde recién nacidos hasta adolescentes según sus necesidades específicas.

Lo primordial en este tipo de servicios es su tranquilidad y la de los suyos, es por eso que todo nuestro personal es investigado en sus referencias tanto personales como laborales, además usted puede entrevistarse con la niñera antes de tomar la decisión.

## **4.Enfermería:**

Este servicio será asistido por una profesional en su rama garantizando su eficiencia en su labor, estará apta para el cuidado de personas de la tercera edad, personas enfermas.

## **5.Jardinería:**

Contaremos con una persona especializada en mantenimiento de jardines.

## **6.Mensajería:**

Personal que le apoye en toda clase de gestiones ya sea de tipo bancario y personal.

## **7.Cocina:**

Contaremos con un grupo selecto de chefs o estudiantes de cocina.

## **8.Auxiliares de Eventos Sociales en el Hogar:**

Cuántas veces hemos tenido la necesidad de tener un mesero o un ayudante que nos auxilie en algún evento o reunión familiar, por ello hemos seleccionado y capacitado a un grupo de profesionales dispuestos a prestar este servicio.

<b>Características</b>	<b>Ventajas</b>
1. Seguimiento diario de las normas de seguridad e higiene en el trabajo.	1. Prevención de riesgos
2. Personal contratado según normativa vigente, afiliación al IESS, beneficios sociales	2. Personal contratado, asegurado y sin responsabilidades subsidiadas por el cliente.
3. Formación continua del personal en procesos y técnicas del trabajo	3. Personal altamente capacitado en sus funciones
4. Contrato de prestación de servicios	4. Seguridad y tranquilidad
5. Inspección periódica de la calidad del servicio	5. Satisfacción en el cliente
6. Programación diaria del trabajo	6. Máxima eficacia en el servicio
7. Respuesta de solicitudes en un máximo de 48 horas	7. Rapidez y confianza
8. Contratos adaptables a condicionamientos temporales o estacionales, por horas	8. Servicio personalizado
9. Publicación del servicio en la web	9. Optimiza el tiempo dedicado a buscar candidatas. Facilidad en el acceso de la información relevante de las candidatas.
10. Atención los 365 días del año	10. Disponibilidad en los días en que el cliente lo necesite
11. Todo nuestro personal es fijo	
12. Servicio de expreso para nuestro personal al lugar de trabajo	12. Garantizamos Puntualidad
13. Seguro de responsabilidad civil	13. Garantizamos seguridad contra daños y perjuicios causados

## **1.2 Visión, Misión y Objetivos**

### **Visión**

Seremos la primera empresa en nuestra ciudad especializada en prestar servicios domésticos por horas para el hogar. Aspiramos a liderar el sector, basándonos en la eficiencia, calidad y seguridad que brinda nuestros servicios.

### **Misión**

Mejorar la calidad y el estilo de vida de nuestros clientes y sus familias, cubriendo las existentes y nuevas necesidades de servicio domestico por horas en los hogares guayaquileños y todo esto llevado de la mano del personal doméstico más honesto, efectivo y calificado del mercado.

### **Objetivos del Estudio de Mercado**

- ✓ **Determinar la población de la ciudad de Guayaquil.**

Como lo indica la Tabla 1-1 a continuación, la población al año 2009 de la ciudad de Guayaquil es de 2.243.659 habitantes aproximadamente, esto significa un incremento del 10.5% aproximadamente desde el último censo poblacional realizado en el año 2001.

**Tabla 1-1 Población de la Ciudad de Guayaquil Urbano al año 2009**

Año	Población Total	Total Hogares
2001	2.029.800	472.000
2002	2.066.900	482.700
2003	2.090.000	490.000
2004	2.113.100	497.200
2005	2.139.100	505.000
2006	2.168.300	513.500
2007	2.194.400	521.300
2008	2.223.200	529.600
<b>2009</b>	<b>2.243.659</b>	<b>539.962</b>

Fuente: Población Total, según sexo y Jefatura de Hogar por  
Condición de Actividad – Página 207 ENEMDU-INEC año 2009  
Elaborado por autores

✓ **Determinar el tamaño de la muestra**

Para calcular el número de encuestas se considerara la siguiente fórmula:

$$n = \frac{\sigma^2 \times p \times q}{e^2}$$

Donde los datos quedan de la siguiente manera:

**Tabla 1-1 Parámetros de estimación de las encuestas**

e	σ	p	q	N	n
0,05	1,96	0,85	0,15	191.146,55	196
<b>e</b>	error probable o error de estimación				
<b>σ</b>	nivel de confianza 95% Z=1,96				
<b>p</b>	probabilidad de contratar servicio domestico especializado				
<b>q</b>	probabilidad de no contratar servicio domestico especializado				
<b>N</b>	universo o población				
<b>n</b>	tamaño de la muestra para las encuestas				

Elaborado por Autores

$$n = \frac{(1.96^2) * (0,85) *(0,15)}{(0.05^2)}$$

$$n = 196$$

Entonces, las encuestas a realizar serian alrededor de 196.

✓ **Determinar el Universo o Población (N)**

Para calcular nuestro universo o población trabajamos en base al total de hogares de la ciudad de Guayaquil del año 2009 (Ver Tabla 1-1), y la clase socio – económica medio-medio y alta, que representa el 35.40% de la población (Ver Tabla 1-3).

**N**= Hogares de Guayaquil año 2009\* Clase Socio Económica (Tercer y Cuarto cuartil) = 539.962\*35,40%= 191.147 hogares

La probabilidad de contratar y de no contratar el servicio doméstico se la estimó de las 20 encuestas piloto(Ver encuesta piloto en anexos), basada en una de sus preguntas donde el 85% está dispuesto a contratar este servicio siendo este dato para nosotros **P** y el 15% que no lo contrataría seria **Q** (Ver Tabla 1-2).

**Tabla 1-2 Aceptación del Servicio**

CONTRATARIA USTED PERSONAL ESPECIALIZADO EN ACTIVIDADES DOMESTICAS POR HORAS	%
SI (P)	85%
NO(Q)	15%

Fuente: Encuestas

Elaborado por Autores

### 1.3 Análisis FODA

<p style="text-align: center;"><b>FACTORES INTERNOS</b></p>	<p><b>FORTALEZAS:</b></p> <p><b>F1:</b> Contamos con profesionales preparados gracias a nuestro sistema de selección y capacitación.</p> <p><b>F2:</b> Contamos con una Póliza de Responsabilidad Civil.</p> <p><b>F3:</b> Capacidad para adaptarnos a las necesidades de nuestros clientes, con disponibilidades de horarios.</p> <p><b>F4:</b> Cubrimos la ausencia de nuestro personal sin costo adicional ya sea por enfermedad, embarazo, etc.</p> <p><b>F5:</b> Brindamos un servicio doméstico especializado.</p>	<p><b>DEBILIDADES:</b></p> <p><b>D1:</b> Dificultad para reclutar al personal que debe ajustarse a nuestro perfil.</p> <p><b>D2:</b> Los costos por inversión que tendremos por las capacitaciones de nuestro personal.</p>
<p style="text-align: center;"><b>FACTORES EXTERNOS</b></p>	<p><b>OPORTUNIDADES</b></p> <p><b>O1:</b> La necesidad de un servicio doméstico garantizado, responsable y confiable en el mercado.</p> <p><b>O2:</b> No hay en el mercado una empresa que ofrezca servicios domésticos por horas.</p> <p><b>O3:</b> Ahorro de tiempo y costos para nuestros clientes en lo que respecta a los trámites de la afiliación de las empleadas al Seguro Social.</p> <p><b>O4:</b> La crisis económica con relación al desempleo.</p>	<p><b>AMENAZAS</b></p> <p><b>A1:</b> El proyecto del gobierno sobre la creación de un gremio en el cual ofrecerán servicios domésticos por horas.</p> <p><b>A2:</b> La dificultad de disponibilidad de personal idóneo en el mercado.</p> <p><b>A3:</b> La entrada de nuevos competidores, ya que es una empresa de servicio fácilmente copiable.</p> <p><b>A4:</b> La crisis económica con relación al poder adquisitivo de los consumidores.</p>

## **1.4 Análisis de la Demanda**

### **1.4.1 Mercado**

A continuación se estudia el mercado ecuatoriano, la Provincia del Guayas, específicamente la ciudad de Guayaquil, que es donde se implementara nuestro servicio.

El mercado guayaquileño está dividido en distintos grupos es así que su población se subdivide en las siguientes clases sociales.

**Tabla 1-3 Clases Socio - Económicas**

<b>CLASES SOCIO ECONOMICA</b>	<b>%</b>	<b>% ACUMULADO</b>
Alta	6,90%	6,90%
<b>Medio Medio</b>	<b>28,50%</b>	<b>35,40%</b>
Medio Baja	40,50%	75,90%
Baja	24,10%	100,00%
<b>TOTAL</b>	<b>100,00%</b>	

Fuente: Eco. Francisco Carrasco

Elaborado por Autores

Un dato también importante para el desarrollo de este proyecto es el ingreso promedio mensual de la población de Guayaquil acorde a sectores económicos (Ver tabla 1-4)



**Tabla 1-4 Ingreso Promedio Mensual según Sectores Económicos y Categoría de Ocupación por Ciudades Principales**

SECTORES ECONOMICOS Y CATEGORIA DE OCUPACIÓN	QUITO	GUAYAQUIL	CUENCA	MACHALA	AMBATO
<b>Ciudades Principales</b>	525	393	453	376	402
<b>Sector Formal</b>	638	578	650	510	571
<b>Sector Informal</b>	425	255	283	300	271
<b>Servicio Doméstico</b>	215	220	255	195	167
<b>Ocupados no clasificados</b>	290	235	227	189	163

Fuente: Ingreso Promedio Mensual según sectores económicos – Página 125 - ENEMDU-INEC año 2009

Elaborado por autores

#### **1.4.2 Segmentación de Mercado**

La segmentación implementada es demográfica y psicográfica, en la que los clientes se dividen en grupos según su clase social, estilo de vida o su nivel de ingresos o sus respuestas al servicio.

En la tabla 1-5 se puede apreciar que el sector con mayor disposición a pagar por el servicio es el sector del norte de la ciudad con un 47% del 51% de encuestas realizadas en este sector. (Ver gráfico estadístico en anexos)

**Tabla 1-5 Disposición a pagar en relación al sector de residencia**

CONTRATARIA SERVICIO DOMESTICO ESPECIALIZADO POR HORAS	SECTORES			
	NORTE	CENTRO	SUR	TOTAL
SI	47%	19%	21%	86%
NO	5%	5%	5%	14%
TOTAL	51%	23%	25%	100%

Fuente: Encuestas

Elaborado por Autores

### **1.5 Factores que afectan a la Demanda**

Consideramos que el nivel de ingreso. es el factor que afectaría la demanda de nuestro servicio, contemplando que los ingresos familiares de alguno de nuestros clientes disminuya por diferentes razones externas, esto provocaría cambios en su estilo de vida dejando de lado algunos servicios o necesidades que se razonaban importantes.

### **1.6 Demanda Actual**

De acuerdo a una segmentación demográfica y psicográfica nuestro mercado es la clase socio económica medio- medio y alta, que de acuerdo a la tabla 1-3 corresponde al 35.40% representando 191.147 hogares, y de este mercado nos enfocamos a las personas que requieren del servicio doméstico que representan el 60% de las encuestas realizadas a 196 personas (Ver gráfico estadístico en anexos) esto es 114.688 hogares que se considera como nuestro mercado meta, inicialmente

cubriremos un 4% de este mercado (Ver Tabla 1-6 año 2011).

## 1.7 Proyección de la Demanda

**Tabla 1-6 Proyección de la demanda**

DETALLE	AÑOS				
	2011	2012	2013	2014	2015
Hogares de Guayaquil	539962	553461,05	567297,58	581480,02	596017,02
Tercer y Cuarto Quintil (35,40%)	191146,55	195925,21	200823,34	205843,93	210990,02
Hogares que requieren servicio doméstico (Mercado Meta 60%)	114687,93	117555,13	120494,01	123506,36	126594,01
Mercado Inicial (4%)	4587,52	4702,21	4819,76	4940,25	5063,76
Promedio de Horas por semana contratadas	6,63	6,63	6,63	6,63	6,63
Horas que contratarían el servicio al año	30415,24	31175,62	31955,01	32753,89	33572,73

Elaborado por Autores

Para la Proyección de la Demanda consideramos en primera instancia que los hogares de la ciudad de Guayaquil crecerá en un 2,5% cada año asumiendo que todo lo demás se mantendrá constante, para luego ir determinando nuestro mercado cubriendo igualmente un 4% para cada año (Ver Tabla 1-6).

## 1.8 Análisis de la Oferta

### **Competencia**

El estudio de campo que efectuamos en la ciudad de Guayaquil, determinó la inexistencia de una competencia real y directa que se halla concentrado en el servicio que brindamos, motivo de este proyecto. Cabe indicar, que actualmente se cuenta con agencias de colocación de personal en el área de servicio doméstico, pero su segmentación está dada en una intermediación laboral<sup>4</sup> deslindándose de cualquier

<sup>4</sup> [www.eluniverso.com/avisosclasificados/servicio-domestico.html](http://www.eluniverso.com/avisosclasificados/servicio-domestico.html)


responsabilidad sobre la persona contratada, convirtiéndolas única y exclusivamente en fuentes generadoras de ingresos, más no en el factor o recurso más importante de una empresa; que además garantice personal capacitado, confiable y seguro para realizar las labores domésticas.

## 1.9 Estrategias de Mercadotecnia

### 1.9.1 La Estrategia Empresarial

✓ Estrategia Corporativa

**Gráfico 1-1 Matriz ANSOFF**

		PRODUCTO O SERVICIO	
		ACTUAL	NUEVO
MERCADO	ACTUAL	Penetración en el mercado	Desarrollo del servicio 
	NUEVO	Desarrollo o ampliación de mercado	Innovación / diversificación

Fuente: Fundamentos de Marketing, Gary Amstrong, 6ta Edición, Año 2003


Elaborado por autores

La Matriz de ANSOFF, nos permite analizar las cuatro posibles estrategias de crecimiento en el mercado, con respecto a nuestra empresa **QUEHACER Cía. Ltda.** se ubica en el cuadrante de Desarrollo del Servicio, ya que es nuevo en el mercado actual, necesitado y no satisfecho. Se encuentra en una fase de lanzamiento o introducción, la misma que en esta etapa tendrá una utilidad negativa, ya que se esfuerza para que ésta sea reconocida por su calidad, servicio y recursos Humano, queriendo quedar impregnados en la mente del cliente en el momento que piense en

contratar una empleada domestica.

✓ **Estrategia Competitiva**

**Gráfico 1-2 Estrategias Genéricas de Porter**

<p><b><u>TODO EL MERCADO</u></b></p>	<p><b>DIFERENCIACION</b> ( Actualmente no existe)</p>	<p>LIDERAZGO GENERAL EN COSTOS <b>(Empleadas Informales)</b></p>
<p><b><u>SOLO UN SEGMENTO DE MERCADO</u></b></p>	<p><b>ENFOQUE DE DIFERENCIACION</b></p> 	<p>ENFOQUE EN BAJO COSTO <b>(Agencia de colocación de Empleadas doméstica)</b></p>

Fuente: Fundamentos de Marketing, Gary Amstrong, 6ta Edición, Año 2003

Elaborado por autores

**Enfoque de Diferenciación:**

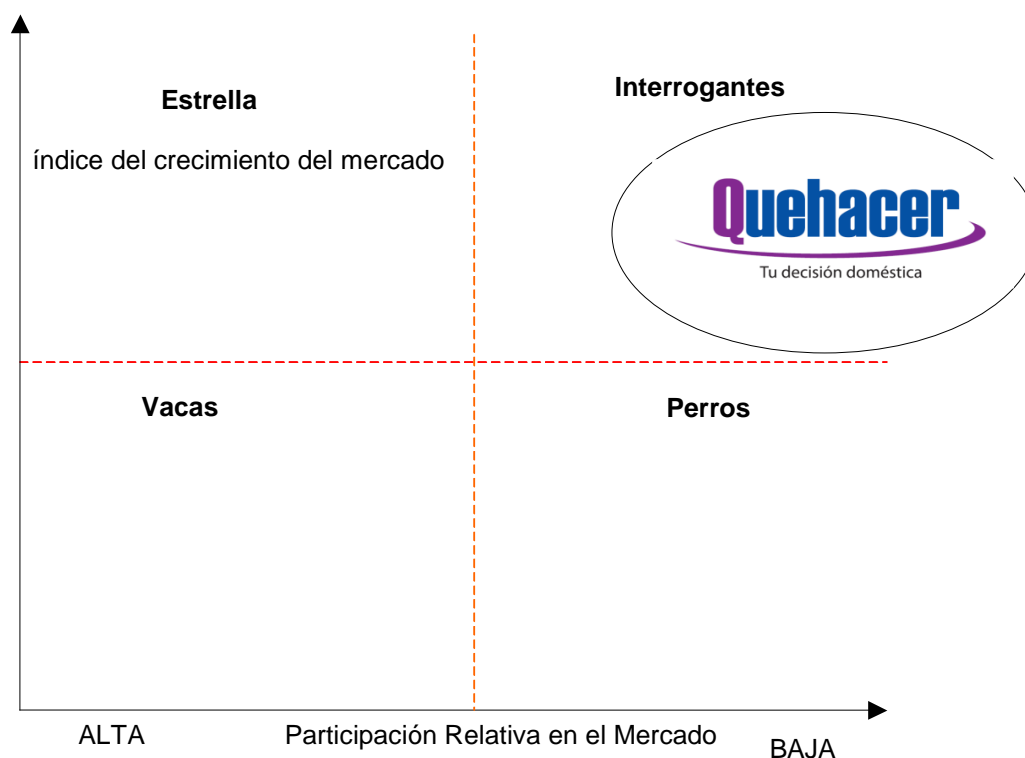
**Satisfacción en el cliente:** Disponibilidad de personal cuando el cliente lo requiera durante los 365 días del año dando seguimiento diario de sus labores.

**Innovación:** Servicio doméstico por horas acoplándonos a la necesidad del cliente, ya sea por días o momentos puntuales.

**Calidad en el servicio:** Creación de esquemas operacionales estandarizados en conocimientos, logrando así uniformidad en las labores domésticas, adaptándolas a cualquier necesidad del cliente.

✓ Estrategias según Producto

**Gráfico 1-3 Matriz del Boston Consulting Group**



Fuente: Fundamentos de Marketing, Gary Armstrong, 6ta Edición, Año 2003

Elaborado por autores

La Matriz BCG, muestra en forma gráfica las diferencias existentes entre las divisiones, en términos de la parte relativa del mercado que estamos ocupando y de la tasa de crecimiento de la industria, nuestra empresa **QUEHACER Cía. Ltda.** se encuentra en el bloque de la Interrogante porque ocupa un posición en el mercado que abarca una parte relativamente pequeña , pero competimos en un sector de gran crecimiento, nuestro servicio al inicio vamos a abarcar el 4% del mercado meta que vendrían a ser 4,588 hogares en el primer año, aspirando en los próximos cubrir el mercado objetivo de 114,688 hogares, sabiendo que será un gran reto, pues

significará una gran inversión.

