

UNIVERSIDAD AUTONOMA GABRIEL

RENE MORENO

**FACULTAD DE AUDITORIA FINANCIERA O
CONTADURIA PÚBLICA**

CARRERA: CONTADURIA PUBLICA

PLAN DE NEGOCIO: MASTER CLEAN

**PROYECTO DE UNA EMPRESA DE SERVICIOS DE
LIMPIEZA, PARA LOS HOGARES DE SANTA CRUZ DE
LA SIERRA, BRINDANDO UN SERVICIO EFICIENTE CON
CALIDAD, SEGURIDAD Y RESPONSABILIDAD**

DOCENTE: Hugo José Rodríguez Vásquez

ASIGNATURA: Laboratorio Profesional 1

ESTUDIANTES: Luis Jesús Rodríguez Honorio

Arlingne Ester Castro Chávez

Alexander Mamani Luna

Raquel Cuellar Guzmán

MASTER CLEAN

ÍNDICE

1. Título del proyecto
 - 1.1. Título del proyecto
 - 1.2. Área estratégica de desarrollo
 - 1.3. Actividad económica a la que se aplicara el proyecto
 - 1.4. Localización del proyecto
 - Misión
 - Visión
 - Valores
 - Análisis FODA
2. Descripción de la innovación o investigación aplicada
 - 2.1. Justificación
 - 2.2. Marco referencial
 - 2.3. Resumen ejecutivo
 - 2.4. Característica o atributo del proyecto
 - 2.5. Análisis comparativo
 - 2.6. Objetivo general y objetivo específico
 - 2.7. Componente del proyecto
 - 2.8. Resultado general
 - 2.9. Plan de actividad del proyecto
 - Organización
 - sistema de información
3. Análisis económico y financiero
 - 3.1. Inversiones
 - 3.2. Ingresos
 - 3.3. Costos y gastos
 - 3.4. Flujo de caja económico y financiero
 - 3.5. Evaluación de los resultados
 - 3.6. Periodo de recuperación de la inversión
4. Sustento del mercado
 - 4.1. Alcance esperado del proyecto
 - 4.2. Descripción del mercado objetivo
 - 4.3. Estimación de la demanda en el mercado segmento al se busca ingresar
 - 4.4. Modelo de negocio
5. Conclusiones y referencias
6. Referencias

REGISTRO DE LOGROS DEL PROYECTO

1.-TITULO DEL PROYECTO.-

1.1.-Título del proyecto.-

MASTER CLEAN

Proyecto de una empresa de servicio de limpieza, para los hogares de Santa Cruz de la Sierra, brindando un servicio eficiente con calidad, seguridad y responsabilidad.

1.2.-AREA ESTRATEGICA DE DESARROLLO

Nuestro proyecto está enfocado en la limpieza y la salud (ya que la limpieza es un sinónimo de salud) de los domicilios particulares ubicados en la ciudad de Santa Cruz de la Sierra.

1.3.-ACTIVIDAD ECONOMICA A LA QUE SE APLICARA EL PROYECTO

La actividad económica en la que se aplicará será una empresa de servicios que busca satisfacer las necesidades de limpieza de los hogares cruceños.

1.4.-LOCALIZACION DEL PROYECTO

Santa Cruz de la Sierra siendo un departamento cálido y de tiempo cambiante así que muchas veces se ensucia más facilidad los pisos y se empolvan los muebles y otras superficies a ser limpiadas. Así también podemos observar que existe que no tienen mucha cultura de limpieza ya que es una ciudad con mucha basura en las calles.

El proyecto será creado e implementado en la ciudad de Santa Cruz de la Sierra que es la capital del Departamento de Santa Cruz, Bolivia.

Su crecimiento demográfico está entre los más rápidos de América, y actualmente es la ciudad más poblada del país

Últimos años, la urbe cruceña se erigió como puerta de Bolivia al mundo, para todas las personas que quieran venir a trabajar y estudiar ya sean de los hermanos departamentos o del exterior ya que es una ciudad llena de oportunidades.

