

INDICE GENERAL

CAPITULO I **NATURALEZA DEL PROYECTO**

| | |
|--|-----------|
| 1. Introducción | 1 |
| 1.1. Proceso Creativo | 3 |
| 1.1.1. Génesis de la Idea | 4 |
| 1.1.2. Evaluación de Criterios | 4 |
| 1.1.3. Evaluación de las Ideas Anteriores | 6 |
| 1.1.4. Justificación de la empresa | 7 |
| 1.2. Nombre de la Empresa | 8 |
| 1.3. Antecedentes del Proyecto | 9 |
| 1.4. Justificación del Proyecto | 10 |
| 1.4.1. Justificación económica | 10 |
| 1.4.2. Justificación técnica | 10 |
| 1.4.3. Justificación social | 10 |
| 1.5. Objetivos del Proyecto | 10 |
| 1.5.1. Objetivo General | 10 |
| 1.5.2. Objetivos Específicos | 11 |
| 1.6. Alcances | 11 |

CAPITULO II **ESTUDIO DE MERCADO**

| | |
|---|-----------|
| 2.1. Definición y Objetivos del Estudio de Mercado | 12 |
| 2.1.1. Definición del Estudio de Mercado | 12 |
| 2.1.2. Objetivos del Estudio de Mercado | 13 |
| 2.2. Principales Aspectos Relacionados al Estudio de Mercado | 14 |

| | |
|--|-----------|
| 2.2.1. Descripción del Servicio Principal y Subproducto | 14 |
| 2.2.2. Usos del Servicio | 17 |
| 2.3. Métodos Utilizados para el Estudio de Mercado | 17 |
| 2.3.1. Tipos de Investigación | 17 |
| 2.3.2. Determinación de Fuentes Primarias y Secundarias | 18 |
| 2.3.2.1. Fuentes Primarias | 18 |
| 2.3.2.2. Fuentes Secundarias | 19 |
| 2.3.3. Determinación del Universo de Estudio | 20 |
| 2.3.3.1. Determinación de la Población Meta | 20 |
| 2.3.3.2. Determinación de la Muestra | 20 |
| 2.4. Recopilación de información | 22 |
| 2.4.1. Encuesta dirigida a instituciones corporativas | 22 |
| 2.4.1.1. Ficha técnica | 22 |
| 2.4.1.2. Resultados Obtenidos | 22 |
| 2.3.4. Análisis de la Oferta | 30 |
| 2.3.4.1. Oferta Histórica | 32 |
| 2.3.4.2. Oferta Proyectada | 32 |
| 2.3.5. Análisis de la Demanda | 33 |
| 2.3.5.1. Demanda Histórica | 33 |
| 2.3.5.2. Demanda Proyectada | 33 |
| 2.3.6. Balance de Oferta – Demanda | 34 |
| 2.3.7. Análisis de Precios | 35 |
| 2.3.8. Conclusiones del estudio de mercado | 36 |

CAPITULO III

TAMAÑO Y LOCALIZACIÓN

| | |
|---------------------------------|-----------|
| 3. Objetivos | 37 |
| 3.1. Tamaño del Proyecto | 37 |

| | |
|--|-----------|
| 3.1.1. Determinación de la Capacidad del Proyecto | 38 |
| 3.1.2. Capacidad Máxima | 38 |
| 3.1.2.1. Numero de servicio demandado | 38 |
| 3.1.2.2. Cartera de cliente de limpieza | 40 |
| 3.1.2.3. Cartera de cliente de limpieza en industrias | 40 |
| 3.1.2.4. Cartera de cliente de limpieza a instituciones | 41 |
| 3.1.2.5. Cartera de cliente de limpieza de líneas aeronáutica | 42 |
| 3.1.2.6. Resumen de cartera de cliente | 42 |
| 3.2. Localización del Proyecto | 43 |
| 3.2.1. Macro-Localización | 44 |
| 3.2.1.1. Selección de la Zona | 46 |
| 3.2.2. Micro – localización | 46 |
| 3.2.2.1. Método Cualitativo por Puntos | 47 |
| 3.2.2.1.1. Factores de Localización | 47 |
| 3.2.2.1.2. Ubicación del Proyecto | 49 |