## 1.9.2 Estrategias de Marketing Mix

### ✓ Estrategia de Precios

De acuerdo a resultados de la encuesta se observa que el 94% de la muestra poblacional se encuentran dispuestos a pagar de entre 3.00 a 5.00 dólares por hora de servicio, dándonos un valor promedio ponderado de \$ 4.19, el mismo que tomamos como referencia para determinar el precio final en base a nuestros costos de producción de \$ 5,00. (Ver tabla 1-7).

**Tabla 1-7 ¿Cuánto está dispuesto a pagar por este servicio?**

	<b>CUANTO ESTA DISPUESTO A PAGAR POR ESTE SERVICIO</b>		<b>PROMEDIO DE PRECIO</b>	<b>PRECIO PROMEDIO PONDERADO</b>
<b>\$ 3.00 - \$ 5.00</b>	143	94%	4	3,76315789
<b>\$ 5.10 - \$ 8.00</b>	7	5%	6,55	0,30164474
<b>\$ 8.10 - \$ 11.00</b>	2	1%	9,55	0,12565789
			Precio	<b>4,19046053</b>

Fuente: Encuestas

Elaborado por Autores

✓ **Estrategias de Promoción**

**Logo de la Empresa**



**Slogan de la Empresa**

“Tu decisión doméstica”

- **La colocación de stands**

Nuestra búsqueda por mayor afluencia de clientes potenciales dará inicio con nuestras campañas de mercadeo, en la colocación de stands en los principales supermercados de la ciudad tales como Supermaxi, Megamaxi, Hipermarkets, Comisariatos etc. Así como también en las ferias de colegios, casas abiertas de universidades, donde la concurrencia de familias enteras es bastante significativa.



- **Otro tipo de Publicidad**

**Quehacer**  
Tu decisión doméstica

Estás cansado de buscar una buena asistente doméstica?

Nosotros te damos la solución!

Te ofrecemos servicio doméstico especializado por horas en:

- \* Lavado
- \* Planchado
- \* Limpieza
- \* Asistencia en eventos de su hogar
- \* Cuidado de niños y ancianos
- \* Cocina

**¡Llame Ya!!!**

**1800-QUEHACER**

Efectuaremos convenios con los Comités de las Ciudades a quienes queremos llegar para publicitar nuestros servicios, en la que adjuntaremos las volantes en las revistas que circulan en estos sectores.

Además se realizará dos publicaciones en la sección La Revista del diario El Universo que se publica los domingos.

- **Página Web**

**QUEHACER Cía. Ltda.** posee una página Web rápida, fiable y sencilla. En la dirección **www.quehacer.com** se puede encontrar información sobre la empresa, servicios, noticias, y demás

información útil para público en general.

✓ **Estrategias de Servicio**

- Somos una empresa responsable.
- Contamos con los profesionales mejores preparados, gracias a nuestros sistemas de selección y formación.
- Contamos con la capacidad de adaptarnos a sus necesidades.
- Cubrimos las ausencias de nuestros profesionales, sea cual sea el motivo (enfermedad, embarazo, accidente, etc.), sin coste adicional alguno para nuestros clientes; sustituimos al personal, a petición del cliente, en menos de 48 horas, y hacemos un seguimiento continuo de la calidad del servicio.
- Se le realiza a nuestro personal exámenes médicos que garanticen su buen estado físico y mental.
- Para su seguridad contamos con una base de datos con la información de cada una de nuestras colaboradoras en la página Web oficial de la empresa a la cual solamente nuestros clientes podrán acceder.

✓ **Estrategias de Plaza- Distribución**

La estrategia de distribución a implementar es un **canal de distribución directo**, en el que no se tiene niveles de intermediarios. La empresa recepta el pedido del servicio en su oficina ya sea por medio de llamadas telefónicas, a través de su página Web o si el cliente prefiere lo puede realizar personalmente; luego desde esta oficina se realiza el despacho de los recursos necesarios para la prestación del servicio.

**Frecuencia de contratación del servicio:**

En la tabla 1-8 se puede observar que el 32% de las personas les agradaría realizar la contratación del servicio 8 horas por semana. (Ver gráfico estadístico en anexos).

**Tabla 1-8 Frecuencia de contratación del servicio**

<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
4 horas por semana	13%
6 horas por semana	15%
8 horas por semana	32%
12 horas por semana	21%
16 horas por semana	18%

Fuente: Encuestas

Elaborado por Autores

## **CAPITULO II: ESTUDIO TÉCNICO**

### **2.1 Tamaño del Proyecto**

El tamaño de nuestro proyecto está dado por lo siguiente:

#### **2.1.1 Factores Determinantes del Tamaño**

Para determinar el tamaño de nuestro proyecto hemos considerado los siguientes factores:

##### **2.1.1.1 Mercado**

Nuestro universo son los hogares del sector urbanos de Guayaquil, con niveles de ingresos familiares dentro del tercer y cuarto cuartil, es decir 191,147 hogares, pero de este mercado nos enfocaremos exclusivamente a las personas que necesitan del servicio doméstico y de acuerdo a nuestras encuestas realizadas a 196 personas representan el 60%.

##### **2.1.1.2 Disponibilidad de Recursos Financieros**

**QUEHACER Cía. Ltda.** es una compañía de Responsabilidad Limitada, la misma que está conformada por cuatro socias, quienes al iniciar el negocio aportarán \$ 15,359.16 cada una, además se tomará un préstamo con la Corporación Financiera Nacional a 5 años plazo, por el valor de \$ 42,297.75 los que nos ayudará a financiar las operaciones normales al inicio de la empresa. Dándonos un total de \$ **103,734.39**. A continuación se detalla la tabla de aporte de los socios.

**Tabla 2-1 Aporte de los Socios**

<b>SOCIOS</b>	<b>CAPITAL SUSCRITO Y PAGADO</b>	<b>NUMERO</b>
July González	15,864.20	250,000
Laritza Jara	15,864.20	250,000
Andrea Montalván	15,864.20	250,000
Soraya Suárez	15,864.20	250,000
<b>TOTAL</b>	<b>63.456.81</b>	<b>1'000,000</b>

Elaborado por Autores

### **2.1.1.3 Disponibilidad de Mano de Obra**

Ante el mandato del gobierno<sup>5</sup>, en donde los derechos de todo trabajador a la Seguridad Social son irrenunciables, surge el problema que personas de economías medias puedan afrontar el salario del servicio doméstico que con el último aumento, <sup>6</sup> tenga un impacto en el empleo, pues los patronos se verán obligados a prescindir de sus colaboradoras por el encarecimiento, trayendo como consecuencia un incremento en la desocupación laboral, lo que nos va a permitir tener un mercado más extenso al momento de seleccionar a las candidatas.

---

<sup>5</sup> Según Art.34 de la Constitución de la República y Art. 4 del Código de Trabajo

<sup>6</sup> Radio Atalaya de Guayaquil, Jurista Pedro Cruz – 12 de Enero 2010

#### **2.1.1.4. Disponibilidad de Tecnología**

Para el desarrollo de nuestro proyecto no se necesita mayor tecnología, ya que el servicio doméstico no cambia sino se adapta a los cambios tecnológicos que llegaren a sufrir los equipos domésticos (Lavadoras, secadoras, planchas) y demás equipos de trabajos.

#### **2.1.2 Definición de la Capacidad de Producción**

Es el tamaño del negocio que utiliza como unidad de medida el número de horas de servicio doméstico ofrecido.

De acuerdo a los años nos hemos dado cuenta que en el primer año solo utilizamos el 61.36% de nuestra capacidad, la que se verá en aumento de acuerdo al pasar de los años.

**Tabla 2-2 Capacidad de Producción**

DESCRIPCIÓN	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
COSTOS FIJOS	34.231,73	34.231,73	34.231,73	34.231,73	34.231,73
COSTOS VARIABLES	62.691,51	64.258,80	65.865,27	67.511,90	69.199,70
COSTOS TOTALES	96.923,24	98.490,53	100.097,00	101.743,63	103.431,43
VENTAS	151713,45	155506,29	159393,95	163378,80	167463,27
No. Asistentes Domésticas	16	16	17	17	17
% Capacidad No Utilizada	38,45	37,52	36,60	35,71	34,84
% Capacidad Utilizada	61,55	62,48	63,40	64,29	65,16

Elaborado por Autores

## 2.2 Localización del Proyecto

### 2.2.1 Macro Localización

Para iniciar este proyecto las instalaciones estarán ubicadas en la Provincia del Guayas, cantón Guayaquil, en la parroquia Tarqui. Queriendo en un futuro no tan distante abarcar otras ciudades del Ecuador.

**Gráfico 2-1 Macro Localización**

Organización territorial por sectores de la ciudad de Guayaquil			
Número del sector en referencia con el Mapa de la ciudad			
#	Sectores	#	Sectores
1	9 de Octubre Este	25	Febres Cordero
2	9 de Octubre Oeste	26	Floresta
3	Abel Gilbert	27	La Florida
4	Acuarela	28	García Moreno
5	Los Álamos	29	Garzota
6	Alborada Este	30	Guangala
7	Alborada Oeste	31	Guasmo Este
8	Los Almendros	32	Guasmo Oeste
9	Las Américas	33	Huanca Vilca
10	Atarazana	34	Isla Trinitaria
11	Ayacucho	35	Kennedy
12	Bastión Popular	36	Letamendi
13	Batallón del Suburbio	37	Luz del Guayas
		49	Prosperina
		50	Puerto Azul Norte
		51	Puerto Azul Sur
		52	Puerto Lisa
		53	Quinto Guayas Este
		54	Quinto Guayas Oeste
		55	Río Guayas
		56	Roca
		57	Roca fuerte
		58	La Saiba
		59	Samanes
		60	San Eduardo
		61	Los Sauces

Fuente: M.I. Municipio de Guayaquil, [www.guayaquil.gov.ec](http://www.guayaquil.gov.ec)

## 2.2.2 Micro Localización

De acuerdo a nuestra encuesta de mercado realizado a 196 hogares se determinó que la ubicación de la empresa debía ser en el norte de la ciudad de Guayaquil, ya que este sector, es el que tiene mayor disposición a pagar por nuestro servicio.(ver tabla 2-3)

### 2.2.2.1 Factores Locacionales

Como la mayor parte de los encuestados que acepto y requiere nuestros servicios son del norte, se determinó que la localización óptima seria en Urdesa, ya que se encuentra más cerca de las otras ciudadelas y la dirección es: Calle 1era, # 413 y Dátiles. (Ver Tabla 2-3).

**Tabla 2-3 Disposición a pagar en relación al sector de residencia**

CONTRATARIA SERVICIO DOMESTICO ESPECIALIZADO POR HORAS	SECTORES			
	NORTE	CENTRO	SUR	TOTAL
SI	47%	19%	21%	86%
NO	5%	5%	5%	14%
<b>TOTAL</b>	<b>51%</b>	<b>23%</b>	<b>25%</b>	<b>100%</b>

### 2.2.2.2 Matriz Locacional (dirección)

Para determinar la matriz locacional se considero el Método del Centro de Gravedad, y el Método de Factores Ponderados.

#### Método de Centro de Gravedad

Es una técnica matemática para hallar la mejor localización de un punto único, utilizado principalmente para empresas de servicios.

Las encuestas realizadas en nuestro estudio arrojaron las localidades con mayor concentración para brindar nuestro servicio, las mismas que son detalladas a continuación:



**Tabla 2-4 Cálculo de la Matriz Locacional**

SECTOR	CORDENADAS	CORDENADA X	CORDENADA Y	FUTUROS CLIENTES
KENNEDY	(14 , 3)	14	3	3671
URDESA CENTRA	(10.5 , 5.5)	10.5	5.5	444
URDESA NORTE	(10 , 8.5)	10	8.5	400
CEIBOS	(1 , 7.5)	1	7.5	1191

Fuente: VI Censo de Población y V de Vivienda 2004 INEC

Introducción a la Gerencia Estratégica de Producción y Operaciones

Autor Irwin Mc Graw Hill 2002

Elaborado por Autores

dix = coordenadas X de la localización i

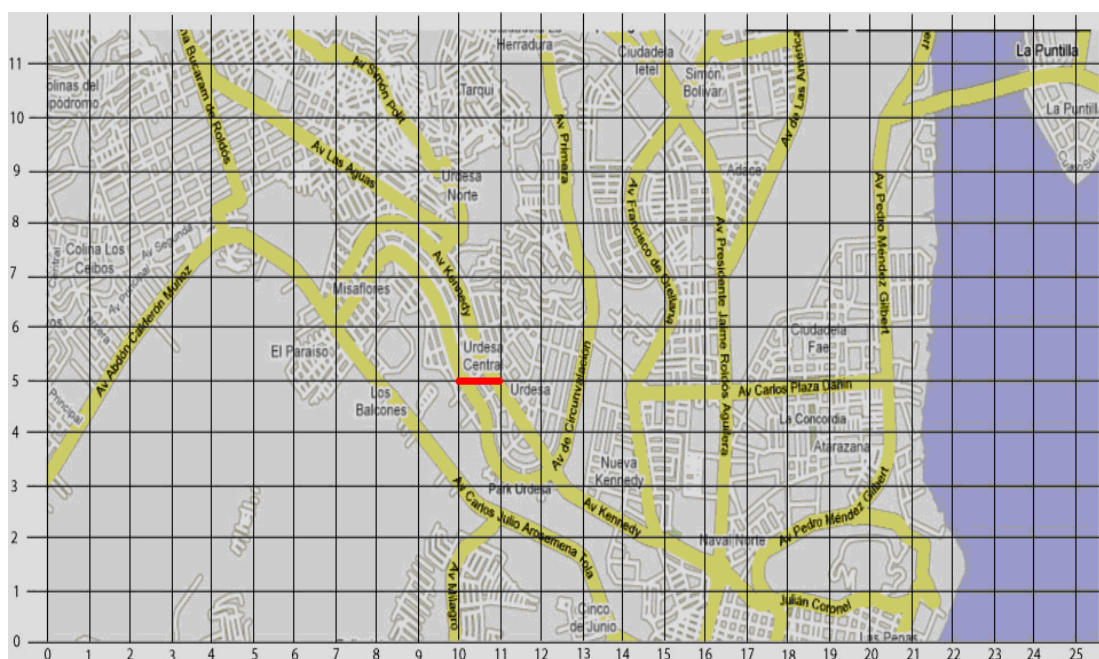
wix= cantidad de hogares

diy= coordenada y d localización i

$$C_x = \frac{\sum d_{ix} w_i}{\sum w_i} = \frac{61247}{5706} = 11$$

$$C_y = \frac{\sum d_{iy} w_i}{\sum w_i} = \frac{25787.5}{5706} = 5$$

**Gráfico 2-2 Mapa Locacional**



CORDENADA :( 11,5), corresponde a Urdesa central, por lo tanto es la mejor localización para nuestra oficina.

Fuente: M. I. Municipio de Guayaquil [www.guayaquil.gov.ec](http://www.guayaquil.gov.ec)

### **Método de Factores Ponderados**

Es una de las técnicas de localización mas utilizadas para las industrias y servicios, donde se considera factores intangibles y tangibles.

Se determino una relación de factores importantes a los cuales se les asigno peso a cada factor para reflejar su importancia relativa para los objetivos de la empresa.

Los directivos dieron puntuación a cada localización para cada factor en una escala del 1 al 5 y por ultimo se procede a multiplicar cada localización para cada factor y calcular el total, como se detalla a continuación.

**Tabla 2-5 Cálculo de la Matriz Locacional**

<b>FACTOR</b>	<b>PONDERACION</b>	<b>KENNEDY</b>	<b>URDESA</b>	<b>CEIBOS NORTE</b>
DISTANCIA DE TRANSPORTACION	15	3	4	2
ACCESO A PARQUEO	20	2	3	3
DISPONIBILIDAD DE LOCALES COMERCIALES	25	2	3	3
DISPONIBILIDAD DE MANO DE OBRA	15	4	4	4
DISPOSICIONES GUBERNAMENTALES	25	3	3	3
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>180</b>	<b>195</b>	<b>165</b>

De acuerdo al método de Factores Ponderados, considerando la distancia de transportación, acceso a parqueo, disponibilidad de locales comerciales, la disponibilidad de mano de obra y disposiciones gubernamentales, la localización optima seria en el sector de Urdesa confirmando el resultado del método de Gravedad.

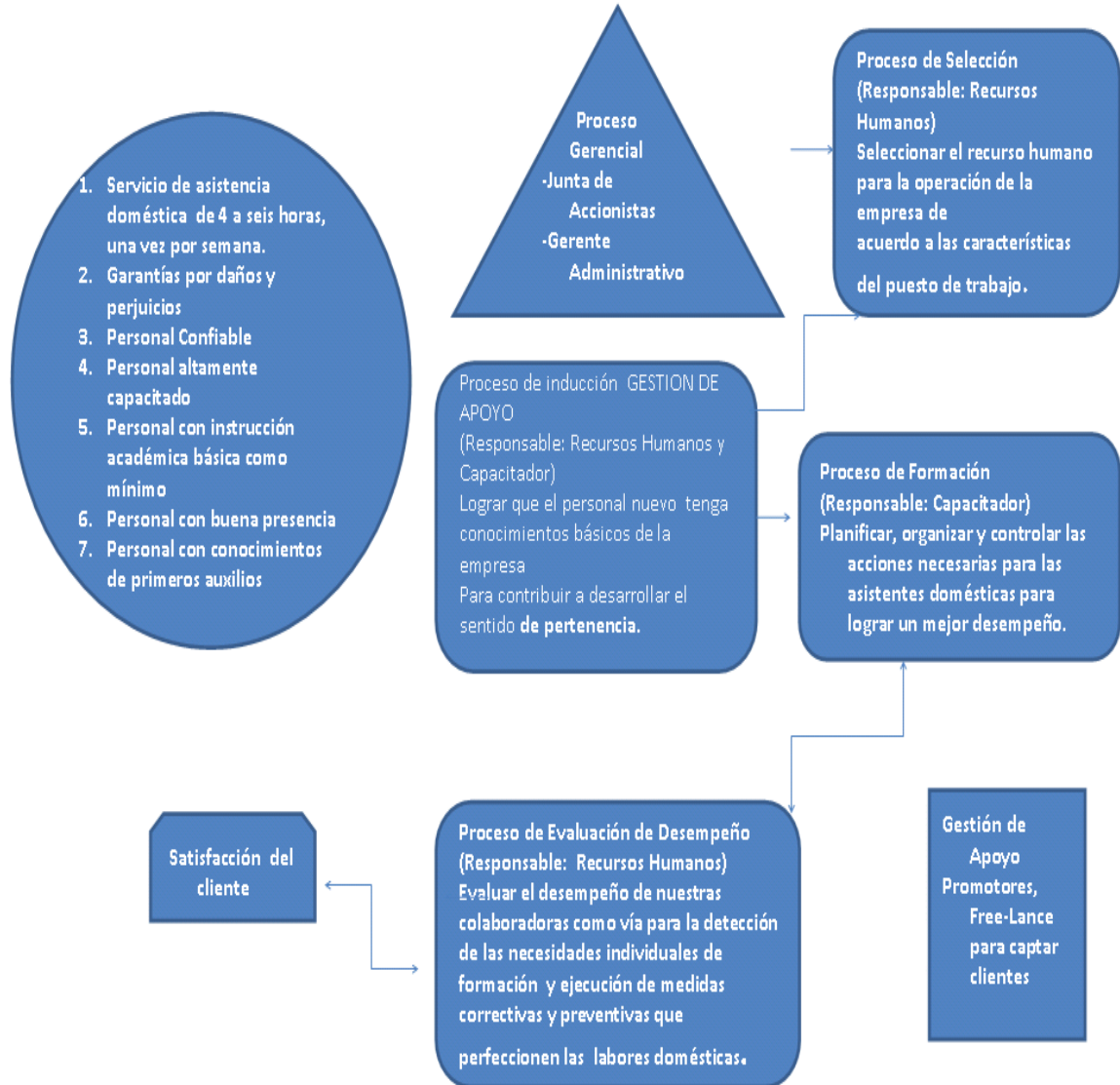
## **2.3 Ingeniería del Proyecto**

### **2.3.1 El Proceso de Producción**

Nuestro proceso está dado de la siguiente manera:

**Gráfico 2-3 Proceso de Producción**

**ASISTENTES DE SERVICIO DOMESTICO POR HORAS**



## **MANUAL DE BIENVENIDA**

### **Responsable**

Jefe RRHH

### **Procedimiento y estándares**

El proceso de inducción es desarrollado por los Departamentos de Recursos humanos.