Las oficinas y almacén de productos se ubicarán en la calle nº 12 Madre de Dios, ubicada en la zona la colorada a 2 cuadras del 5to anillo, zona sur, con una dimensión de 15 x 30 m², en una casa particular proporcionada por uno de los socios.

MISION

Ofrecer un sistema integrado de confianza en servicios de limpieza que satisfaga cada una de las necesidades de nuestros clientes brindándoles un servicio de calidad, acorde a los estándares de limpieza de la industria con el personal mejor capacitado en el área que además le ahorra al usuario del servicio con sus precios.

VISION

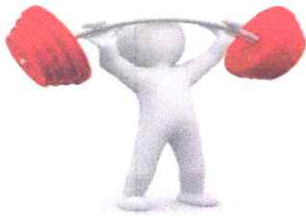
Convertirnos como empresa en un referente de CALIDAD DE SERVICIO, con un alto prestigio tanto a nivel Santa Cruz, como a nivel NACIONAL mejorando cada día en el servicio.

VALORES

Responsabilidad, compromiso, cortesía, empatía, honestidad, integridad, paciencia y respeto. Los valores que nuestra empresa maneja antes que cualquier otro para con nuestros clientes y sobre todo con nuestro personal.

ANALISIS FODA

FORTALEZAS



- ✓ Tenemos el personal cualificado
- ✓ Diversidad de servicios
- ✓ Maquinarias y productos a disposición.
- ✓ Nuestros precios serán mejores que los de la competencia
- ✓ Alta motivación de los socios por experiencias personales

DEBILIDADES



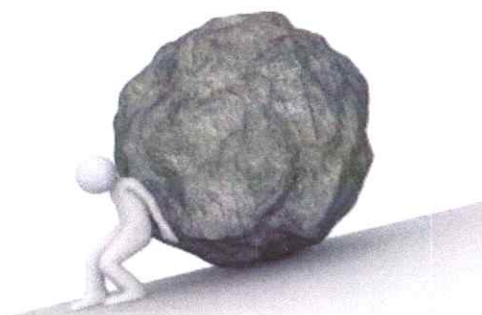
- ✓ Nuestra empresa es nueva en el mercado, por lo cual es desconocida para los clientes.
- ✓ Escaso conocimiento en la gestión empresarial, al ser primera vez que nos aventuramos a crear una empresa siempre tendremos algún inconveniente con la dirección de la misma.
- ✓ Falta de información de los consumidores acerca de los servicios.
- ✓ Pocos ingresos iniciales, aportes propios de los socios.

OPORTUNIDAD



- ✓ Desempleados con conocimiento necesario y vasta experiencia
- ✓ Mercado en crecimiento que no depende de las estaciones del año
- ✓ Facilidad de hacer propaganda de nuestro negocio en las diferentes redes sociales

AMENAZAS



- ✓ Los bancos no nos concederán créditos fácilmente.
- ✓ Alta competencia en el servicio de limpieza de pequeñas y grandes empresas.
- ✓ Es posible una reacción de los competidores con más poder económico.

2.- DESCRIPCION DE LA INNOVACIÓN POR INVESTIGACIÓN APLICADA

2.1 JUSTIFICACION

Actualmente existen empresas que prestan servicios de limpieza similares o iguales, sin embargo estas empresas le resulta poco atractivo esta población en los hogares, ya que estas contratan con grandes industrias y que además este servicio generalmente se presta de manera informal en Santa Cruz.

Es por eso que se pretende analizar el presente trabajo de investigación la rentabilidad económica que se puede obtener con el emprendimiento de un negocio dedicado a la prestación de servicios de limpieza destinado para satisfacer las necesidades de nuestro mercado local con unos precios razonables y con el personal confiable y eficiente.

Así también queremos demostrar que si se puede emprender un negocio rentable con bajo presupuesto económico.