CAPITULO IV

ESTRATEGIA Y MARKETING

| | |
|---|-----------|
| 4. Introducción | 50 |
| 4.1. Direccionamiento estratégico | 50 |
| 4.1.1. Misión | 51 |
| 4.1.2. Visión | 52 |
| 4.1.3. Valores o Principios Organizacionales | 53 |
| 4.2. Análisis ambiental y competitivo | 54 |
| 4.2.1. Diagnostico externo | 54 |
| A. Análisis del macro ambiente | 54 |
| 1. entorno demográfico | 55 |
| 2. entorno económico | 55 |
| 3. entorno natural | 57 |
| 4. entorno tecnológico | 57 |

| | |
|--|-----|
| 5. entorno político | 58 |
| 6. entorno socio cultural | 59 |
| B. Análisis del microambiente externo | 59 |
| 1. Proveedores | 59 |
| 2. Intermediarios | 60 |
| 3. Entidades financieras | 60 |
| 4. aseguradoras | 60 |
| 4.3. Diamante de Porter | 61 |
| 4.4. Matriz de evaluación de factores internos EFI | 68 |
| 4.5. Matriz de evaluación de factores externos EFE | 71 |
| 4.6. Análisis F.O.D.A. | 76 |
| 4.7. Modelo de las estrategias de marketing | 79 |
| 4.7.1. Determinación de los factores de éxito | 79 |
| 4.8. Estrategias de calidad de los servicios | 80 |
| 4.9. Estrategias de mercadotecnia | 82 |
| 4.9.1. Estrategias de diferenciación | 83 |
| 4.10. Plan de acción | 105 |
| 4.11. Presupuesto | 106 |

CAPITULO V

INGENIERIA DEL PROYECTO

| | |
|--|-----|
| 5. Objetivos | 107 |
| 5.1. Descripción del Proceso | 108 |
| 5.1.1. Servicios | 108 |
| 5.1.2. Categoría de la mezcla de servicios | 108 |
| 5.1.3. Características distintivas de los servicios | 109 |
| 5.1.4. Simbologías de diagrama de flujo | 110 |
| 5.2. Terreno e Infraestructura | 115 |
| 5.3. Requerimiento de maquinarias, y Insumos de Limpieza | 116 |

| | |
|--|------------|
| 5.3.1. Vehículos | 116 |
| 5.3.2. Requerimiento de Maquinarias | 116 |
| 5.3.3. Requerimiento de Equipos de Computación | 117 |
| 5.3.4. Requerimiento de Acción Telefónica | 118 |
| 5.3.5. Requerimiento de Equipos e Instalaciones | 118 |
| 5.3.6. Requerimiento de Material de Escritorio | 119 |
| 5.3.7. Requerimiento en Letrero | 119 |
| 5.4. Requerimiento en Muebles y Enseres | 119 |
| 5.5. Requerimiento de Servicios | 120 |
| 5.6. Distribución del Establecimiento (Layout del Proyecto) | 129 |

CAPITULO VI

ORGANIZACIÓN

| | |
|---|------------|
| 6. Introducción | 132 |
| 6.1. Organización Jurídica (Aspecto Legal) | 132 |
| 6.1.1. Elección del Tipo de Sociedad | 133 |
| 6.1.2. Razón Social | 134 |
| 6.1.3. Constitución Legal de la Empresa | 134 |
| 6.1.4. Estructura del Balance de Apertura | 139 |
| 6.2. Organización Administrativa | 141 |
| 6.2.1. Estructura Organizacional | 141 |
| 6.2.2. Organigrama | 142 |
| 6.2.3. Manual de Funciones | 143 |
| 6.2.3.1. Diseño de Cargos | 143 |
| 6.2.3.1.1. Descripción de Cargo | 144 |
| 6.2.3.1.2. Análisis de Cargo | 145 |
| 6.2.3.1.3. Evaluación de Cargos | 145 |
| 6.2.3.2. Admisión de Personal | 166 |

| | |
|---|------------|
| 6.2.3.2.1. Reclutamiento de Personal | 166 |
| 6.2.3.2.2. Selección de Personal | 167 |