### **Inducción general:**

Se debe brindar toda la información general de la empresa que se considere relevante para el conocimiento y desarrollo del cargo.

- Estructura (organigrama) general de la compañía, misión, visión, valores corporativos, objetivos de la empresa, principales accionistas.
- Presentación del video organizacional y charla motivacional.
- Recorrido por las instalaciones de la Compañía.
- Servicios que brinda la empresa, sectores que atiende y su contribución a la sociedad.
- Aspectos relativos al contrato laboral (tipo de contrato, horarios de trabajo, tiempos de alimentación y marcaciones, prestaciones y beneficios, días de pago, de descanso y vacaciones entre otros).
- Reglamentos, políticas, régimen disciplinario y otros aspectos de interés organizacional, que sean pertinentes para el caso.

**Inducción específica:**

Se debe brindar toda la información específica del oficio a desarrollar dentro de la compañía, profundizando en todo aspecto relevante del cargo, generalmente es liderada por el Jefe inmediato.

Estructura (organigrama) específica, y ubicación de su cargo y de todas las personas con las que debe interactuar.

- La incidencia que tiene el área en que trabajará con relación a todo el resto del proceso, cuales son los clientes internos y externos con los que tendrá relaciones.
- El manual de funciones para el cargo a desarrollar: en este se definen con la mayor claridad posible las responsabilidades, alcances y funciones específicas del cargo a desempeñar incluyendo su ubicación dentro del organigrama.
- El sistema de turnos, las rotaciones y los permisos: es necesario que se le comunique lo relativo a horarios de trabajo, alimentación, pausas, permisos para ausentarse del puesto de trabajo, cual es el sistema de rotación de los turnos, etc.
- Los estándares o normas de seguridad por oficio: es recomendable entregar una copia de los estándares y procedimientos seguros que el trabajador debe poner en práctica en su puesto de trabajo. Esta información le servirá al empleado como material de consulta.
- El mecanismo y proceso para la dotación de ropas de labor y equipos de protección personal requeridos por oficio, herramientas y materiales disponibles.

Todos los aspectos tratados en este proceso, deben estar por escrito y se debe de suministrar una copia al trabajador, para que los use como documentos de consulta permanente. La empresa debe guardar registros

escritos y firmados por el nuevo empleado, como constancia de haber recibido la capacitación en todas las actividades realizadas en éste proceso de inducción.

## **EVALUACIONES**

### **Evaluación de competencia**

El departamento de RR-HH es responsable de realizar la Evaluación de Competencia de Personal, al momento del ingreso, el formato “Evaluación Competencia del Personal” tienen como puntos principales los siguientes criterios:

- Educación
- Experiencia
- Formación
- Habilidades

Adicionalmente para la contratación, se realiza una prueba de conocimientos, así como una demostración de sus aptitudes. Se considerará como puntaje mínimo 7/10.

### **Evaluación de Desempeño y Plan de Entrenamiento**

En caso de personal nuevo la evaluación de desempeño por período de prueba se realizará cada tres meses después de su ingreso(a partir de los 80 días) y después de haber cumplido con ésta se la realizará anualmente( a partir de los 300 días).

Para la Evaluación de Desempeño: El departamento de RR-HH realiza las siguientes actividades de coordinación:

La semana anterior a la de evaluación entrega un memorando informativo al administrador, donde indica la fecha máxima de entrega de las evaluaciones y aspectos generales a ser considerados.

Debe entregar la Evaluación de Desempeño, con información de entrada sobre el nombre de la personal a ser evaluada, cargo y observaciones generales.

Se establecerá una reunión anual con las evaluaciones de cada empleado administrativo y de operaciones, a fin de determinar como resultado de ésta revisión un plan de entrenamiento que debe incluir lo siguiente:

- Tipo de entrenamiento
- Entrenamiento interno o externo
- Fecha

El Administrador aprueba el plan global de entrenamiento.

El departamento de RR-HH es responsable de coordinar y controlar la ejecución de los planes de entrenamiento en las fechas determinadas. Así mismo, registra en la carpeta de cada empleado la asistencia y aprobación del curso de entrenamiento.

### **Evaluación Posterior Entrenamiento**

El departamento de RR-HH es responsable de coordinar la evaluación de los resultados de entrenamiento.

Esta evaluación debe realizarse después de haber completado el entrenamiento, siendo responsabilidad del Capacitador según corresponda la ejecución de la misma. El departamento de RRHH mediante un memorando interno debe comunicar la fecha de la evaluación.

### **Evaluación de Desempeño**

El departamento de RRHH es responsable de coordinar la Evaluación de desempeño del personal, la misma que se realiza una vez al año.

Las evaluaciones de desempeño son utilizados como información de entrada para los ajustes salariales del empleado.

Los registros originados en la evaluación de desempeño son mantenidos en la carpeta de cada empleado, bajo la responsabilidad de RRHH.

#### Tabla de Calificaciones

- 5 Superior
- 4 Sobre promedio
- 3 Promedio
- 2 Bajo promedio
- 1 Inferior

### **Registros RRHH**

El departamento de RRHH mantendrá una carpeta para cada empleado, donde se archivan las evaluaciones de competencia y desempeño, los registros de asistencia y aprobación de entrenamientos; así como, los documentos propios de RRHH que debe entregar cada empleado, siendo estos:

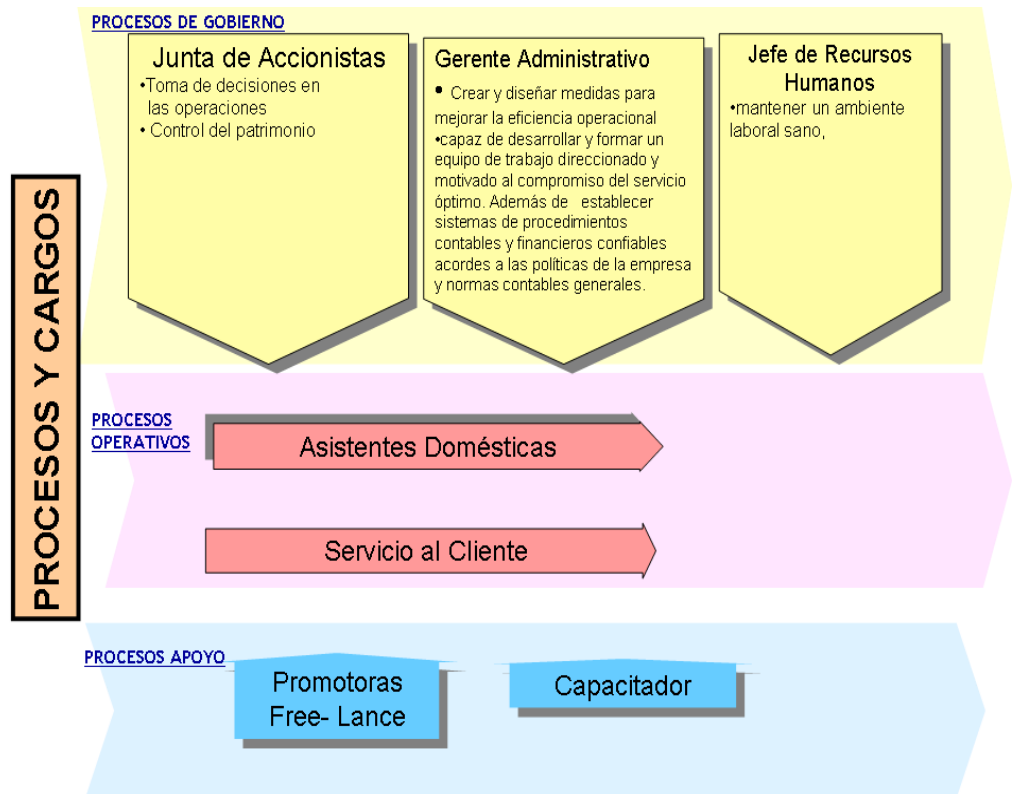
Hoja de vida, certificados de trabajos anteriores y referencias personales, copia de cédula de identidad, Título Académico, copia del certificado de votación, record policial y los exámenes médicos etc.



### 2.3.1.1 DIAGRAMA DE FLUJO

Nuestro diagrama es el siguiente:

**Gráfico 2-4 Diagrama de Flujo**



**La junta de accionistas:** conformada por cuatro socias, quienes como principal objetivo tendrán la toma de decisiones en las operaciones que impliquen un adecuado control del patrimonio, necesarias para que la empresa comience a funcionar tanto a nivel operativo como comercial.

**El administrador contador:** Contamos con un contador administrador, quien deberá crear y diseñar medidas para mejorar la eficiencia operacional, mantener un ambiente laboral sano, capaz de desarrollar y formar un equipo de trabajo direccionado y motivado al compromiso del servicio óptimo. Además de establecer sistemas de procedimientos contables y financieros confiables acordes a las políticas de la empresa y normas contables generales.

**Recursos Humanos:** Contamos con un Jefe de Recursos Humanos, quien deberá, Establecer políticas de reclutamiento, selección y entrenamiento de las asistentes, realizar las entrevistas a candidatos, supervisa el cumplimiento de las políticas del personal y las relaciones laborales, así como tratar asuntos legales laborales .

**Servicio al cliente:** una profesional que a más de ser soporte de recursos humanos, será la encargada de la atención al cliente, cuya función es de dar solución a los reclamos en el caso de que existiera, y además de coordinar la logística del personal operativo.

**Auxiliares del Hogar:** Contamos con dieciséis personas con verdadera vocación de servicio y con predisposición al aprendizaje, que además de tener estos atributos tendrán buenas referencias y capacitación constante, para asegurar de ésta manera la satisfacción a nuestros clientes.

**Promotoras Free Lances:** Tres colaboradoras que se identifiquen con el servicio que vamos a dar, quienes se encargaran de dar conocer nuestros servicios.

## **CARGA DE TRABAJO**

**La junta de accionistas:** Entre las principales actividades serán:

- Reunirse con el Administrador Contador cada mes para ver los resultados de la gestión y tomar decisiones.
- Capitalizar a la empresa en caso de ser necesario.

**El administrador contador:** entre sus funciones tendremos:

- Crear estrategias que le permitan a la empresa estar innovando constantemente.
- Manejar el recurso financiero de la empresa.
- Planear y Cumplir los presupuestos establecidos a inicios de año.

- Cumplir en que los sueldos estén pagado a tiempo.
- Tener al día los pagos con nuestros proveedores.
- Tener los impuestos pagados al día.
- Elaborar y presentar balances mensuales a la Junta de Accionistas.

**Recursos Humanos:** entre sus funciones tenemos:

- Planificación del cronograma de Entrenamiento al personal
- Elaboración y presentación de los indicadores de Gestión
- Provisión de Recursos
- Adquisición de uniformes
- Reclutamiento del personal
- Inducción de personal
- Resolver conflictos laborales
- Actualización y Ejecución de las leyes laborales
- Encargada del archivo de las colaboradoras
- Realizar evaluación del desempeño de las asistentes.
- Potencializará las fortalezas y reforzará las debilidades de nuestro personal.

**Servicio al cliente:** entre sus funciones tenemos:

- Atención al cliente y servicio Post-venta.
- Brindará asesoría y ayuda a los clientes en caso de haber algún reclamo.
- Pasará un reporte de asistencia al Jefe de Recursos Humanos, para la cancelación de sueldo de nuestras colaboradoras.

**Promotoras Free Lances:** entre sus funciones tendremos:

- Promover los servicios de la empresa a nuestros futuros clientes.
- Estar capacitado de los servicios que da la empresa.

**Auxiliares del Hogar:** entre sus funciones serán:

- Entregar la documentación solicitada para su contratación.
- Acudir a las capacitaciones que realice la empresa.
- Cumplir con las políticas y reglamentos de la empresa.
- Dar un buen servicio a nuestros clientes

### **2.3.1.2 Requerimiento de Mano de Obra**

En nuestro análisis del Punto de Equilibrio se determinó la necesidad de tener como mínimo en el primer año 7 Asistentes Domésticas, pero para cubrir la demanda Proyectada requerimos 16 colaboradoras en el Servicio Doméstico. (ver tabla 2-2)

### **2.3.1.3 Requerimiento de Insumos y Servicios**

Nosotros contamos con proveedores, quienes nos facilitan la elaboración de los uniformes, nos dan servicio de alimentación, movilización y capacitación, mediante convenios establecidos.

### **2.3.1.4 Estimación de la Inversión**

Nosotros consideramos que nuestra inversión consta de Activos Fijos, Intangibles y Capital de trabajo, dándonos un total de \$ 105,744.37, como podemos apreciar en la siguiente tabla.

**Tabla 2-5 Estimación de la Inversión**

CONCEPTO	TOTAL INVERSION	FUENTES DE FINANCIAMIENTO	
	(USOS)	PROPIOS	CREDITO
		60%	40%
<b>ACTIVOS FIJOS</b>			
Equipos de Capacitación	1.470,00	1.470,00	0,00
Mobiliario	900,00	900,00	0,00
Cómputo	1.877,08	1.877,08	0,00
<b>ACTIVOS INTANGIBLES</b>			
Gastos de Organización(diseño sistemas)	600,00	600,00	0,00
Constitución Jurídica Empresa	1500,00	1.500,00	0,00
Impuestos y tasas municipales	115,00	115,00	0,00
Gastos de Organización(diseño sistemas)	600,00	600,00	0,00
Constitución Jurídica Empresa	1500,00	1.500,00	0,00
Impuestos y tasas municipales	115,00	115,00	0,00
Anticipo de arriendo	900,00	900,00	0,00
Póliza de seguro contra robo y responsabilidad civil	50,00	50,00	0,00
Promoción y publicidad	500,00	500,00	0,00
Honorarios capacitación	500,00	500,00	0,00
<b>CAPITAL DE TRABAJO</b>	95117,29	52819,54	42297,75
<b>TOTAL INVERSIONES</b>	<b>105.744,37</b>	<b>63446,62</b>	<b>42297,75</b>

## **2.3.2 CALENDARIO DE** **EJECUCIÓN DEL PROYECTO**

## **CAPITULO III: LA EMPRESA Y SU ORGANIZACION**

### **3.1. La Empresa**

**QUEHACER Cía. Ltda.** ofrece servicios domésticos especializado de forma eficiente y garantizada por horas, resolviendo la gran problemática actual, tanto en el empleador como en el empleado, ya que no en todos los hogares, existen los mismos requerimientos y porque comprendemos la dificultad a la hora de seleccionar una persona para que realice las tareas domésticas, ofrecemos nuestro equipo humano que está especialmente seleccionado por su honradez, honestidad y respeto por el hogar y la familia, que unido a su formación y capacitación harán posible que nuestra empresa y sus servicios se reciban en los hogares con absoluta confianza.

### **3.2. Base Filosófica de la Empresa**

Nuestra filosofía está basada en la satisfacción del cliente dependiendo directamente de la calidad del servicio que entregamos y que estos sean capaces de cubrir y exceder las expectativas, de esta manera aprovechar la oportunidad para la innovación y el mejoramiento continuo, actuar de forma proactiva y dinámica en los servicios, desarrollando y satisfaciendo nuevas necesidades del mercado de servicio domestico.

#### **3.2.1 Visión**

Ser la primera empresa en nuestra ciudad especializada en prestar servicios domésticos por horas para el hogar. Aspiramos a liderar el sector, basándonos en la eficiencia, calidad y seguridad que brinda nuestros servicios.

#### **3.2.2 Misión**

Mejorar la calidad y el estilo de vida de nuestros clientes y sus familias, cubriendo las existentes y nuevas necesidades de servicio doméstico por hora en los hogares guayaquileños y todo esto llevado de la mano del personal doméstico honesto, efectivo y calificado del mercado.

### **3.2.3 Estrategia Empresarial**

Prestar servicios Domésticos de Calidad, cumpliendo con los requerimientos del cliente, con personal capacitado y concientizado en la importancia del trabajo que ellas realizan dentro de la organización, mediante la evaluación permanente del servicio, lo que nos permitirá estar en constante innovación para el logro del mejoramiento continuo y la satisfacción de nuestros clientes.

### **3.2.4 Objetivos Estratégicos**

Mejorar la calidad de vida de nuestros clientes, ayudándolos en las tareas domésticas y tener la convicción que al finalizar nuestra jornada laboral, tanto nuestros clientes como nuestro talento humano, sientan la tranquilidad y satisfacción de haber cumplido con el servicio prometido con responsabilidad, calidad, profesionalismo y honestidad, son nuestros principales objetivos estratégicos.

- Tener personal fijo para cubrir la demanda.
- Personal debidamente capacitado para cada uno de los servicios que se ofrece.
- Brindar calidad de servicio tanto al cliente interno como externo.
- Brindar seguridad a nuestros clientes.
- Tener un servicio estandarizado o uniforme.
- Promover el desarrollo personal y profesional de los empleados, su motivación y adhesión hacia los fines organizacionales.
- Contar con Movilización propia.