2.2 MARCO REFERENCIAL

En la actualidad es cada vez más común que las mujeres se sumen a la fuerza laboral, esto genera la necesidad de que las tareas del hogar no remuneradas ejercidas anteriormente por la "mujer de la casa" sean delegadas en su mayoría a empleadas domésticas "por días".

Las personas que contratan una empleada "por días", se encuentran con problemas como absentismo frecuente, baja calidad del servicio, abandono definitivo o temporal del trabajo sin aviso previo, hasta delitos como robo, abuso de confianza, maltrato a los integrantes indefensos a su cuidado (niños y ancianos); además que no es fácil encontrar una empleada, ya que generalmente es recomendada por conocidos o compañeros de trabajo. En oposición, las empleadas domésticas se encuentran expuestas a maltratos, son vulnerables a abusos y explotaciones, no tienen una descripción precisa de las labores ni horario, no se encuentran vinculadas a seguridad social, en caso de embarazo son desvinculadas de sus labores, y sumada a esta problemática se presenta alta rotación, que se genera por la informalidad del sector.

Por consiguiente, para beneficio de las partes es imperativo formalizar los servicios profesionales del hogar, en donde se garantice para la empleada un horario, un salario y unas funciones definidas, y para el usuario (en este caso familias) un servicio de calidad.

Para ello es creado **MASTER CLEAN** para cubrir todas esas necesidades de las personas que requieran un servicio de limpieza. Ya que muy bien sabemos que todas las personas que habitamos en el planeta tierra requieren limpiar su hogar ya que la limpieza es un sinónimo de salud y vida.

2.3.-RESUMEN EJECUTIVO

Se desarrolla en este proyecto de estudio para la puesta en marcha de una empresa de servicios de limpieza ubicado en la calle nº 12 Madre de Dios, ubicada en la zona la colorada a 2 cuadras del 5to anillo, zona sur, con una dimensión de 15 x 30 m², en una casa particular proporcionada por uno de los socios. Se contará con un local de 50 m² para almacén de maquinaria y materiales de oficina convenientemente atendido tanto a lo exigido por la normas de planeamiento municipal como a los requerimientos legales necesarios para el almacenamiento de productos de limpieza.

La empresa será una sociedad de responsabilidad limitada que se denominará "MASTER CLEAN" tendrá como actividad la prestación de servicios integrales de limpieza, dirigida principalmente a hogares particulares de la ciudad de Santa Cruz. Tampoco descartan con el tiempo trabajar con empresas privadas o participar en alguna licitación de estos servicios propuesta por la administración pública, ya que el objetivo principal de MASTER CLEAN es abarcar todo el mercado local.

Somos conscientes que encontraremos un gran número de competidores y al tener un servicio diferenciado será una ventaja para nuestra empresa.

2.4 CARACTERISTICAS O ATRIBUTOS DEL PROYECTO

La empresa brindará a sus clientes un servicio que consta de la limpieza y desinfección de áreas administrativas o comerciales en forma periódica, ya sea diaria o semanal. Este servicio será realizado por personal contratado por la empresa, provisto con indumentaria, calzado y demás elementos de seguridad e higiene adecuados que consiste en:

- ✓ Limpieza y desinfección de superficies verticales y horizontales y recolección de residuos.
- ✓ Limpieza de mobiliario, equipamiento específico y metales con la utilización de productos y procedimientos adecuados.
- ✓ Higiene y limpieza de sanitarios.
- ✓ Limpieza de superficies vidriadas siguiendo los procedimientos adecuados para la acción y considerando medidas de seguridad adecuadas.
- ✓ Limpiar y desinfectar grandes superficies utilizando máquinas y equipos.

En base a que se ofrecerá un producto intangible, apuntamos nuestros esfuerzos al logro de un servicio diferenciado, por lo cual será objetivo primordial, trabajar con personal idóneo y capacitado para la realización de las diferentes tareas.