CAPITULO VII

INVERSIÓN Y FINANCIAMIENTO

| | |
|--|------------|
| 7. Introducción | 170 |
| 7.1. Inversiones | 170 |
| 7.1.1. Componentes de la Inversión Fija | 171 |
| 7.1.1.1. Inversiones en Vehículos | 171 |
| 7.1.1.2. Inversiones en Equipos de Computación | 172 |
| 7.1.1.3. Inversión en Línea Telefónica | 172 |
| 7.1.1.4. Inversión en Equipos e Instalaciones | 173 |
| 7.1.1.5. Inversión en Muebles y Enseres | 173 |
| 7.1.1.6. Inversiones en Maquinarias | 174 |
| 7.1.1.7. Inversión en Material de Escritorio | 176 |
| 7.1.1.8. Inversión en Letrero | 176 |
| 7.1.2. Componentes de la Inversión Diferida | 177 |
| 7.1.2.1. Inversión en Estudio de Investigación | 178 |
| 7.1.2.2. Inversiones Gastos de Organización | 178 |
| 7.1.2.3. Gasto en Publicidad | 179 |
| 7.1.2.4. Inversiones en Capacitaciones al Personal | 180 |
| 7.1.2.5. Inversiones en Software de Gestión y Páginas Web | 180 |
| 7.1.2.6. Imprevisto | 181 |
| 7.1.3. Capital de Trabajo | 182 |
| 7.1.3.1. Servicios Básicos | 182 |
| 7.1.3.1.1. Agua Potable | 182 |
| 7.1.3.1.2. Energía Eléctrica | 183 |
| 7.1.3.1.3. Teléfono | 183 |
| 7.1.3.2. Internet | 184 |

| | |
|---|-----|
| 7.1.3.3. Gastos en Elemento Promocional | 184 |
| 7.1.3.4. Alquiler del Establecimiento | 185 |
| 7.1.3.5. Sueldos y Salarios | 186 |
| 7.1.3.6. Combustible | 187 |
| 7.1.3.7. Gasto en Mantenimiento de Vehículos | 187 |
| 7.1.3.8. Mantenimiento de Equipos de Computación | 188 |
| 7.1.3.9. Material de Escritorio | 188 |
| 7.1.3.10. Material Medico | 189 |
| 7.1.3.11. Requerimiento de insumos de Limpieza | 190 |
| 7.1.3.12. Insumo de Refrigerio | 192 |
| 7.1.3.13. Gasto en Uniformes | 193 |
| 7.1.3.14. Servicios de Seguridad | 193 |
| 7.1.3.15. Seguros | 194 |
| 7.1.3.16. Imprevistos | 194 |
| 7.1.4. Cronograma de Inversión | 195 |
| 7.2. Financiamiento | 197 |
| 7.2.1. Financiamiento con Aporte Propio | 197 |
| 7.2.2. Financiamiento mediante Préstamo | 197 |
| 7.2.2.1. Condiciones de Préstamo | 198 |
| 7.2.2.2. Servicios a la Deuda | 200 |
| 7.2.2.2.1. Amortización | 201 |