### **3.2.5 Principios y Valores**

- **Honestidad:** Brindar personal confiable, rigurosamente seleccionado para su mayor tranquilidad
- **Eficiencia:** Elaborar nuestro trabajo utilizando los recursos menos posibles.
- **Profesionalismo:** Fomentar la formación y desarrollo de nuestro personal



para conseguir la profesionalidad en el sector doméstico.

- **Discreción:** Mantener con total discreción todo aquello en lo referente a los clientes y a las empleadas del hogar.

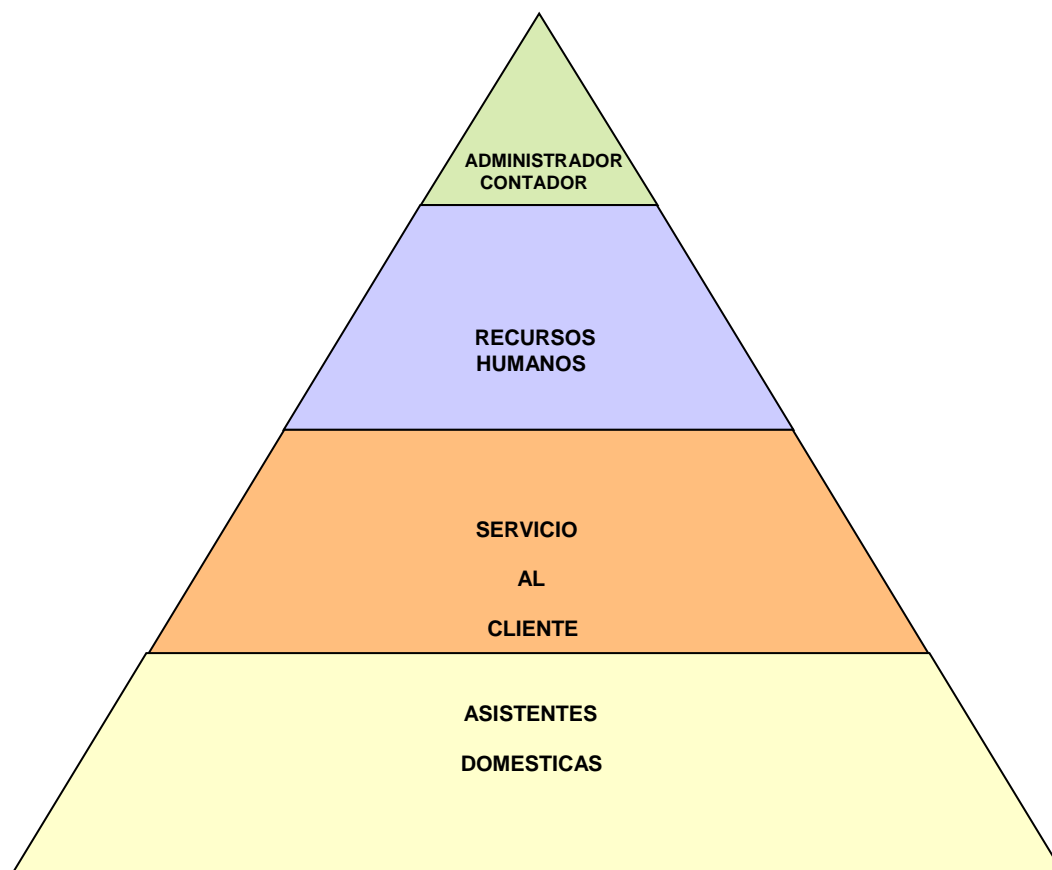
### **3.3. La Organización**

Cabe indicar que para nuestra empresa es muy importante el recurso humano, parte fundamental en el crecimiento de la misma, por lo que formar líderes en cada una de las funciones establecidas, logrará o permitirá nuestro principal objetivo, encaminado a la satisfacción de nuestro cliente.

#### **3.3.1 Organigrama Estructural**

Nuestra pirámide Organizacional está compuesta de 5 niveles, los cuales detallaremos a continuación:

**Gráfico 3-1 Organigrama Estructural**



### **3.3.2 Organigrama Funcional**

Nuestra empresa cuenta con una estructura de trabajo simple y funcional que nos permite mantener una relación cercana con nuestros recursos humanos y clientes. Nuestra estructura es Descentralizada, ya que nuestro personal está consciente de sus deberes y obligaciones con la empresa dentro y fuera de ella. Por lo cual lo conformamos de la siguiente manera:

**Gráfico 3-2 Organigrama Funcional**



### **3.4 Políticas Generales**

- Las Colaboradoras no pueden ingerir bebidas alcohólicas ni dentro de la oficina o en la casa de los clientes.
- Ninguna colaboradora debe llevarse los equipos que se tengan en la oficina como instrumento de trabajo.
- Nosotros sólo vamos ofrecer el recurso humano, más no los instrumentos e insumos para realizar su actividad.

- Las colaboradoras deben notificar con anticipación si van a faltar como mínimo 72 horas.
- Se adaptará el sistema de Nepotismo.
- Todas las colaboradoras deberán contar con conocimiento de primeros auxilios.
- Capacidad de Decisión e Iniciativa.
- Capacidad de adaptación y evolución según las funciones del trabajo a realizar.
- El nivel de escolaridad bachiller.
- Todas nuestras colaboradoras deben utilizar el uniforme entregado por la empresa en horarios de trabajo.
- Todas las trabajadoras deberán estar en la oficina 30 minutos antes del horario asignado.
- Todas las trabajadoras únicamente serán movilizadas por el transporte de la compañía.
- Deberán reportarse diariamente en la oficina al inicio y término de la jornada de trabajo.
- Cumplir en forma exacta los turnos, horarios y modalidades de trabajo.
- Conservar educación, moralidad y cortesía en el trato a sus superiores, compañeros y clientes.
- Capacidad de Trabajo. Orden y Organización.
- Disciplina, Sentido del Deber y Responsabilidad.
- Paciencia, serenidad y tolerancia a la frustración, en especial para personas que trabajan con niños.
- En caso de cese de la relación laboral se ha de avisar a la Compañía, dando además unos días de antelación para poder buscar a otra persona de reemplazo.
- El uso de teléfonos celulares personales se cogerán únicamente en horarios de descanso.
- No se permite entrar, al domicilio donde se trabaja, a personas ajenas al conocimiento de los Sres. Empleadores.

### **3.4.1 Reglamento de Higiene y Seguridad**

- Todo el personal está obligado a someterse a las normas de seguridad e higiene del trabajo que prescriben las leyes y reglamentos y aquellas que dicten las autoridades competentes<sup>7</sup> y empleadores.
- Los trabajadores están obligados a someterse a los exámenes médicos que se estime conveniente y a obtener los certificados y fichas de salud que confiera la autoridad sanitaria correspondiente.
- El trabajador que se encuentre enfermo, aunque no se halle inhabilitado para el trabajo, pero pueda constituir peligro para la salud del personal, no entrará al local de trabajo hasta que el médico reconocido certifique que puede reanudar sus tareas, o que debe de ser retirado definitivamente
- Toda trabajadora y personal de limpieza y mensajería están obligados a usar correctamente el uniforme que le proporcione QUEHACER Cía. Ltda.
- Los trabajadores deberán cumplir sus labores con el debido cuidado y prudencia, absteniéndose de poner en peligro su seguridad y la de sus compañeros de trabajo, así como la de sus empleadores y bienes de la compañía.
- Constituye infracción grave, que será sancionada de conformidad a este Reglamento, el hecho de que por dolo del trabajador la producción se retarde, acumule o sea defectuosa
- Es obligación de los trabajadores cumplir las medidas higiénicas y de prevención de riesgos dictadas por sus superiores, su inobservancia acarreará la sanción pertinente.
- QUEHACER Cía. Ltda., contará en forma permanente con un botiquín para la atención de primeros auxilios.
- Separar los desechos y colocarlos en el grupo respectivo, para que los mismos no afecten el medio ambiente

---

<sup>7</sup> Prevención de riesgos y seguridad e higiene del trabajo – Título IV- Parágrafo 4to- Capítulo V del Código del Trabajo y el Reglamento de Seguridad e Higiene del Trabajo expedido por el IESS(Decreto 2393)

- No deberán dejar líquidos u objetos que obstaculicen el camino o generen accidentes, tanto en la oficina como en las casas de sus clientes.
- No deberán tirar el aceite en el fregadero sino que deberán colocarlo en una funda de basura.
- No dejar al alcance de los niños líquidos inflamables y peligrosos.

### **3.4.2 Políticas Internas**

- No deberán llevar anillos y pulseras a su lugar de trabajo.
- Es necesario que todas las colaboradoras actualicen el record policial por lo menos 2 veces al año.
- Las colaboradoras deben acudir a todas las capacitaciones salvo una situación de impedimento de salud
- No intervenir en las conversaciones privadas del cliente.
- Evitar conversar con el cliente sobre temas personales si no es pertinente.
- Mantener discreción de la vida privada del cliente.
- Tener cuidado con lo que se habla delante de los niños de los clientes.
- Llamar siempre a la puerta de las habitaciones antes de entrar.
- Al ser un trabajo físico usar siempre desodorante y colonia fresca.
- Cabello Recogido.
- Uñas cortas.

### **3.4.3 Políticas de Cobranzas**

Nuestro sistema de cobranzas será de contado, con Tarjeta de Crédito y Débito a Cuenta.

### **3.7 ESTRUCTURA JURIDICA**

**QUEHACER** es una empresa creada por un grupo de jóvenes ecuatorianas, que radican en la ciudad de Guayaquil, que tomaron la decisión de constituir la como compañía limitada, puesto que su capital está representado por participaciones que son transferibles por actos entre vivos, en beneficio de otro u otros socios de la compañía o de terceros, siempre y cuando se obtenga el consentimiento unánime del capital social.

#### **3.7.1 Objeto Social**

El Objeto Social de la Compañía será:

- ✓ Se dedicará a la prestación de servicios técnicos especializados en la rama del servicio doméstico, sus actividades serán destinadas a la comercialización, organización, operación y venta directa al usuario para ser vendidos dentro y fuera del país
- ✓ La Organización podrá dedicarse a la comercialización de Paquetes y Equipos de Limpieza que requiera el usuario.
- ✓ Podrá también actuar como representantes de otras empresas de servicio doméstico nacionales o extranjeras;
- ✓ Para el cumplimiento de su objetivo social, la compañía podrá constituir sociedades, formar parte como socia o accionista, adquirir acciones o participaciones de compañías constituidas o por constituirse nacionales o extranjeras y/o fusionarse o asociarse con ellas, o presentar a empresas nacionales o extranjeras, ser usuario o formar parte de una zona franca y en definitiva participar o ejercer actividades lícitas dentro del ámbito del comercio, la construcción técnico especializado en la rama del servicio doméstico;
- ✓ Se dedicará también a la comercialización de artículos afines a la industria de servicios domésticos y otras actividades relacionadas o necesarias para la realización del objeto social de la sociedad;
- ✓ Para el cumplimiento de todas las actividades parte de su objeto social, la compañía podrá realizar toda clase de actos, contratos u operaciones permitidos por las leyes ecuatorianas o de cada uno de los países donde se

establecieran sucursales, y acorde y necesarias para el cumplimiento de su objeto.

### **3.7.2 Domicilio**

El domicilio principal de la compañía será la ciudad de Guayaquil, Provincia del Guayas, por resolución de la Junta General de Socios, se podrá establecer sucursales o agencias dentro o fuera del país

### **3.7.3 Aportes de Capital**

En calidad de socios fundadores por sus propios y personales derechos, las señoritas: JULY VIVIANA GONZALEZ PIHUAVE, HEIDI LARITZA JARA JARA, ANDREA FLORESMILA MONTALVAN Y SORAYA JOHANNA SUAREZ TORRES.- Los comparecientes son mayores de edad, de nacionalidad ecuatoriana, de estado civil solteras, domiciliadas en la ciudad de Guayaquil, Provincia del Guayas, hábiles para ejercer derechos y contraer obligaciones

El capital suscrito de la compañía es de (\$ 61,436.64) SESENTA Y UN MIL CUATROCIENTOS TREINTA Y SEIS 64/100 DOLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMERICA, dividido en sesenta y un mil cuatrocientas treinta y seis participaciones sociales, iguales, acumulativas e indivisibles de un dólar de los Estados Unidos de América cada una.

Como Representantes Legales actuarán de manera conjunta JULY VIVIANA GONZALEZ PIHUAVE y HEIDI LARITZA JARA JARA.

## CAPITULO IV: ESTUDIO FINANCIERO

### 4.1 PRESUPUESTOS

#### 4.1.1 Presupuesto de Inversión

La empresa Quehacer Cía. Ltda. registra los siguientes Activos :

##### 4.1.1.1 Activos Fijos

ACTIVOS FIJOS	
Detalle	Costo Total
Equipos de Capacitacion	1.470,00
Mobiliario	900,00
Cómputo	1.877,08
Equipos de Oficina	679,00
<b>Total</b>	<b>4.926,08</b>

##### 4.1.1.2 Activos Diferidos

ACTIVOS INTANGIBLES	
Detalle	Costo Total
Gastos de Organización(diseño sistemas y procedimientos adm.)	600,00
Constitución Jurídica Empresa	1500,00
Impuestos y tasas municipales	115,00
Anticipo de arriendo	900,00
Póliza de seguro contra robo y responsabilidad civil	800,00
Promoción y publicidad	500,00
Honorarios capacitación	500,00
<b>Total</b>	<b>4.915,00</b>



### 4.1.1.3 Capital de Trabajo

#### METODO DEL PERIODO DE DESFASE

$$ICT = (Ca \ 1 / 365) * n$$

**ICT= Monto de inversión en capital de trabajo**

**Ca1= Costo anual proyectado 1er año de operación**

**n= Números de días desfase entre la ocurrencia de los egresos y generación de ingresos.**

La Inversión en Capital de Trabajo necesario para financiar los Costos de Operación desde que se inician los desembolsos hasta que se recuperan es de \$ 1,585.29, el mismo que tiene un ciclo operativo de 6 días, lo que quiere decir que en el mes rota 5 veces y al año 60 veces, por lo tanto el valor en que se incurrirá será de \$ 95,117.29 como se lo demuestra a continuación:

<b>ICT=</b>	<b>1585,29</b>
-------------	----------------

<b>Costo Anual Proyectado (Ca1)</b>	
<b>Detalle</b>	<b>Anual</b>
Costos Variable	62.674,53
Gastos de Administración	24.522,76
Costos de Operación	6.960,00
Gastos de Venta	960,00
<b>Total</b>	<b>95117,29</b>

<b>Ciclo Productivo</b>	
<b>Detalle</b>	<b>Días</b>
Colocación	1
Cuentas x Cobrar	5
<b>Total</b>	<b>6</b>

Fuente: Preparación y Evaluación de Proyectos – Nassir Sapag, última edición

#### 4.1.2 Cronograma De Inversiones

A continuación se detallan el cronograma de la reposición en Activos Fijos durante la vida útil del proyecto :

CRONOGRAMA DE INVERSIONES						
DETALLE	0	1	2	3	4	5
Equipos de Capacitacion	1.470,00					1.470,00
Equipo de Oficina	679,00					679,00
Mobiliario	900,00					900,00
Cómputo	1.877,08			1.877,08		
<b>TOTAL</b>	<b>4.926,08</b>			<b>1.877,08</b>		<b>3.049,00</b>

#### 4.1.3 Presupuesto de Operación

##### 4.1.3.1 Presupuesto de Ingresos

El método utilizado para determinar el precio está en función de los Costos de Producción.

COSTOS MANO DE OBRA				
Detalle	Cantidad	Costo Unitario	Total Mensual	Total Anual
Empleadas	1	250,00	250,00	3.000,00
IESS			30,38	364,50
Decimo Tercer sueldo			20,83	250,00
Decimo Cuarto Sueldo			18,17	218,00
Vacaciones			10,42	125,00
Alimentación		1,50	30,00	360,00
<b>TOTAL</b>			<b>329,79</b>	<b>3957,50</b>

COSTO VARIABLE POR HORA				
CONCEPTO	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD	C.V.U(329,79/160 HORAS)	COSTO TOTAL
Costo Hora Contratación	\$ por Hora	1	2,06	2,0612
<b>Total</b>				<b>2,0612</b>

Como podemos observar, para calcular el Costo Variable Unitario se lo determinó

mediante la suma del Costo de Mano de Obra, que da un total de \$ 329.79, el que lo dividimos para los 160 ( total de horas producidas en un mes  $8*5= 40$  \*4 semanas = 160) lo que nos da Costo de valor por hora de \$ 2,06.

Una vez obtenido el Costo de Valor por hora, se procede a calcular el precio de Venta, multiplicando el Costo de valor por hora por el margen de utilidad dándonos un valor de \$ 5.00 por hora.

PRECIO DE VENTA POR HORA				
CONCEPTO	UNIDAD DE MEDIDA	COSTO PRODUCCION	% UTILIDAD	PRECIO
Servicio doméstico	\$ por hora	2,06	142%	5,0
<b>Total</b>				<b>5,0</b>

INGRESOS POR VENTA					
CONCEPTO	AÑOS				
	1	2	3	4	5
Cantidad Demandada	30415,24	31175,62	31955,01	32753,89	33572,73
Precio por Hora	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0
<b>Total</b>	<b>151713,45</b>	<b>155506,29</b>	<b>159393,95</b>	<b>163378,80</b>	<b>167463,27</b>

Se determinó la proyección de nuestros ingresos en base a nuestra cantidad demandada según crecimiento poblacional anual, manteniéndose constante la variable del precio

#### **4.3.2 Presupuesto de Egresos**

Se determinó la proyección de nuestros egresos en base a nuestra cantidad demandada según crecimiento poblacional anual, manteniéndose constante la variable del Costo Unitario.