Se busca un perfil de personal con predisposición hacia el trabajo, puntual, de buena presencia y digno de confianza. Los aspectos que se consideran relevantes en la calidad de nuestra prestación de servicios están relacionados con:

- ✓ **El suministro de insumos:** En cuanto al abastecimiento de productos de limpieza, se utilizarán productos de calidad y éstos serán distribuidos por nuestro personal en tiempo y en forma para evitar molestias a nuestros clientes por escasez de elementos básicos de limpieza. Muchos de los empresarios del medio han manifestado disconformidad en sus servicios actuales, y ello se debe en gran parte a fallas en las entregas de estos insumos.
- ✓ **Contacto directo con la persona responsable del servicio:** Otro inconveniente asociado a la tercerización del servicio a empresas externas, es que no existe una cara visible que decepcione los reclamos de los usuarios y dé soluciones inmediatas a los mismos. Es por ello que se ha preestablecido para el presente proyecto, el establecimiento de un local comercial para la atención adecuada de nuestros futuros clientes y la seguridad de que sus requerimientos serán atendidos por el propietario de la firma.

Producción Para la ejecución de las tareas se requerirá de maquinaria y elementos que a continuación se detallan:

- ✓ Aspiradoras industriales
- ✓ Hidro-lavadoras
- ✓ Mopas y baldes
- ✓ Indicadores de seguridad
- ✓ Carros escurridores de mopas

El suministro de elementos se constituye de:

- ✓ Detergentes para pisos
- ✓ Lavandina y desinfectantes
- ✓ Rejillas y paños
- ✓ Lustra muebles
- ✓ Ceras para pisos
- ✓ Escobillones
- ✓ Fragancias de ambientes
- ✓ Líquidos limpiavidrios
- ✓ Alcohol
- ✓ Guantes
- ✓ Barbijos

2.5 ANALISIS COMPARATIVO DE ATRIBUTOS, CARACTERISTICAS, MEJORAS O NOVEDADES TECNOLOGICAS

Los profesionales independientes, que realizan servicios de limpieza por cuenta propia. Este tipo de competidores son los de mayor número.

La empresa ha pensado en subcontratar los servicios de este tipo de profesionales cuando le sea necesario, esto se puede deber a dos razones:

- ✓ La demanda no se puede cubrir con la oferta existente en la empresa.
- ✓ Demanda de servicios especiales.

Competidores de similar tamaño y oferta de servicios.

Existen cada vez más empresas que integran en su cartera de servicios no sólo la limpieza sino también arreglos, reparaciones, lavanderías, etc. Para contrarrestar esta situación MASTER CLEAN sea propuesto lo siguiente:

- **Conseguir un nivel de calidad óptimo, de acuerdo a las expectativas del usuario hacia el servicio.**

Para ello será necesario obtener una certificación de calidad del servicio que se presta ya que esto es un factor diferenciador frente a la competencia las que aún no están implantando este sistema.

Hay que tener en cuenta que son muchos los aspectos que influyen sobre la satisfacción del Cliente, tales como la puntualidad, el cumplimiento de los plazos pactados, el cuidado con los objetos del entorno, la corrección en el trato, etc.

- **Ofrecer un amplio abanico de servicios, todos enfocados a la actividad principal (limpieza) o especializarse:**

En un primer momento el objetivo será alcanzar una cifra de negocio que permita la supervivencia. De esta forma la estrategia consiste en prestar una amplia gama de servicios con la finalidad de acelerar la captación de clientes.

En un segundo momento y en función de que el negocio vaya madurando se tenderá a la especialización, como puede ser la limpieza de conductos de aire, tratamiento de residuos en la industria, etc.

Por otra parte, la especialización también podrá ir en función del tipo de clientes al que se dirigen. En un futuro en que la empresa se haya consolidado, se puede plantear la ampliación

Del negocio hacia objetivos aún más ambiciosos.

- **Saber adaptarse al cambio tecnológico.**

Una de las oportunidades que ofrece el sector y que permite ser más eficientes es el de incorporar las nuevas tecnologías a los servicios prestados. Sin embargo, trae el inconveniente de un mayor desembolso económico.