CAPITULO VIII

INGRESOS Y COSTOS DEL PROYECTO

| | |
|------------------------------------|-----|
| 8. Introducción | 203 |
| 8.1. Ingresos del proyecto | 204 |
| 8.1.1. Ingresos proyectados | 204 |
| 8.2. Costo del proyecto | 209 |
| 8.2.1. Estructura de costos | 210 |

| | |
|--|-----|
| 8.2.1.1. Fijos | 210 |
| 8.2.1.1.1. Sueldos y salarios | 211 |
| 8.2.1.1.2. Seguros | 212 |
| 8.2.1.1.3. Internet | 213 |
| 8.2.1.1.4. Mantenimiento de vehículos | 213 |
| 8.2.1.1.5. Combustible | 214 |
| 8.2.1.1.6. Insumos de refrigerio | 215 |
| 8.1.1.1.6. Alquiler del establecimiento | 216 |
| 8.1.1.1.8. Servicio de seguridad | 216 |
| 8.1.1.1.9. Depreciación | 216 |
| 8.1.1.1.9.1. Calculo de la depreciación | 217 |
| 8.1.1.1.10. Amortización de activo diferido | 219 |
| 8.1.1.1.11. Intereses | 220 |
| 8.1.1.1.12. Gastos en material de escritorio | 221 |
| 8.1.1.1.13. Gastos en publicidad | 221 |
| 8.1.1.1.14. Uniforme | 222 |
| 8.1.1.1.15. Botiquín | 222 |
| 8.1.1.1.16. Mantenimiento de equipos de computación | 222 |
| 8.1.1.17. Servicios básicos | 223 |
| 8.2.2.2. Costos variables | 223 |
| 8.2.2.2.1. Sueldos y salarios | 224 |
| 8.2.2.2.2. Insumos de limpieza | 224 |
| 8.3. Costos anuales proyectados | 225 |
| 8.4. Precio de venta | 226 |
| 8.4.1. Comisiones a operarios de limpieza | 227 |

CAPITULO IX

ESTADOS FINANCIEROS

| | |
|-------------------------------------|------------|
| 9. Introducción | 229 |
| 9.1. Estado de Resultado | 229 |
| 9.3. Estado de Fuentes y Uso | 232 |
| 9.4. Balance General | 233 |

CAPITULO X

EVALUACIÓN DEL PROYECTO

| | |
|--|------------|
| 10. Introducción | 235 |
| 10.1. Evaluación económica | 235 |
| 10.1.2.1. Razón de liquidez | 236 |
| 10.1.2.1.1. Razón circulante | 237 |
| 10.1.2.2. Razón de actividad | 237 |
| 10.1.2.2.1. Rotación de activos totales | 237 |
| 10.1.2.3. Razón de deuda | 238 |
| 10.1.2.3.1. Razón de Capacidad de Pago de Interés | 239 |
| 10.1.2.4. Razón de Rentabilidad | 239 |
| 10.1.2.4.1. Margen de Utilidad Bruta | 239 |
| 10.1.2.4.2. Margen de Utilidad Neta | 240 |
| 10.1.2.4.3. Rendimiento de Activos | 240 |
| 10.1.2.4.4. Rendimiento sobre Capital | 241 |
| 10.2. Flujo de caja | 241 |
| 10.3. Indicadores | 243 |
| 10.3.1. Valor Actual Neto (VAN) | 243 |
| 10.3.2. Tasa Interna de Retorno (TIR) | 245 |
| 10.3.3. Apalancamiento Financiero | 246 |

| | |
|--|------------|
| 10.3.4. Periodo de Recuperación del Capital | 246 |
| 10.3.5. Relación costo Beneficio | 247 |
| 10.3.6. Punto de Equilibrio | 248 |
| 10.3.7. Análisis de sensibilidad | 250 |

CAPITULO XI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

| | |
|---|------------|
| 1.1. conclusiones y recomendaciones | 254 |
| 11.1. Conclusiones | 254 |
| 11.1. Conclusiones en estudio de mercado | 254 |
| 11.1.2. Conclusiones en estrategias | 254 |
| 11.1.3. Conclusiones en finanzas | 255 |
| 11.2. Recomendaciones | 255 |