<b>COSTO VARIABLE TOTAL</b>					
<b>Concepto</b>	<b>AÑOS</b>				
	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
Cantidad Demandada(Horas)	30415,24	31175,62	31955,01	32753,89	33572,73
Costo por Hora	2,06	2,06	2,06	2,06	2,06
<b>Total</b>	<b>62691,51</b>	<b>64258,80</b>	<b>65865,27</b>	<b>67511,90</b>	<b>69199,70</b>

Detallaremos los Costos Fijos y Variables del Proyecto:

<b>EGRESOS</b>					
<b>Costo Variable</b>					
Mano de obra Directa	62.691,51	64.258,80	65.865,27	67.511,90	69.199,70
<b>Total Costo Variable</b>	<b>62.691,51</b>	<b>64.258,80</b>	<b>65.865,27</b>	<b>67.511,90</b>	<b>69.199,70</b>
<b>Costos Fijos</b>					
Costos Operacionales	6.960,00	6.960,00	6.960,00	6.960,00	6.960,00
Depreciación de equipos Capac.	264,60	264,60	264,60	264,60	264,60
Depreciación de equipos de oficina	122,22	122,22	122,22	122,22	122,22
Depreciación equipo de cómputo	417,15	417,15	417,15	417,15	417,15
Depreciación de mobiliario	162,00	162,00	162,00	162,00	162,00
Amortización de activos diferidos	823,00	823,00	823,00	823,00	823,00
Gastos administrativos	24.522,76	24.522,76	24.522,76	24.522,76	24.522,76
Gastos de Ventas	960,00	960,00	960,00	960,00	960,00
<b>Total Costos fijos</b>	<b>34.231,73</b>	<b>34.231,73</b>	<b>34.231,73</b>	<b>34.231,73</b>	<b>34.231,73</b>
<b>TOTAL EGRESOS</b>	<b>96.923,24</b>	<b>98.490,53</b>	<b>100.097,00</b>	<b>101.743,63</b>	<b>103.431,43</b>

#### 4.1.4 Punto de Equilibrio

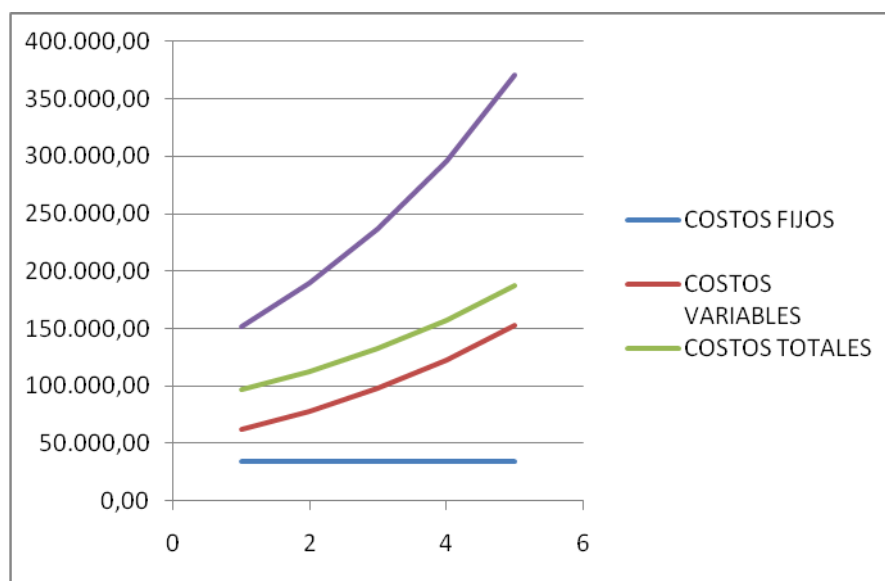
##### SIN FINANCIAMIENTO

<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>AÑO 1</b>	<b>AÑO 2</b>	<b>AÑO 3</b>	<b>AÑO 4</b>	<b>AÑO 5</b>
COSTOS FIJOS	34.231,73	34.231,73	34.231,73	34.231,73	34.231,73
COSTOS VARIABLES	62.691,51	64.258,80	65.865,27	67.511,90	69.199,70
COSTOS TOTALES	96.923,24	98.490,53	100.097,00	101.743,63	103.431,43
VENTAS	151713,45	155506,29	159393,95	163378,80	167463,27
No. Asistentes Domésticas	16	16	17	17	17
% Capacidad No Utilizada	38,45	37,52	36,60	35,71	34,84
% Capacidad Utilizada	61,55	62,48	63,40	64,29	65,16

Nuestro Punto de Equilibrio que esta dado por horas, reflejó que necesitamos tener una producción anual de \$ 11,695.61 horas mínimas para cubrir todos los costos y gastos, para lo cual requerimos de 7 asistentes.

PUNTO DE EQUILIBRIO EN UNIDADES	
<b>Punto de Equilibrio =</b>	(Costo Fijo Total/ (Precio Unitario* Q-Costo Variable Unitario*Q)
Precio Unitario=	4,99
Costo Variable Unitario=	2,06
<b>Q=</b>	<b>11695,6133</b> Producción Anual
<b>Q=</b>	11695,6133 /1920 horas
<b>Q=</b>	6,09
<b>Q=</b>	<b>7</b> Asistentes Domésticas

EQUIVALENCIAS
1 8 horas doméstica= diarias
Semana= 40
Mes= 160
Año= 1920

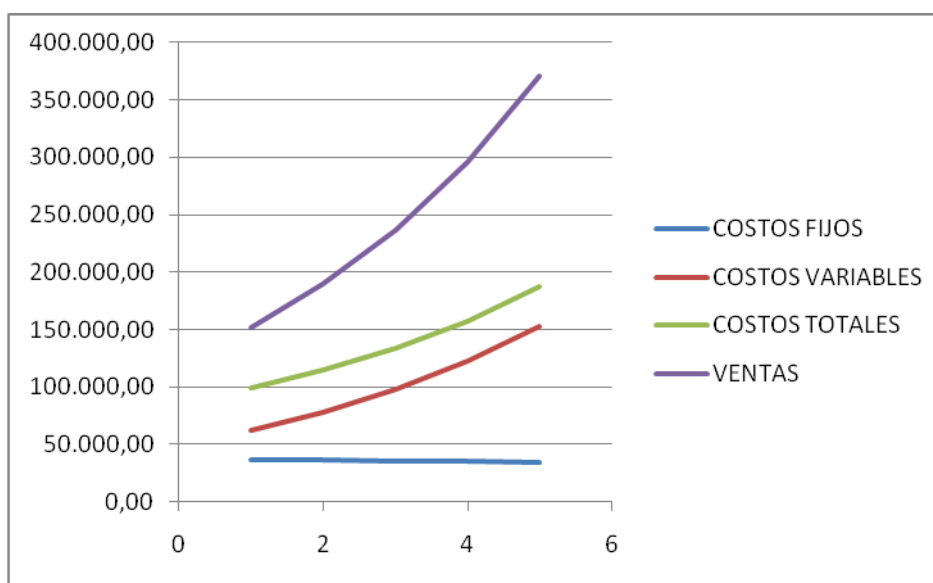


### CON FINANCIAMIENTO

DESCRIPCIÓN	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
COSTOS FIJOS	36.767,89	36.209,47	35.651,05	35.092,63	34.534,21
COSTOS VARIABLES	62.691,51	64.258,80	65.865,27	67.511,90	69.199,70
COSTOS TOTALES	99.459,40	100.468,26	101.516,31	102.604,53	103.733,90
VENTAS	151713,4538	155506,2902	159393,9474	163378,7961	167463,266

Nuestro Punto de Equilibrio que esta dado por horas, reflejó que necesitamos tener una producción anual de \$ 12,562.12 horas mínimas para cubrir todos los costos y gastos, para lo cual requerimos de 7 asistentes.

PUNTO DE EQUILIBRIO EN UNIDADES	
<b>Punto de Equilibrio =</b>	$(\text{Cto Fijo Total} / (\text{Precio Unit.} * Q - \text{Cto Variable Unit.} * Q))$
Precio Unitario=	4,99
Costo Variable Unitario=	2,06
<b>Q=</b>	<b>12562,12</b> Producción Anual
<b>Q=</b>	12562,12 /1920 horas
<b>Q=</b>	6,54
<b>Q=</b>	<b>7</b> Asistentes Domésticas



## 4.2 Estados Financiero Proforma

### 4.2.1 Estado de Resultado

#### SIN FINANCIAMIENTO

DETALLE	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
<b>INGRESOS</b>					
Ingresos por venta	151.713,45	155.506,29	159.393,95	163.378,80	167.463,27
Ingresos por Venta de Activos			625,63		1.347,68
<b>TOTAL INGRESOS</b>	<b>151.713,45</b>	<b>155.506,29</b>	<b>160.019,58</b>	<b>163.378,80</b>	<b>168.810,95</b>
<b>EGRESOS</b>					
<b>Costo Variable</b>					
Mano de obra Directa	62.691,51	64.258,80	65.865,27	67.511,90	69.199,70
<b>Total Costo Variable</b>	<b>62.691,51</b>	<b>64.258,80</b>	<b>65.865,27</b>	<b>67.511,90</b>	<b>69.199,70</b>
<b>Costos Fijos</b>					
Costos Operacionales	6.960,00	6.960,00	6.960,00	6.960,00	6.960,00
Depreciación de equipos Capac.	264,60	264,60	264,60	264,60	264,60
Depreciación de equipos de oficina	122,22	122,22	122,22	122,22	122,22
Depreciación equipo de cómputo	417,15	417,15	417,15	417,15	417,15
Depreciación de mobiliario	162,00	162,00	162,00	162,00	162,00
Amortización de activos diferidos	823,00	823,00	823,00	823,00	823,00
Gastos administrativos	24.522,76	24.522,76	24.522,76	24.522,76	24.522,76
Gastos de Ventas	960,00	960,00	960,00	960,00	960,00
<b>Total Costos fijos</b>	<b>34.231,73</b>	<b>34.231,73</b>	<b>34.231,73</b>	<b>34.231,73</b>	<b>34.231,73</b>
<b>TOTAL EGRESOS</b>	<b>96.923,24</b>	<b>98.490,53</b>	<b>100.097,00</b>	<b>101.743,63</b>	<b>103.431,43</b>
(=) Utilidad Bruta en ventas	<b>54.790,21</b>	<b>57.015,76</b>	<b>59.922,58</b>	<b>61.635,17</b>	<b>65.379,52</b>
(-) 15% Util. De trabajadores	8.218,53	8.552,36	8.988,39	9.245,28	9.806,93
(=) Utilidad antes de Imp. Renta	<b>46.571,68</b>	<b>48.463,40</b>	<b>50.934,19</b>	<b>52.389,89</b>	<b>55.572,59</b>
(-) 25% imp. A la renta	11.642,92	12.115,85	12.733,55	13.097,47	13.893,15
<b>(=) Utilidad Neta</b>	<b>34.928,76</b>	<b>36.347,55</b>	<b>38.200,65</b>	<b>39.292,42</b>	<b>41.679,44</b>

## CON FINANCIAMIENTO

DETALLE	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
<b>INGRESOS</b>					
Ingresos por venta	151.713,45	155.506,29	159.393,95	163.378,80	167.463,27
Ingresos por Venta de Activos			625,63	0,00	1.347,68
<b>TOTAL INGRESOS</b>	<b>151.713,45</b>	<b>155.506,29</b>	<b>160.019,58</b>	<b>163.378,80</b>	<b>168.810,95</b>
<b>EGRESOS</b>					
<b>Costo Variable</b>					
Mano de obra Directa	62.691,51	64.258,80	65.865,27	67.511,90	69.199,70
<b>Total Costo Variable</b>	<b>62.691,51</b>	<b>64.258,80</b>	<b>65.865,27</b>	<b>67.511,90</b>	<b>69.199,70</b>
<b>Costos Fijos</b>					
Costos Operacionales	6.960,00	6.960,00	6.960,00	6.960,00	6.960,00
Depreciación de equipos de Capacitación	264,60	264,60	264,60	264,60	264,60
Depreciación de equipos de oficina	122,22	122,22	122,22	122,22	122,22
Depreciación equipo de cómputo	417,15	417,15	417,15	417,15	417,15
Depreciación de mobiliario	162,00	162,00	162,00	162,00	162,00
Amortización de activos diferidos	823,00	823,00	823,00	823,00	823,00
Gastos administrativos	24.522,76	24.522,76	24.522,76	24.522,76	24.522,76
Gastos de Ventas	960,00	960,00	960,00	960,00	960,00
Gastos Financieros	2.536,16	1.977,74	1.419,32	860,90	302,48
<b>Total Costos fijos</b>	<b>36.767,89</b>	<b>36.209,47</b>	<b>35.651,05</b>	<b>35.092,63</b>	<b>34.534,21</b>
<b>TOTAL EGRESOS</b>	<b>99.459,40</b>	<b>100.468,26</b>	<b>101.516,31</b>	<b>102.604,53</b>	<b>103.733,90</b>
(=) Utilidad Bruta en ventas	<b>52.254,06</b>	<b>55.038,03</b>	<b>58.503,26</b>	<b>60.774,27</b>	<b>65.077,04</b>
(-) 15% Util. De trabajadores	7.838,11	8.255,70	8.775,49	9.116,14	9.761,56
(=) Utilidad antes de Imp. Renta	<b>44.415,95</b>	<b>46.782,32</b>	<b>49.727,77</b>	<b>51.658,13</b>	<b>55.315,49</b>
(-) 25% imp. A la renta	11.103,99	11.695,58	12.431,94	12.914,53	13.828,87
<b>(=) Utilidad Neta</b>	<b>33.311,96</b>	<b>35.086,74</b>	<b>37.295,83</b>	<b>38.743,60</b>	<b>41.486,61</b>



#### **4.2.2 Estado de Origen y Aplicación de Fondos**

En el siguiente cuadro se detallan el uso de los Fondos, tanto propios como de terceros, para la obtención de Activos Fijos, Intangibles y Capital de Trabajo.

CONCEPTO	TOTAL	FUENTES FINANCIAMIENTO	
	INVERSION	PROPIOS	CREDITO
	(USOS)	60%	40%
<b>ACTIVOS FIJOS</b>			
Equipos de Capacitacion	1.470,00	1.470,00	0,00
Mobiliario	900,00	900,00	0,00
Cómputo	1.877,08	1.877,08	0,00
<b>ACTIVOS INTANGIBLES</b>			
Gastos de Organización(diseño sistemas)	600,00	600,00	0,00
Constitución Jurídica Empresa	1500,00	1.500,00	0,00
Impuestos y tasas municipales	115,00	115,00	0,00
Gastos de Organización(diseño sistemas)	600,00	600,00	0,00
Constitución Jurídica Empresa	1500,00	1.500,00	0,00
Impuestos y tasas municipales	115,00	115,00	0,00
Anticipo de arriendo	900,00	900,00	0,00
Póliza de seguro contra robo y responsabilidad civil	50,00	50,00	0,00
Promoción y publicidad	500,00	500,00	0,00
Honorarios capacitación	500,00	500,00	0,00
<b>CAPITAL DE TRABAJO</b>	95134,27	52829,73	42304,54
<b>TOTAL INVERSIONES</b>	<b>105.761,35</b>	<b>63456,81</b>	<b>42304,54</b>

#### **4.2.3 Flujo de Fondos**

##### **4.2.3.1 Del Proyecto**

En el Flujo de Fondo se demuestran las entradas y las salidas del efectivo, durante la vida útil del proyecto con recursos propios.

DETALLE	AÑO 0	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
(=) Utilidad Neta		34.928,76	36.347,55	38.200,65	39.292,42	41.679,44
(+) Depreciación		965,97	965,97	965,97	965,97	965,97
(+) Amortización		823,00	823,00	823,00	823,00	823,00
(-) Valor libro activos		0,00	0,00	625,63	0,00	1.347,68
(-) Inversión Inicial	-105.761,35					
(-) Inversión de reemplazo				1.877,08		3.049,00
(+) Recuperación de Capital						95134,27
(+) Venta de activo				625,63		1.347,68
(+) Valor de desecho						1.347,68
<b>Flujo de Fondos Propio</b>	<b>-105.761,35</b>	<b>36.717,73</b>	<b>38.136,52</b>	<b>37.486,90</b>	<b>41.081,39</b>	<b>135.553,68</b>

#### 4.2.3.2 Del Inversionista

En el Flujo de Fondo se demuestran las entradas y las salidas del efectivo, durante la vida útil del proyecto con recursos de terceros.

DETALLE	AÑO 0	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
(=) Utilidad Neta		33.311,96	35.086,74	37.295,83	38.743,60	41.486,61
(+) Depreciación		965,97	965,97	965,97	965,97	965,97
(+) Amortización		823,00	823,00	823,00	823,00	823,00
(-) Valor libro activos		0,00	0,00	625,63	0,00	1347,68
(-) Inversión Inicial	-105.761,35			0,00		0,00
(-) Inversión de reemplazo				1877,08		3049,00
(+) Recuperación de Capital						95134,27
(+) Venta de Activos				625,63		1347,68
(+) Valor de desecho						1347,68
(-) Amortización Deuda		8.460,91	8.460,91	8.460,91	8.460,91	8.460,91
(+) Préstamo	42304,54					
<b>Flujo de Fondos Inversionista</b>	<b>-105.761,35</b>	<b>26.640,02</b>	<b>28.414,80</b>	<b>28.121,18</b>	<b>32.071,66</b>	<b>126.899,95</b>

### 4.3 Evaluación Financiera

#### 4.3.1 Determinación de la Tasa de Descuento

#### **4.3.1.1 Del Proyecto**

Para determinar la Tasa de Descuento se consideró un Costo de Oportunidad del 10% (por invertir en Bonos del Estado), una Prima de Riesgo del 5% (es el riesgo por invertir en Bonos del Estado) que nos da una tasa del 15%.

<b>Fondos Propios</b>	
Costo de Oportunidad=	10%
Prima de Riesgo=	5%
Inflación=	0%
<b>Total</b>	<b>15%</b>

#### **4.3.1.2 Del Inversionista**

La tasa exigible por el Inversionista es del 12%, se detalla el cálculo a continuación

$$CCPP = r * (1 - T) * \%D + K * \%C$$

r=	11,00%	Tasa de Interés de Deuda
T=	0,3625	Tasa de Impuestos
%D=	40%	Porción de Deuda a crédito
K=	15%	Tasa interés exigida accionistas
%C=	60%	Porción recursos propios
	<b>CCPP=</b>	<b>11,81%</b>

### **4.3.2 Criterios de Evaluación**

#### **4.3.2.1 Valor Actual Neto**

#### **4.3.2.2 Tasa Interna de Retorno**

### Fondos Propios

Años	Flujo Neto	Factor de Actualización (1/1,15)^5	Flujo Actualizado
0	-105761,35		
1	36717,73	0,86956522	31.928,46
2	38136,52	0,75614367	28.836,69
3	37486,90	0,65751623	24.648,25
4	41081,39	0,57175325	23.488,42
5	135553,68	0,49717674	67.394,14
			<b>176.295,95</b>

VAN=	70534,60
TIR=	35,08%

Los cálculos mostrados anteriormente nos demuestran que vamos a tener un incremento en los activo de \$ 70534,60 y que estos producen una Tasa de rendimiento de activos del 35.08%.

### Fondos Inversionistas

Años	Flujo neto	Factor de Actualización (1/1,1181)^5	Flujo Actualizado
0	-105761,35		
1	26.640,02	0,89437439	23.826,15
2	28.414,80	0,79990554	22.729,16
3	28.121,18	0,71541503	20.118,32
4	32.071,66	0,63984887	20.521,01
5	126.899,95	0,57226444	72.620,33
			<b>159.814,97</b>

VAN=	54053,62
TIR=	26,01%

Los cálculos mostrados anteriormente nos demuestran que nuestros

Activos a los Inversionistas les representan \$ 54053.62 y que estos producen una Tasa de rendimiento de del 26.01%.