Estas sugerencias en servicios integrales de limpieza y mantenimiento "modelos de plan de negocios" pag 45-46 veo conveniente implementar en este plan de negocios

2.6 OBJETIVO GENERAL Y OBJETIVO ESPECÍFICO

Objetivo general.

Formular y determinar la rentabilidad económica de un proyecto de inversión referido a la instalación y puesta en marcha de una empresa de servicios integrales de limpieza en la ciudad de Santa Cruz de la Sierra

Objetivos específicos

- ✓ Proponer un modelo de negocio en esta rama con los más altos estándares de calidad del servicio.
- ✓ Desarrollar nuestra actividad basándonos en una filosofía de calidad y de competitividad.
- ✓ Realizar el estudio de mercado para la implementación de una empresa de servicios generales para el hogar.
- ✓ Efectuar el estudio financiero para la implementación de empresa de servicios generales para el hogar, para determinar la viabilidad económica y financiera del proyecto.
- ✓ Obtener un margen de utilidad del 20% anual.
- ✓ Identificar y cuantificar los costos fijos y variables del negocio (insumos de limpieza, sueldos del personal, gastos de teléfono, publicidad, etc.)
- ✓ Determinar el punto de equilibrio de la empresa.
- ✓ Determinar las inversiones iniciales para poner en marcha el emprendimiento
- ✓ Calcular e interpretar indicadores de rentabilidad (VAN y TIR)

2.7 COMPONENTE DEL PROYECTO

A. BARRIDO DE PISOS:

- ✓ Pasado de mopa o cepillo para polvo sobre la superficie a tratar considerando sus dimensiones
- ✓ Recolección de residuos con pala para depositarlos en el cesto contenedor de residuos

B. LIMPIEZA DE PISOS

- ✓ Pasado de mopa con solución limpiadora hasta cubrir toda la superficie
- ✓ Se pasa la mopa sobre la superficie aseada recogiendo la solución líquida sucia, hasta que la capacidad de absorción de las fibras de la mopa estén saturadas de líquido repitiendo la operación tantas veces como sea necesaria hasta cubrir toda la superficie
- ✓ Se pasa la mopa sobre la superficie aseada recogiendo el remanente de agua limpia de la superficie
- ✓ Se verifica la higiene de la superficie total y se corrigen omisiones o imperfecciones
- ✓ Se enjuagan los elementos utilizados, considerando la correcta higiene de los mismos

C. DESINFECCIÓN DE PISOS:

Una vez limpia la superficie horizontal:

- ✓ Pasado de mopa utilizando solución desinfectante hasta cubrir toda la superficie
- ✓ Verificación de la higiene de la superficie y se corrigen omisiones o imperfecciones
- ✓ Se enjuagan los elementos utilizados, considerando la correcta higiene de los mismos

D. RECOLECCIÓN DE RESIDUOS COMUNES

- ✓ Se coloca elementos de protección personal, incluyendo guantes resistentes

- ✓ Se cierran las bolsas de residuos, ubicadas en los cestos, una vez alcanzado el 75% de su capacidad
- ✓ Se retiran del sector las bolsas de residuos previamente cerradas, hasta el sector de almacenamiento asignado por el establecimiento para ser entregado a la recolectora de residuos.
- ✓ Se verifican posibles chorreaduras, se corrigen omisiones o imperfecciones, siguiendo los procedimientos de limpieza y desinfección de la superficie.

E. LIMPIEZA Y LUSTRADO DE MOBILIARIO:

Incluye escritorios, mesas, sillas, bibliotecas, etc.

E.1 Limpieza:

- ✓ Se limpia el polvo y suciedad de la superficie, utilizando solución limpiadora y pasándola por la superficie a limpiar
- ✓ Se verifica la totalidad de la tarea realizada sobre la superficie y se corrigen omisiones o imperfecciones

En caso de limpieza de equipamiento (monitores, computadoras, impresoras, fotocopadoras, etc.). Se cumple con el mismo procedimiento de limpieza de mobiliario, utilizando paño limpio y seco.