#### 4.3.2.3 Periodo de Recuperación

##### Fondos Propios

Años	Flujo Neto	Factor de Actualización (1/1,15) <sup>5</sup>	Flujo Actualizado	Flujo Acumulado	Inversión por recuperar
0	-105761,35				-105761,35
1	31928,46	0,86956522	27763,88	27.763,88	-77997,47
2	28836,69	0,75614367	21804,68	49.568,56	-28428,91
3	24648,25	0,65751623	16206,62	65.775,18	37346,27
4	23488,42	0,57175325	13429,58	79.204,76	116551,03
5	67394,14	0,49717674	33506,80	112.711,56	229262,59

Se observa en el cuadro anterior que en el Tercer año se recuperará la inversión

##### Fondos Inversionista

Años	Flujo neto	Factor de Actualización (1/1,1181) <sup>5</sup>	Flujo Actualizado	Flujo Acumulado	Inversión por recuperar
0	<b>-105761,35</b>				-105761,35
1	26640,02	0,89437439	23826,15	23.826,15	-81935,20
2	28414,80	0,79990554	22729,16	46.555,31	-35379,88
3	28121,18	0,71541503	20118,32	66.673,63	31293,75
4	32071,66	0,63984887	20521,01	87.194,64	118488,39
5	126899,95	0,57226444	72620,33	159.814,97	278303,36

Se observa en el cuadro anterior que en el Tercer año se recuperará la inversión

#### 4.3.2.4 Relación Costo Beneficio

#### RELACIÓN BENEFICIO COSTO

Años	Ingresos	Egresos	Factor Actualización (11,81%)	Ingresos Actualizados	Egresos Actualizados
0					
1	151713,45	118401,49	0,89437439	135688,63	105895,26
2	155506,29	120419,55	0,79990554	124390,34	96324,26
3	160019,58	122723,75	0,71541503	114480,41	87798,41
4	163378,80	124635,20	0,63984887	104537,74	79747,69
5	168810,95	127324,33	0,57226444	96604,50	72863,19
				<b>575701,62</b>	<b>442628,82</b>

<b>R B/C= INGRESOS ACTUALIZADOS /EGRESOS ACTUALIZADOS</b>
<b>R B/C= 1,30</b>

Por cada \$ 1,00 que invierto obtengo \$ 1.30, es decir una utilidad de \$0.30

#### 4.3.3 Análisis de Sensibilidad

#### CASO 1 Análisis de sensibilidad con un 15% de disminución en el Precio

Años	Costo Total Original	Ingreso Original	Ingreso Original con (-15%)	Flujo Neto	Factor Actualización (11,81%)	Valor Actual
0				<b>-105761,35</b>		
1	99459,40	151713,45	128956,44	29497,04	0,89437439	26381,40
2	100468,26	155506,29	132180,35	31712,08	0,79990554	25366,67
3	101516,31	160019,58	136016,64	34500,33	0,71541503	24682,05
4	102604,53	163378,80	138871,98	36267,45	0,63984887	23205,69
5	103733,90	168810,95	143489,30	39755,40	0,57226444	22750,60
						<b>122386,41</b>

VAN=	16625,06
TIR=	18%

Ante la presencia de una disminución del 15% en el Precio se demuestra

que el proyecto es viable

**CASO 2** Análisis de sensibilidad con un 15% de Incremento en los Costos

Años	Costo Total Original	Ingreso Original	Costo Total Original con incremento (+15%)	Flujo Neto	Factor Actualización (11,81%)	Valor Actual
0				<b>-105761,35</b>		
1	99459,40	151713,45	114378,31	37335,15	0,89437439	33391,60
2	100468,26	155506,29	115538,50	39967,79	0,79990554	31970,45
3	101516,31	160019,58	116743,76	43275,82	0,71541503	30960,17
4	102604,53	163378,80	117995,21	45383,59	0,63984887	29038,64
5	103733,90	168810,95	119293,99	49516,96	0,57226444	28336,79
						<b>153697,66</b>

VAN=	47936,31
TIR=	28%

Ante la presencia de un incremento del 15% en el Costo se demuestra que el proyecto es viable

**CASO 3** Análisis de sensibilidad con un 15% de Disminucion Cantidad Demandada

Años	Costo Total Original	Ingreso Original	Costo Total Original con reduccion en Cantidad 15%	Ingreso Total con reduccion en cantidad 15%	Flujo Neto	Factor Actualización (11,81%)	Valor Actual
0					<b>-105761,35</b>		
1	99459,40	151713,45	84540,49	128956,44	44415,95	0,89437439	39724,49
2	100468,26	155506,29	85398,02	132180,35	46782,32	0,79990554	37421,44
3	101516,31	160019,58	86288,87	136016,64	49727,77	0,71541503	35576,00
4	102604,53	163378,80	87213,85	138871,98	51658,13	0,63984887	33053,40
5	103733,90	168810,95	88173,82	143489,30	55315,49	0,57226444	31655,09
							<b>177430,40</b>

VAN=	71669,05
TIR=	35%

Ante la presencia de una disminución del 15% en la cantidad demandada se demuestra que el proyecto es viable.

Es importante destacar que el precio lo podemos reducir hasta un límite de \$4.11 que representa el 18% ,para que nuestro VAN sea igual a cero y aún el proyecto genera una utilidad equivalente al costo de oportunidad que es el 12%

PRECIO	% VARIACION	VAN
5,00		16625,06
4,11	18%	0,00

Así mismo se procedió a calcular el porcentaje mínimo de reducción del costo dando como resultado un 28%, para que nuestro VAN sea igual a cero y aún el proyecto genera una utilidad equivalente al costo de oportunidad que es el 12%

%REDUCCION DEL COSTO	VAN
28%	0

Y por último se calculó el mínimo de reducción en la cantidad demanda por hora, dando como resultado un 49%, para que nuestro VAN sea igual a cero y aún el proyecto genera una utilidad equivalente al costo de oportunidad que es el 12%

%REDUCCION DE LA DEMANDA	VAN
49%	0



## **CAPITULO V:**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **5.1 ANALISIS Y CONCLUSIONES**

La excelencia y la competitividad se consiguen en torno a la disciplina, éticas de trabajo y compromiso social; generar y construir una cultura propia de efectividad y calidad de servicio es primordial no sólo para nuestro personal sino también para los directivos de la empresa.

La falta de atención caracteriza a las empresas carentes de competitividad, su existencia no asegura el triunfo, pero su inexistencia asegura nuestra ventaja, ejecutar un plan de ordenamiento eficaz en la selección, capacitación y mejora continua como fuente generador de productividad, hará que la puesta en marcha no sólo ayudará a la tranquilidad de nuestros clientes sino también mejorará la calidad de vida laboral, acompañado de importantes incrementos en la rentabilidad de la empresa.

Podemos concluir que considerando el Flujo de Efectivo del Proyecto Puro, esta actividad es económicamente buena, ya que tiene un VAN positivo y desde el punto de vista del inversionista el proyecto a mas de generar un rédito financiero es capaz de pagar los créditos adquiridos.

Podemos también concluir que ante una disminución del Precio, incremento de los costos totales y de la demanda en un 15% el proyecto es sensible y aun con esta disminución sigue generando réditos financieros

## 5.2 Recomendaciones

Se recomienda la ejecución del proyecto en un corto plazo en la ciudad de Guayaquil, ya que es un servicio innovador que generará empleo y a más fortalecerá la economía de las personas que se han quedado sin empleo ante la nueva regulación del gobierno de no ser así se pierde la posibilidad de ser una empresa pionera en este género de servicio y por ende su impacto en la mente de los consumidores se verá absorbido por otros competidores.

Si bien es cierto que el resultado de la investigación indica que al consumidor guayaquileño le agrada lo novedoso es importante que en la fase de lanzamiento o introducción el inversionista realice grandes esfuerzos, debido a que en esta fase la característica principal será una rentabilidad negativa, por ello se recomienda poseer los recursos necesarios para ir perfeccionando el servicio y creando nuevas alternativas de comunicación.

Es importante no perder el enfoque de que es una empresa que brinda el servicio de forma profesional, por lo cual la capacitación debe ser constante y a todo nivel.

Adicionalmente es importante recalcar en que el gobierno debe impulsar políticas favorables para el progreso de toda la sociedad, fomentando el desarrollo armónico de la ciudadanía con reglas claras y justas para todos.

Se recomienda que en un futuro se pueda incursionar en otros servicios necesarios para el hogar como: Plomería, Electricistas, Gafitería, etc.

## **GLOSARIO**

**CUARTIL:** Son valores de una variable que dividen a la distribución en cuatro partes, cada una engloba el 25% de las mismas.

**SEGMENTACION:** La segmentación es un proceso que consiste en dividir un mercado total de un bien o servicio en varios grupos más pequeños e internamente homogéneos.

**MATRIZ DE ANSOFF:** también conocida como Matriz Producto/Mercado o Vector de Crecimiento, sirve para identificar oportunidades de crecimiento en las unidades de negocio de una organización

**ESTRATEGIA GENERICA DE PORTER:** Existen 3 factores fundaménteles que una empresa puede adoptar para ubicar su posición de un sector industrial: Diferenciación, Liderazgo en Costos, enfoque.

**MATRIZ DE BOSTON CONSULTING GROUP:** Su finalidad es ayudar a decidir enfoques para distintos negocios o Unidades Estratégicas de Negocio (UEN), es decir entre empresas o áreas, aquellas donde: invertir, desinvertir o incluso abandonar

**MÉTODO DEL CENTRO DE GRAVEDAD:** es una técnica matemática para hallar la mejor localización de un punto único, utilizado principalmente para

**CAPITAL DE TRABAJO:** Es la cantidad de recursos de corto plazo que requiere una empresa para la realización de las actividades.

**VALOR ACTUAL NETO:** es la diferencia entre todos sus ingresos y egresos expresados en moneda actual.

**TASA INTERNA DE RETORNO:** evalúa el proyecto en función de una única tasa de rendimiento por periodo con la cual la totalidad de los beneficios actualizados son iguales a los desembolsos expresados en monedas.

**RELACION BENEFICIO COSTO:** compara el valor actual de los beneficios proyectados con el valor actual de los costos, incluyendo la inversión.

**COSTO ANUAL EQUIVALENTE:** consiste en tomar el flujo de fondos del proyecto y convertirlo en flujo uniforme de partidas para la misma vida útil, de manera que el flujo original sea igual al del flujo uniforme

**ANALISIS DE SENSIBILIDAD:** Nos permite visualizar de forma inmediata las Ventajas y desventajas económicas de un proyecto

**METODO DEL PERIODO DE DESFASE:** calcula la inversión en capital de trabajo como la cantidad de recursos necesarios para financiar los costos de operación desde que se inician los desembolsos y hasta que se recuperan.

## **ABREVIATURAS**

**ENEMDU:** Encuesta de Empleo, Desempleo y Subempleo

**INEC:** Instituto Nacional de Estadísticas y Censos

**e.:** error probable o error de estimación

**$\sigma$ :** nivel de confianza

**p:** probabilidad de contratar servicio domestico especializado

**q:** probabilidad de no contratar servicio domestico especializado

**N:** universo

**n.:** tamaño de la muestra

**FODA:** Fuerza, oportunidades, debilidades y amenazas

**Cia. Ltda.:** Compañía limitada

**VAN:** Valor Actual Neto

**TIR:** Tasa interna de Retorno

**ICT=** Monto de inversión en capital de trabajo

**Ca1=** Costo anual proyectado 1er año de operación

**CCPP:** Costo promedio ponderado del capital

## **BIBLIOGRAFIA**

- ✓ Diario El Telégrafo – Redacción Zona Ciudadana – página 4 – 3 de Agosto 2009
- ✓ Indicadores del Mercado Laboral por ciudades Principales y Sexo- pagina 88 – ENEMDU- INEC 2009
- ✓ Población Total, según sexo y Jefatura de Hogar por Condición de Actividad – Página 207 ENEMDU-INEC año 2009
- ✓ Fundamentos de Marketing, Gary Amstrong, 6ta Edición, Año 2003
- ✓ Ingreso Promedio Mensual según sectores económicos – Página 125 - ENEMDU-INEC año 2009
- ✓ MALHOTRA, NARESH. Investigación de mercados. Un enfoque aplicado, cuarta edición, México: Pearson Educación, 2004.
- ✓ Según Art.34 de la Constitución de la República y Art. 4 del Código de Trabajo
- ✓ Radio Atalaya de Guayaquil, Jurista Pedro Cruz – 12 de Enero 2010
- ✓ VI Censo de Población y V de Vivienda 2004 INEC
- ✓ Prevención de riesgos y seguridad e higiene del trabajo – Título IV- Parágrafo 4to- Capítulo V del Código del Trabajo y el Reglamento de Seguridad e Higiene del Trabajo expedido por el IESS(Decreto 2393)
- ✓ Introducción a la Gerencia Estratégica de Producción y Operaciones Autor

Irwin Mc Graw Hill 2002

- ✓ NASSIR, SAPAG CHAIN. Preparación y evaluación de Proyectos, última edición.
  
- ✓ HEIZER RENDER. Dirección de la Producción, Decisiones Estratégicas y Tácticas

**Páginas Web visitadas:**

**[www.eluniverso.com/avisosclasificados/servicio-domestico.html](http://www.eluniverso.com/avisosclasificados/servicio-domestico.html)**

**[www.guayaquil.gov.ec](http://www.guayaquil.gov.ec)**

**[www.inec.gov.ec](http://www.inec.gov.ec)**

**INEC para Investigadores**

Censo de Población y Vivienda

Encuesta de los Ingresos y Gastos de los Hogares Urbanos

Encuesta de Empleo, Desempleo y Subempleo

**[www.bce.fin.ec](http://www.bce.fin.ec)**

Tasas de interés

Comparación de Tasas

## ANEXOS DE LA PARTE FINANCIERA

### ANEXOS

#### Anexos Financieros

MOBILIARIO			
Detalle	Cantidad	Costo Unitario	Total
Sillas de escritorio	3	20.00	60.00
Escritorio de Computador	3	180.00	540.00
Sala de espera	1	300.00	300.00
			0.00
<b>TOTAL</b>			<b>900.00</b>

EQUIPOS DE CAPACITACION			
Detalle	Cantidad	Costo Unitario	Total
Tabla de Planchar	1	30.00	30.00
Plancha blank & Deker	1	40.00	40.00
Lavadora general Electric tlc 1241	1	500.00	500.00
Secadora General Electric 1247phww	1	450.00	450.00
Aspiradora de polvo	1	450.00	450.00
<b>TOTAL</b>			<b>1,470.00</b>



<b>EQUIPOS DE COMPUTACION</b>			
<b>Detalle</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Costo Unitario</b>	<b>Total</b>
CPU, monitor dtek celeron	3	500.00	1,500.00
Impresora lex mark z 640	2	40.00	80.00
Escaner	1	110.00	110.00
Telefono fax kx fp 205	1	127.08	127.08
Telefono	2	30.00	60.00
			0.00
			0.00
<b>TOTAL</b>			<b>1,877.08</b>

<b>EQUIPOS DE OFICINA</b>			
<b>Detalle</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Costo Unitario</b>	<b>Total</b>
Sillas para capacitacion	10	10.00	100.00
Pizarra Acrilica	1	80.00	80.00
Aire acondicionado	1	300.00	300.00
Cartelera de vidrio	1	50.00	50.00
Dispensador de agua	1	124.00	124.00
Cafetera	1	25.00	25.00
			0.00
<b>TOTAL</b>			<b>679.00</b>

### **COSTO ANUAL PROYECTADO**

<b>COSTOS MANO DE OBRA</b>				
<b>Detalle</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Costo Unitario</b>	<b>Total Mensual</b>	<b>Total Anual</b>
Empleadas	1	250.00	250.00	3,000.00
IESS			30.38	364.50
Decimo Tercer sueldo			20.83	250.00
Decimo Cuarto Sueldo			18.17	218.00
Vacaciones			10.42	125.00
Alimentación		1.50	30.00	360.00
<b>TOTAL</b>			<b>329.79</b>	<b>3957.50</b>

COSTO VARIABLE POR HORA				
CONCEPTO	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD	C.V.U(329,79/1 60 HORAS)	COSTO TOTAL
Costo Hora Contratación	\$ por Hora	1	2.06	2.0612
<b>Total</b>				<b>2.0612</b>

COSTO VARIABLE TOTAL					
Concepto	AÑOS				
	1	2	3	4	5
Cantidad Demandada	30407	38009	47512	59389	74237
Costo por Hora	2.06	2.06	2.06	2.06	2.06
<b>Total</b>	<b>62674.53</b>	<b>78343.68</b>	<b>97931.14</b>	<b>122411.86</b>	<b>153016.38</b>

GASTOS DE ADMINISTRACIÓN				
Detalle	Cantidad	Costo Unitario	Total Mensual	Total Anual
Sueldo Administrador	1	500.00	500	6000.00
Sueldo Servicio Cliente	1	320.00	320	3840.00
Sueldo Jefe Recursos Humanos	1	400.00	400	4800.00
IESS	3	148.23	148.23	1778.76
Decimo Tercer Sueldo	3	101.67	101.67	1220.00
Décimo Cuarto Sueldo	3	54.50	54.50	654.00
Vacaciones	3	50.83	50.83	610.00
Movilizacion		400.00	400.00	4800.00
Uniformes	40	15.00	600	600.00
Utiles de Aseo			10	120.00
Mantenimiento Página Web	1	100.00	100	100.00
Suminsitros de Oficina		200.00	200.00	2400.00
Cafeteria		25.00	25.00	300.00
<b>TOTAL</b>			<b>2685.23</b>	<b>24522.76</b>

COSTOS DE OPERACIÓN				
Detalle	Cantidad	Costo Unitario	Total Mensual	Total Anual
Alquiler de instalaciones	1	450.00	450.00	5400.00
Agua	1	15.00	15.00	180.00
Luz	1	50.00	50.00	600.00
Internet	1	25.00	25.00	300.00
Teléfono	1	40.00	40.00	480.00
<b>TOTAL</b>			<b>580.00</b>	<b>6960.00</b>

<b>GASTOS DE VENTA</b>				
<b>Detalle</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Costo Unitario</b>	<b>Total Mensual</b>	<b>Total Anual</b>
Anuncio publicitario (Revista Universo)	2	270.00	540.00	540.00
Promotoras Estacionales	3	70.00	35.00	420.00
			0.00	0.00
<b>TOTAL</b>			<b>575.00</b>	<b>960.00</b>

PRESTAMO 42,297.75  
 PLAZO 60.00 MESES  
 TASA INTERES 11.00% ANUAL  
**DIVIDENDO 704.96**

PERIODO	DIVIDENDO	AMORTIZACION CAPITAL	INTERES	SALDO DEUDA
				<b>42,297.75</b>
1	937.60	704.96	232.64	41,592.78
2	933.72	704.96	228.76	40,887.82
3	929.85	704.96	224.88	40,182.86
4	925.97	704.96	221.01	39,477.90
5	922.09	704.96	217.13	38,772.94
6	918.21	704.96	213.25	38,067.97
7	914.34	704.96	209.37	37,363.01
8	910.46	704.96	205.50	36,658.05
9	906.58	704.96	201.62	35,953.09
10	902.70	704.96	197.74	35,248.12
11	898.83	704.96	193.86	34,543.16
12	894.95	704.96	189.99	33,838.20
13	891.07	704.96	186.11	33,133.24
14	887.20	704.96	182.23	32,428.27
15	883.32	704.96	178.36	31,723.31
16	879.44	704.96	174.48	31,018.35
17	875.56	704.96	170.60	30,313.39
18	871.69	704.96	166.72	29,608.42
19	867.81	704.96	162.85	28,903.46
20	863.93	704.96	158.97	28,198.50
21	860.05	704.96	155.09	27,493.54
22	856.18	704.96	151.21	26,788.57
23	852.30	704.96	147.34	26,083.61
24	848.42	704.96	143.46	25,378.65
25	844.55	704.96	139.58	24,673.69
26	840.67	704.96	135.71	23,968.72
27	836.79	704.96	131.83	23,263.76
28	832.91	704.96	127.95	22,558.80
29	829.04	704.96	124.07	21,853.84
30	825.16	704.96	120.20	21,148.87
31	821.28	704.96	116.32	20,443.91
32	817.40	704.96	112.44	19,738.95
33	813.53	704.96	108.56	19,033.99
34	809.65	704.96	104.69	18,329.02
35	805.77	704.96	100.81	17,624.06
36	801.89	704.96	96.93	16,919.10
37	798.02	704.96	93.06	16,214.14
38	794.14	704.96	89.18	15,509.17
39	790.26	704.96	85.30	14,804.21
40	786.39	704.96	81.42	14,099.25
41	782.51	704.96	77.55	13,394.29
42	778.63	704.96	73.67	12,689.32
43	774.75	704.96	69.79	11,984.36
44	770.88	704.96	65.91	11,279.40
45	767.00	704.96	62.04	10,574.44
46	763.12	704.96	58.16	9,869.47
47	759.24	704.96	54.28	9,164.51
48	755.37	704.96	50.40	8,459.55
49	751.49	704.96	46.53	7,754.59
50	747.61	704.96	42.65	7,049.62
51	743.74	704.96	38.77	6,344.66
52	739.86	704.96	34.90	5,639.70
53	735.98	704.96	31.02	4,934.74
54	732.10	704.96	27.14	4,229.77
55	728.23	704.96	23.26	3,524.81
56	724.35	704.96	19.39	2,819.85
57	720.47	704.96	15.51	2,114.89
58	716.59	704.96	11.63	1,409.92
59	712.72	704.96	7.75	704.96
60	708.84	704.96	3.88	0.00
	<b>31,310.91</b>	<b>25,378.65</b>	<b>5,932.26</b>	

## DEPRECIACIONES

DEPRECIACIÓN DE EQUIPOS DE CAPACITACION				
Vida útil 5 años			Depreciación 10%	
Año	Valor Activo	Val. Residual	Depreciación 10%	Valor Actual
0	1470	147		1323
1	1323		264.6	1058.4
2	1058.4		264.6	793.8
3	793.8		264.6	529.2
4	529.2		264.6	264.6
5	264.6		264.6	0

DEPRECIACIÓN DE EQUIPOS DE OFICINA				
Vida útil 5 años			Depreciación 10%	
Año	Valor Activo	Val. Residual	Depreciación 10%	Valor Actual
0	679	67.9		611.1
1	611.1		122.22	488.88
2	488.88		122.22	366.66
3	366.66		122.22	244.44
4	244.44		122.22	122.22
5	122.22		122.22	0

DEPRECIACIÓN DE MOBILIARIO				
Vida útil 5 años			Depreciación 10%	
Año	Valor Activo	Val. Residual	Depreciación 10%	Valor Actual
0	900	90		810
1	810		162	648
2	648		162	486
3	486		162	324
4	324		162	162
5	162		162	0

DEPRECIACIÓN DE EQUIPO DE COMPUTACIÓN				
Vida útil 3 años			Depreciación 33,33%	
Año	Valor Activo	Val. Residual	Depreciación 33,33%	Valor Actual
0	1877.08	625.630764		1251.449236
1	1251.449236		417.1497453	834.2994907
2	834.2994907		417.1497453	417.1497453
3	417.1497453		417.1497453	0

**ENCUESTA PILOTO**

**Empresa**

**QUEHACER Cía.Ltda.**

**Actualmente requiere contratar Servicio Domestico?**

SI

NO

**Contrataría usted personal especializado en actividades domesticas por hora?**

SI

NO

**Cuántas horas por semana contrataría el servicio?**

4 horas por semana

8 horas por semana

12 horas por semana

16 horas por semana

**Cuánto estaría dispuesto/a a pagar por hora por los servicios domésticos que usted necesita?**

\$ 3.00 - \$ 5.00

\$ 5.00 - \$ 8.00

\$ 8.00 - \$ 11.00

## ENCUESTA

Empresa **QUEHACER Cía.Ltda.**

### 1.- Actualmente requiere contratar Servicio Domestico?

SI  NO

### 2.- Contrataría usted personal especializado en actividades domesticas por hora ?

SI  NO

### 3.- Para que labores de servicio domestico usted contrataría a una empleada en su hogar:

Limpieza <input type="checkbox"/>	Planchado <input type="checkbox"/>	Lavado <input type="checkbox"/>
Niñera <input type="checkbox"/>	Enfermería <input type="checkbox"/>	Cocina <input type="checkbox"/>
Jardinería <input type="checkbox"/>	Mensajería <input type="checkbox"/>	
Durante o después de Reuniones Familiares <input type="checkbox"/>		Otros <input type="checkbox"/>

### 4.- Cuantas horas por semana contrataría el servicio?

4 horas por semana

8 horas por semana

12 horas por semana

16 horas por semana

### 5.- Cuáles son los requisitos fundamentales que usted toma en cuenta para contratar al Servicio Doméstico?

Seguridad

Confiabilidad

Puntualidad

Garantía  
por daños

Referencias

Otros

**6.- Cuánto estaría dispuesto a pagar por hora por los servicios domésticos que usted necesita?**

\$ 3.00 - \$ 5.00

\$ 5.10 - \$ 8.00

\$ 8.10 - \$ 11.00

**7.- Como le gustaría informarse de la existencia de la empresa?**

Internet

Telefónico

Oficina/  
Personalizado

**8. Datos del Encuestado**

SEXO Femenino

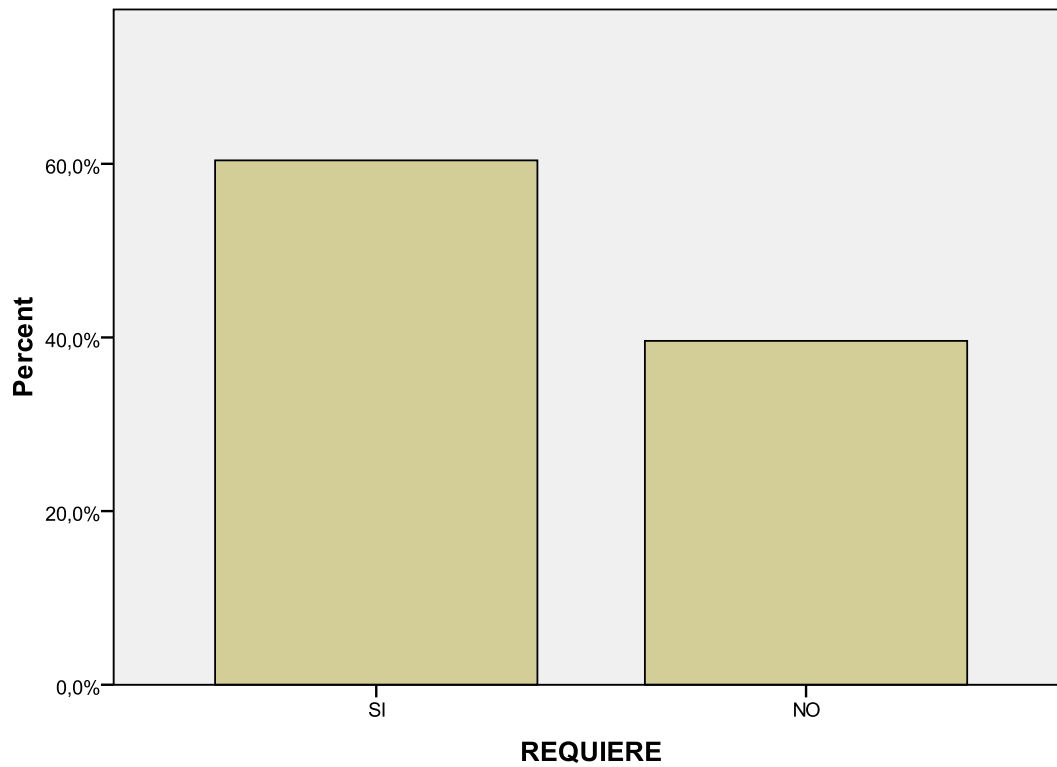
Masculino

Sector donde vive

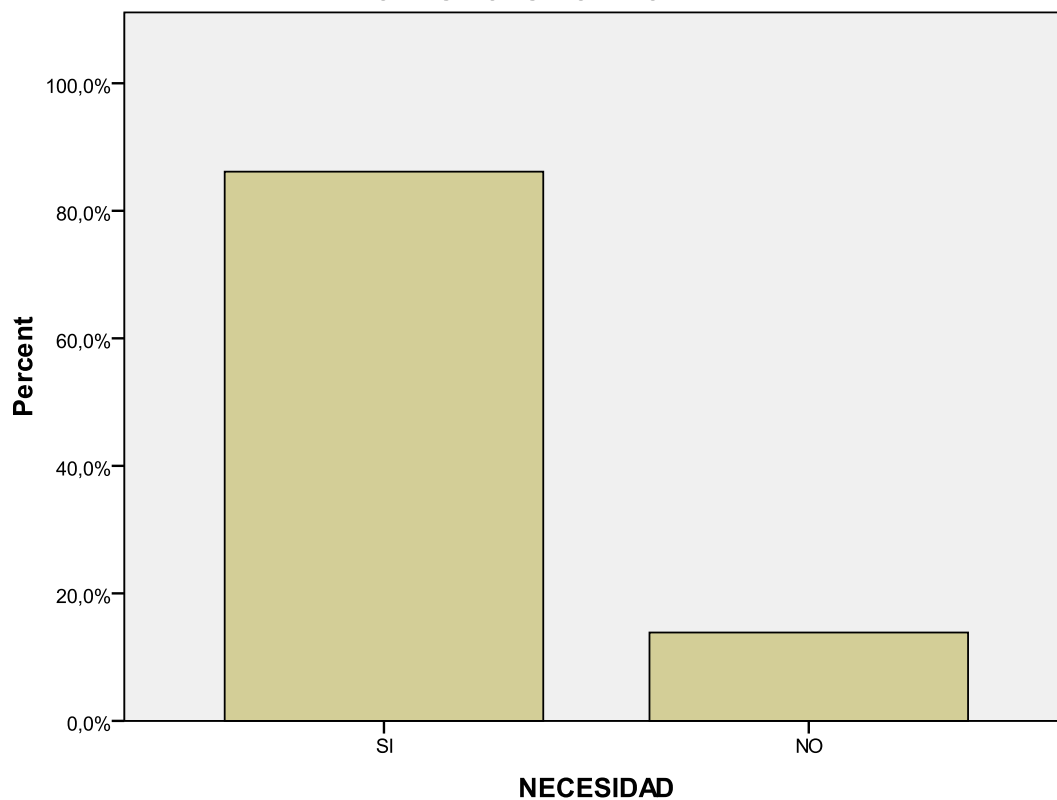


## GRAFICOS ESTADISTICOS

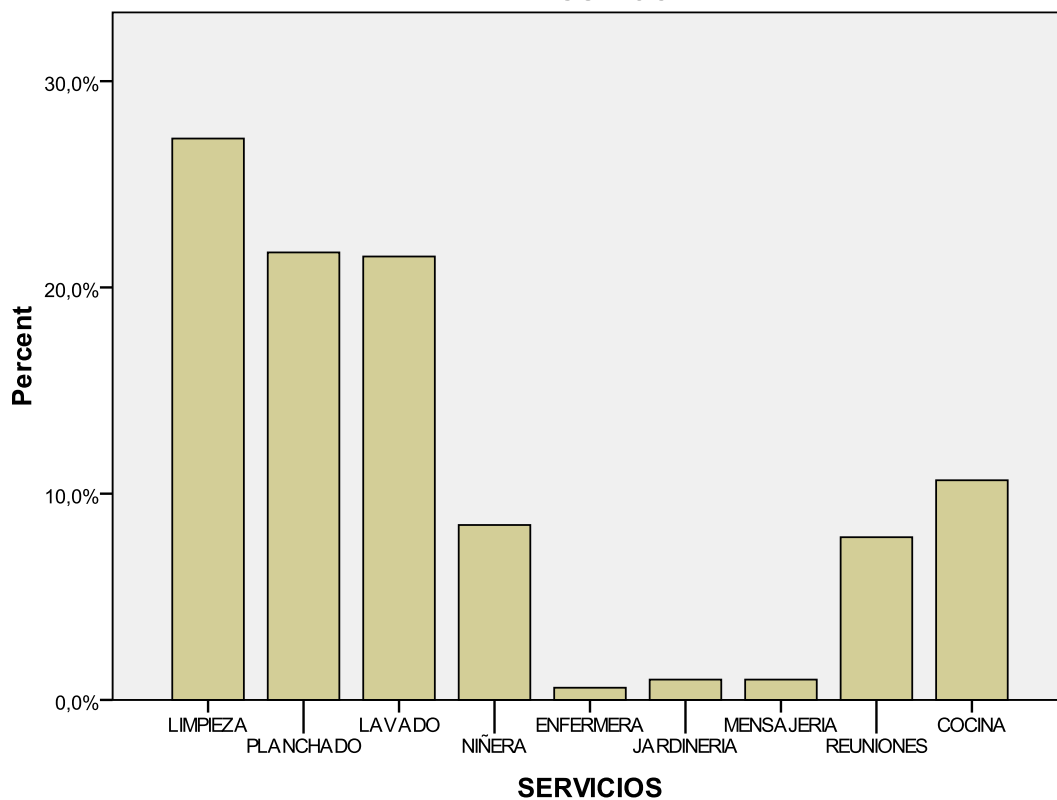
**ACTUALMENTE REQUIERE CONTRATAR SERVICIO DOMESTICO**



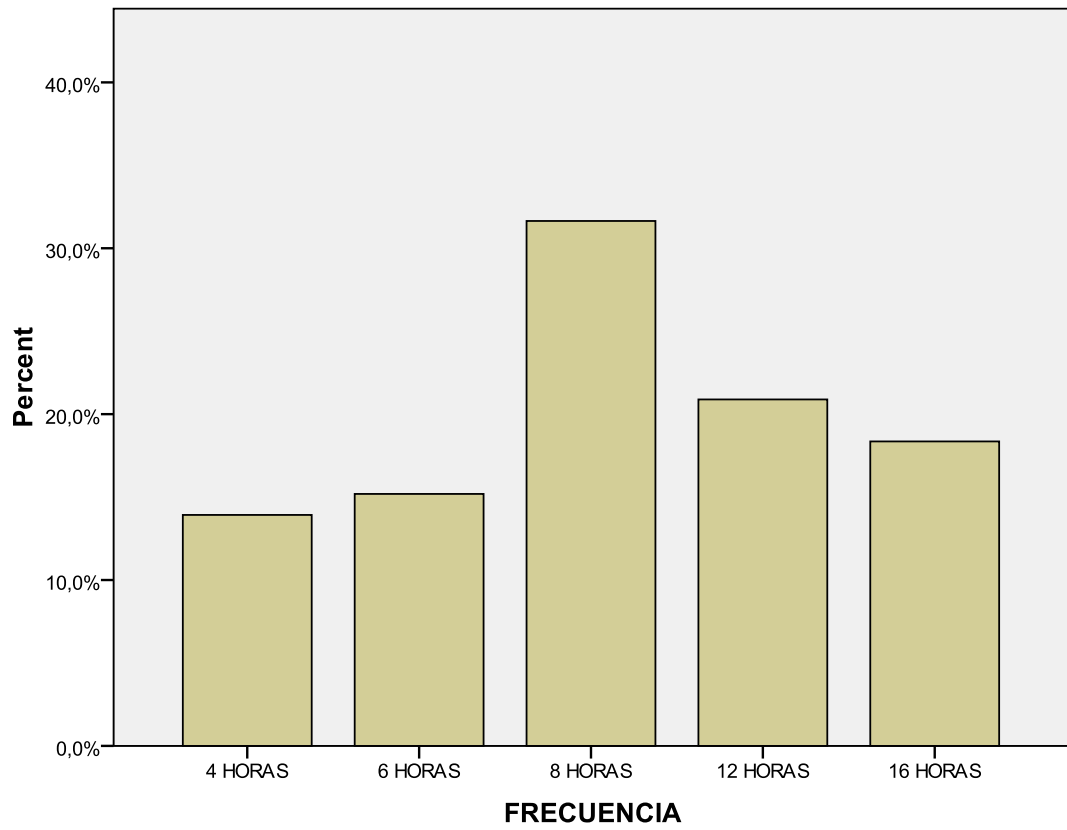
**CONTRATARIA USTED PERSONAL ESPECIALIZADO EN ACTIVIDADES DOMESTICAS POR HORA**



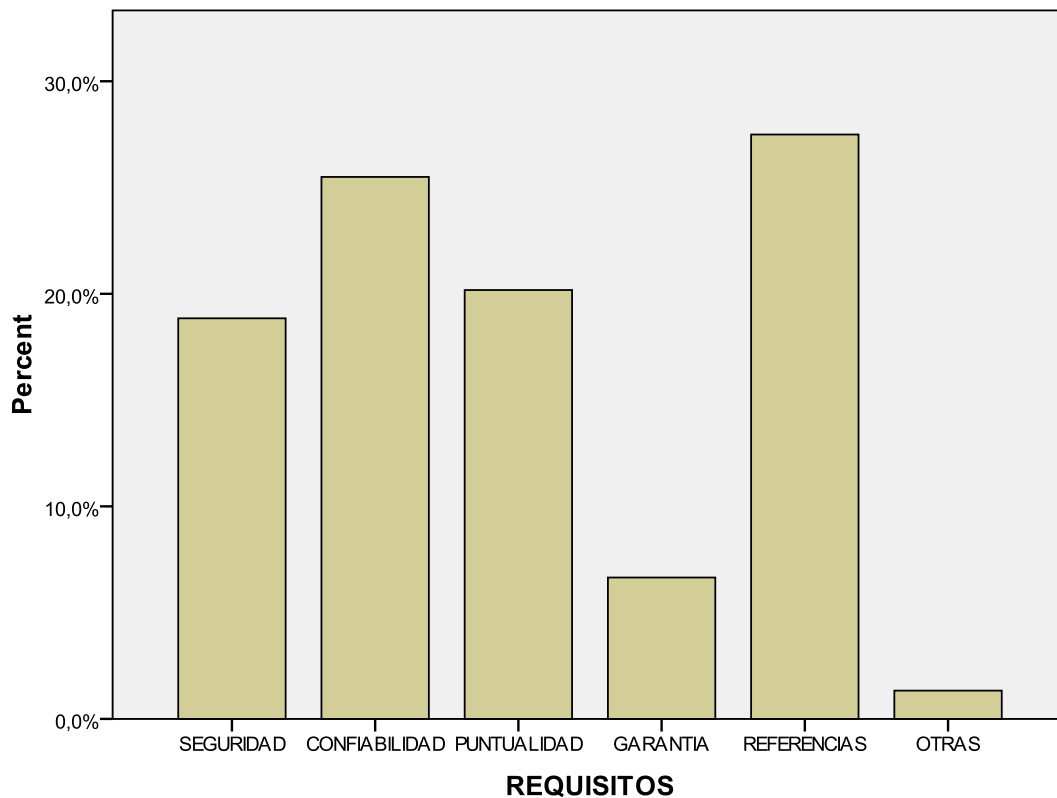
**PARA QUE LABORES DE SERVICIO DOMESTICO USTED CONTRATARIA A UN EMPLEADA EN SU HOGAR**