E.2 Lustrado:

- ✓ Se lustra la superficie previamente limpiada, utilizando solución lustradora y frotando suavemente.
- ✓ Se verifica la totalidad de la tarea realizada sobre la superficie y se corrigen omisiones o imperfecciones

F. LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN DE SANITARIOS

- ✓ Se colocan elementos de señalización para indicar la tarea de ejecución de limpieza, considerando la integridad de terceros
- ✓ Se colocan los elementos de protección personal, incluyendo la utilización de antiparras.
- ✓ Se deposita el contenido de cestos de resid

F1. Limpieza

- ✓ Se limpian paredes, tabiques divisorios, espejos y lavabos utilizando solución limpiadora
- ✓ Se enjuaga la superficie aseada utilizando rejilla.
- ✓ Se limpian inodoros y mingitorios utilizando solución limpiadora y escobilla o cepillo exclusivo para la tarea.
- ✓ Se enjuaga la superficie aseada con abundante agua corriente
- ✓ Se pasa la mopa por el piso utilizando solución limpiadora y empleando movimientos de serpentina.
- ✓ Se pasa la mopa sobre la superficie aseada recogiendo la solución líquida sucia.
- ✓ Se verifica la higiene del baño o toilette y se corrigen omisiones o imperfecciones.
- ✓ Se enjuagan los elementos utilizados considerando la correcta higiene de los mismos.

F.2 Desinfección

- ✓ Se desinfectan paredes, tabiques divisorios, espejos y lavabos utilizando solución desinfectante.
- ✓ Se desinfectan inodoros y mingitorios, utilizando abundante solución desinfectante.
- ✓ Se desinfectan pisos, empleando la mopa o similar utilizando solución desinfectante
- ✓ Se pasa la mopa por la superficie empleando movimientos de serpentina
- ✓ Se pasa la mopa sobre la superficie desinfectada recogiendo el remanente de solución desinfectante
- ✓ Se verifica la desinfección del baño o toilette y se corrigen omisiones o imperfecciones.
- ✓ Se enjuagan los elementos utilizados considerando la correcta higiene de los mismos
- ✓ Se reponen soluciones para higiene, papel higiénico, toallas descartables, en los casos que se produzcan faltantes.
- ✓ Se lava las manos con abundante solución jabonosa y agua corriente.

G. LIMPIEZA DE VIDRIOS

- ✓ Se colocarán elementos de señalización para indicar la tarea de ejecución de limpieza, considerando la integridad de terceros.

G.1 De fácil acceso

- ✓ Se aplica solución limpiadora de vidrios empleando elemento lavador, siguiendo las recomendaciones técnicas del producto utilizado.
- ✓ Se escurre con elemento escurridor, la solución limpiadora de vidrios.
- ✓ Se retira el exceso de líquido escurrido mediante un paño absorbente.
- ✓ Se verifica la tarea realizada, se corrige omisiones o imperfecciones, respetando los procedimientos indicados por el referente de la empresa empleadora y aplicando medidas de seguridad personal y de terceros.

G.2 De difícil acceso

- ✓ Se aplica solución limpiadora de vidrios empleando elemento lavador dotado de una vara de extensión, siguiendo las recomendaciones técnicas del producto utilizado.
- ✓ Se continúa con el resto del procedimiento de limpieza de vidrios indicado en "limpieza de vidrios de
- ✓ fácil acceso" seleccionando el modo de limpieza en forma recta de arriba hacia abajo.

2.8 RESULTADOS GENERALES

Las principales innovaciones se basan en:

A. Apuesta por la calidad

Los emprendedores no sólo desean hacer un trabajo de calidad, sino que desean también Transmitir al cliente que un servicio de limpieza de calidad supone también un importante ahorro

De costes para este.

La innovación en esta área será el modo de transmitir la calidad del servicio de la empresa. Se Buscará que el cliente valore nuestro servicio no sólo por el buen trabajo que se ha realizado sino

Por el ahorro de costes que le puede suponer a la empresa la contratación de este servicio. Para ello nos basaremos en los siguientes factores:

La limpieza y la higiene conseguidas son mayores: una empresa da buena imagen y sus empleados trabajan en un ambiente sano.