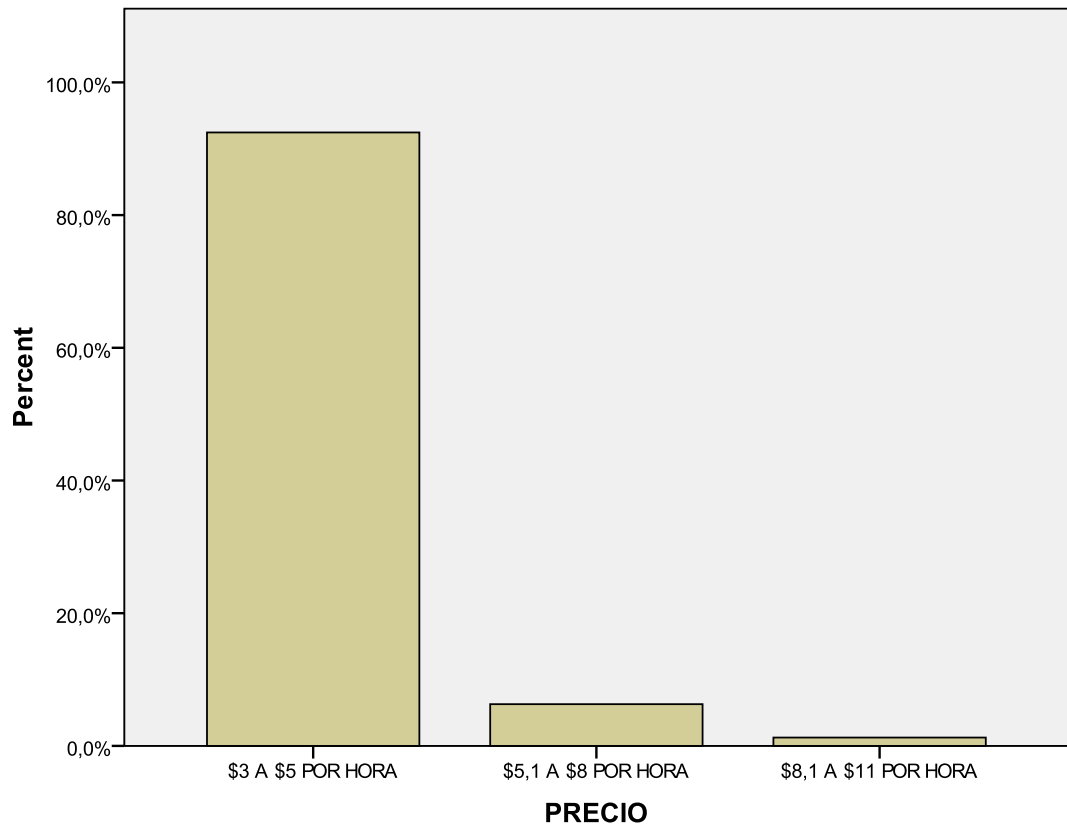
**CUANTAS HORAS SEMANALMENTE CONTRATARIA**



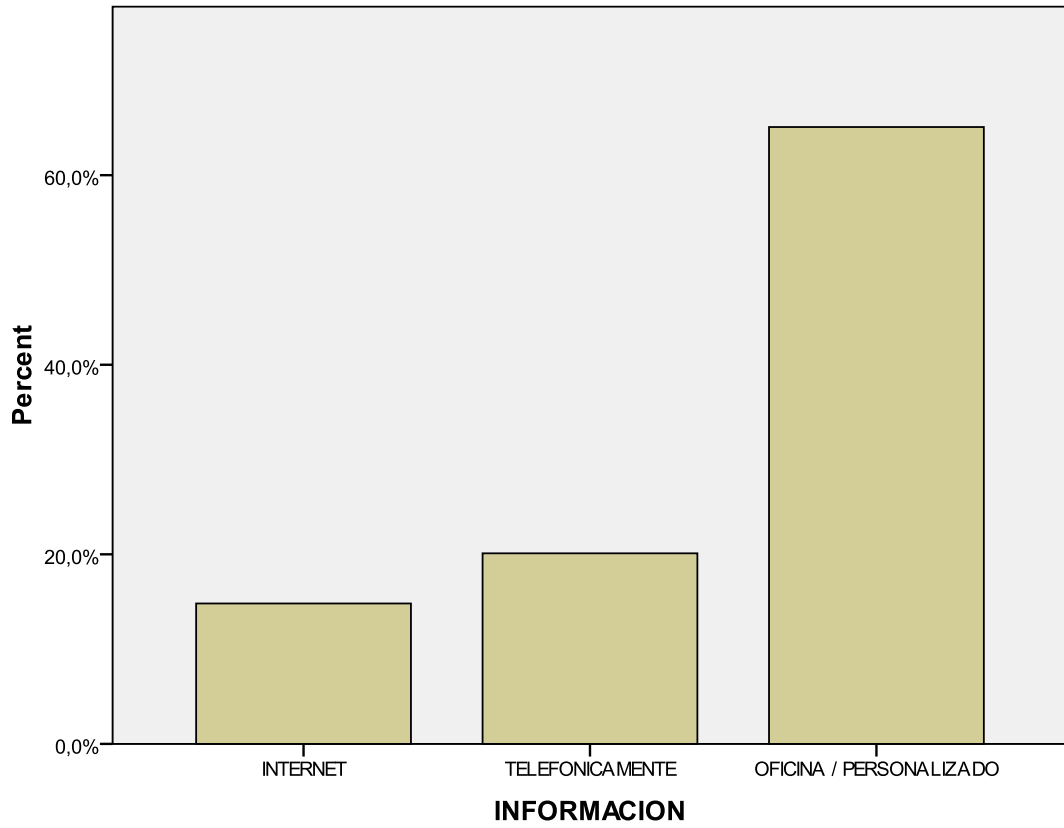
**CUALES SON LOS REQUISITOS FUNDAMENTALES QUE USTED TOMA EN CUENTA PARA CONTRATAR AL SERVICIO DOMESTICO**



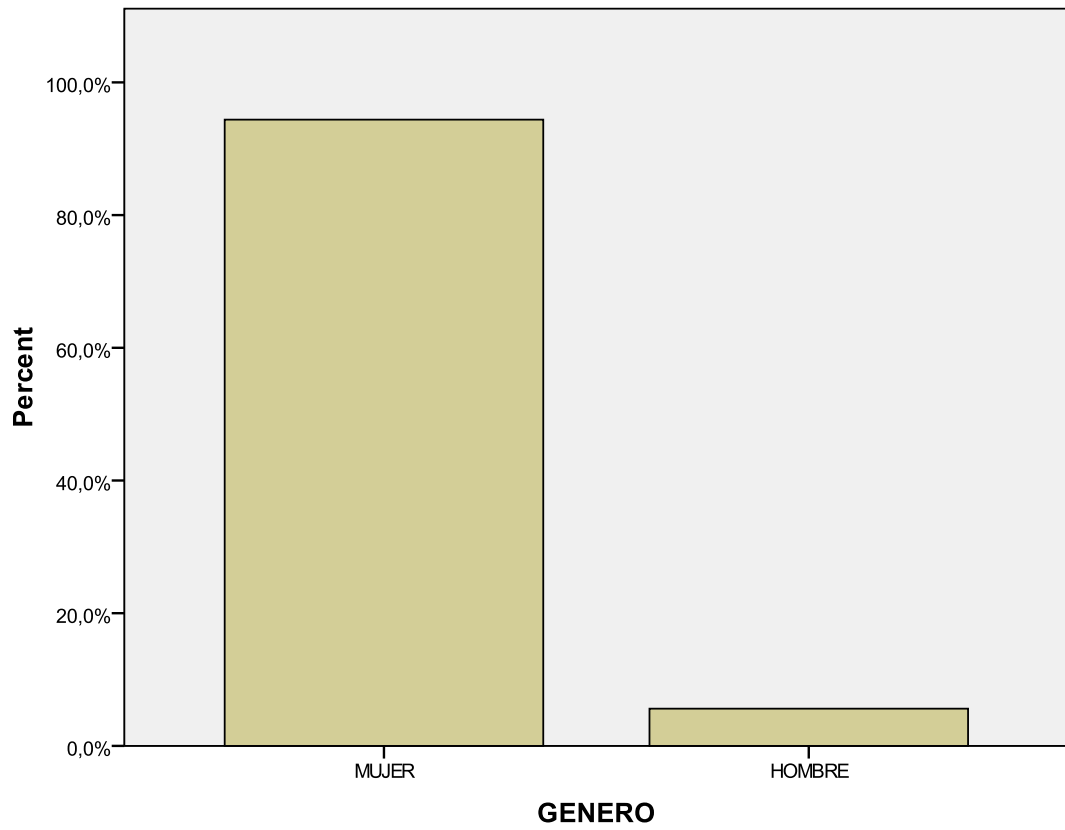
**CUANTO ESTA DISPUESTO A PAGAR POR ESTE SERVICIO**



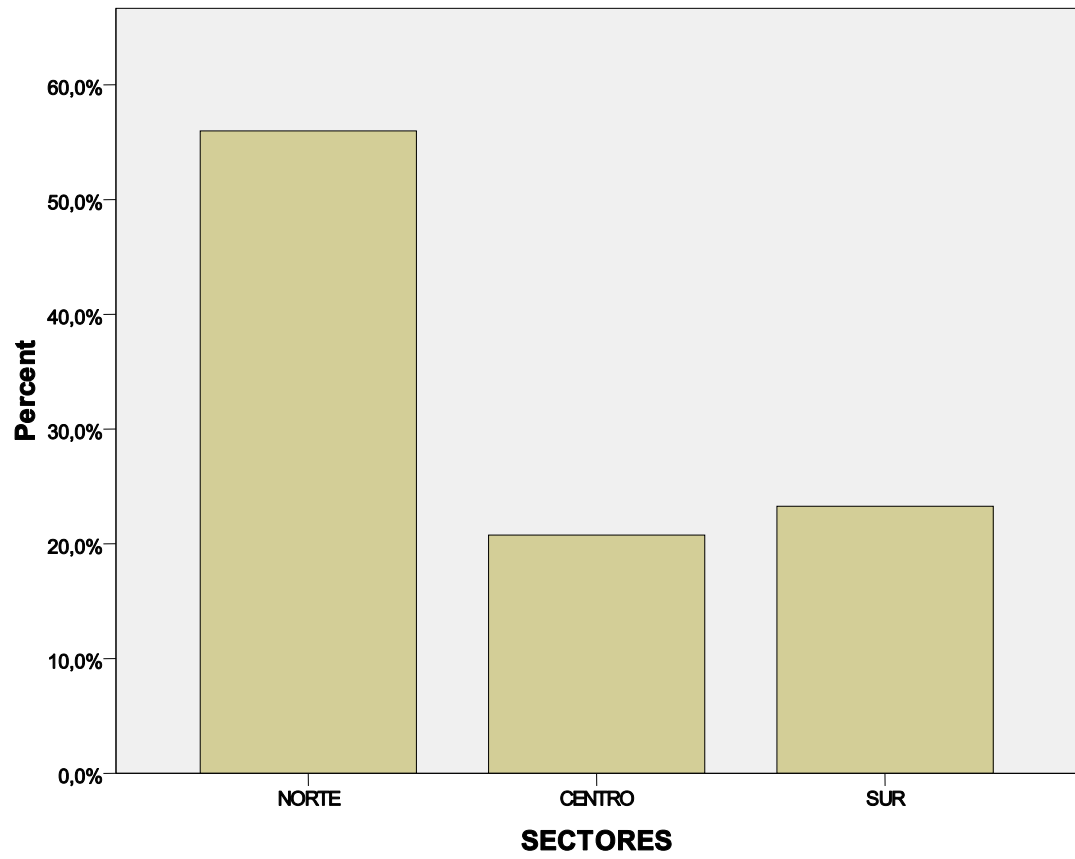
**COMO LE GUSTARIA INFORMARSE DE LA EXISTENCIA DE LA EMPRESA**



**DATOS DEL ENCUESTADO**







<b>EVALUACIÓN Nivel de Apoyo</b>			
<b>EMPLEADO:</b>		<b>JEFE INMEDIATO:</b>	
<b>CARGO:</b>		<b>DEPARTAMENTO:</b>	
<b>FECHA DE INGRESO:</b>			
Escala de calificación			
5.- Superior 4.- Sobre Promedio 3.- Promedio 2.- Bajo Promedio 1.- Inferior			
FACTORES	FRECUENCIA (DIAS)		COMENTARIO
	80	300	
<b>CONOCIMIENTO</b>			
Posee los conocimientos Técnicos que requiere el cargo			
Muestra interés por conocer los procesos operativos y la información relacionada con sus labores.			
Respeto las normativas y políticas internas			
<b>RENDIMIENTO</b>			
Demuestra alto sentido de responsabilidad en la ejecución de sus labores. Inicia y termina su trabajo sin medir el tiempo			
La producción de su trabajo es acorde con los requerimientos de su cargo.			
Evidencia orientación a resultados, no antepone excusas por un trabajo no realizado			
Evidencia orden y cuidado en su puesto de trabajo.			
Demuestra interés por el ahorro de recursos, utiliza eficazmente su tiempo.			
<b>CALIDAD DE SERVICIO E IMAGEN INSTITUCIONAL</b>			
Se asegura de no cometer errores al realizar su trabajo.			
Evidencia actitud agradable, de servicio y respeto en el trato con clientes internos y externos.			
Respeto las normas de seguridad.			
<b>LIDERAZGO Y COLABORACION</b>			
Brinda su colaboración, sin interés alguno, cuando se la solicita.			
Demuestra sentido de urgencia en las tareas encomendadas			
Demuestra criterio y buen juicio al ejecutar su tarea.			
Propone alternativas coherentes y aplicables para hacer mejor su trabajo.			
Evidencia adaptación a la organización.			

<b>EVALUACIÓN Nivel de Mando</b>			
<b>EMPLEADO:</b> <b>CARGO:</b> <b>FECHA DE INGRESO:</b>		<b>JEFE INMEDIATO:</b> <b>DEPARTAMENTO:</b>	
<b>Escala de calificación</b>			
5.- Superior 4.- Sobre Promedio 3.- Promedio 2.- Bajo Promedio 1.- Inferior			
<b>FACTORES</b>	<b>FRECUENCIA (DIAS)</b>		<b>COMENTARIO</b>
<b>CONOCIMIENTO</b>	<b>80</b>	<b>300</b>	
Posee los conocimientos Técnicos que requiere el cargo			
Mustra interés por conocer los procesos operativos y la información relacionada con sus funciones			
Es conciente que su trabajo genera flujo en otros, se preocupa por mantenerlo al día			
<b>RENDIMIENTO</b>			
Demuestra alto sentido de responsabilidad en la ejecución de sus labores. Inicia y termina su trabajo sin medir el tiempo			
La producción de su trabajo es acorde con los requerimientos de su cargo.			
Evidencia orientación a resultados, no antepone excusas por un trabajo no realizado			
Evidencia orden y cuidado en su puesto de trabajo.			
Demuestra interés por el ahorro de recursos, utiliza eficazmente su tiempo.			
<b>CALIDAD DE SERVICIO E IMAGEN INSTITUCIONAL</b>			
Se asegura de no cometer errores al realizar su trabajo.			
Evidencia actitud agradable, de servicio y respeto en el trato con clientes internos y externos.			
Respeta las normas de seguridad.			
<b>LIDERAZGO Y COLABORACION</b>			
Ejerce una supervisión directa y orienta a su personal en mejores prácticas para hacer su trabajo			
Demuestra sentido de urgencia en las tareas encomendadas			
Con su actitud, da ejemplo de las exigencias que hace a su personal.			
Propone alternativas coherentes y aplicables para hacer mejor su trabajo.			
Evidencia adaptación a la organización.			

## GUIA DE ENTRENAMIENTO

### Para vinculaciones y movimientos del personal

Este formulario ha sido diseñado para recoger técnicamente el entrenamiento del empleado en las áreas que lo requiera. Le agradecemos llenar uno por área y detallar los aspectos en los cuales dará la instrucción, así como los materiales y/o recursos que utilizará. No olvide especificar las sugerencias de información adicional que necesite el empleado para ser efectivo en su nuevo cargo.

<b>Área:</b> <b>Nombre:</b> <b>Jefe Inmediato:</b>	<b>Departamento:</b> <b>Cargo:</b> <b>Fecha:</b>
--	--

FECHA	CONTENIDO	TIEMPOS	RESPONSABLE	CONSULTA
	La misión y los objetivos básicos de la organización,	4 horas	Jefe de Recursos Humanos	Las Matrices Estratégicas de la compañía.
	Las estrategias básicas a través de las cuales se alcanzarán los objetivos.	4 horas	Jefe de Recursos Humanos	Las Matrices Estratégicas de la compañía
	Las responsabilidades básicas en el puesto que se le adjudicará en la organización, los desafíos del puesto y el estilo de dirección.	4 horas	Jefe de Recursos Humanos	Perfil del Cargo
	Los patrones de comportamiento requeridos para el desempeño eficaz del puesto.	4 horas	Jefe de Recursos Humanos	Perfil del Cargo
	Las políticas o principios que aseguren el mantenimiento de la identidad e integridad de la organización.	4 horas	Jefe de Recursos Humanos	Políticas Generales de la compañía
	Conocer de manera general el ambiente de trabajo, la cultura predominante en la organización, sus compañeros de trabajo, las actividades desarrolladas y las pendientes a desarrollar.	4 horas	Jefe de Recursos Humanos	Políticas generales de la compañía.