Se eliminan al cliente los problemas de gestión de personal dedicado a limpieza de forma radical.

El cliente se olvida de que existen vacaciones, bajas por enfermedad, nóminas.

En caso de necesitar servicios especiales que requieren recursos extraordinarios la empresa de limpieza reaccionará con rapidez y solucionará los problemas sin molestar a su cliente.

El cliente no tiene que preocuparse de que una máquina de limpieza se estropee: la empresa de

Limpieza se encarga de sustituirla por otra, por más personal o de hacerla reparar rápido, es decir, el cliente ni se da cuenta.

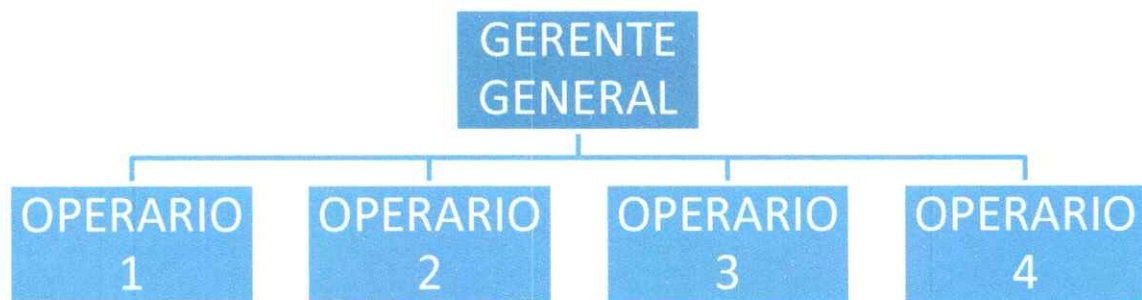
B. Flexibilidad de horarios

La empresa no tendrá unos horarios de prestación de servicio prefijados sino que se adaptará a las necesidades de nuestros clientes, pudiendo realizar los servicios de limpieza a cualquier hora del día o de la noche. El objetivo de la empresa es poder ofrecer un "servicio 24 horas".

La empresa tratará de ofertar sus servicios con la maquinaria más innovadora en el sector de la Limpieza para ello se ha puesto en contacto con proveedores que pueden arrendárselas.

2.9 PLAN DE ACTIVIDADES DEL PROYECTO5.

ORGANIZACIÓN



La empresa está compuesta por los socios inversionistas q son 5 personas, de los cuales 1 será el gerente general ya que antes había trabajado de gerente entra empresas y cuenta con mucho conocimiento en el área y también es un contador público con mucha experiencia el cual también llevara toda la parte contable de la empresa.

Los cuatro socios restante serán parte de los operarios o trabajadores de la empresa los cuales serán debidamente capacitados por unos de los socios el cual también trabajo muchos años en limpieza domiciliarías y también se capacitaran con diferentes talleres de limpieza.

De acuerdo a una reunión que tuvieron determinaron que la empresa solo estará constituida solo de un gerente que será el mayor inversionista y los otros socios serán los trabajadores para así tener mayores ingresos ya que así no solo ganaran del porcentaje de su inversión sino

que también tendrán un sueldo fijo. Y con el tiempo y de acuerdo a requerimientos que se vayan teniendo se ira contratando más personal y se irá ampliando nuestro organigrama.

Así también se acordó que cada 1 de cada se reunirán todos para analizar cómo marcha la empresa y ver que niveles de crecimientos va teniendo y así también ver que mejoras mas pueden hacer. Todas sus reuniones estarán reflejadas en un acta para conformidad de todos.

SISTEMAS DE INFORMACION

La forma de registro contable que tendrá la empresa será mediante un sistema contable ICONTAB el cual que será dotada por el gerente general.

Se tendrá solo un tipo de inversión que será en efectivo y serán aportadas por cada uno de los socios desacuerdo a sus posibilidades.

La forma de pago de nuestro servicio solo será en efectivo o cheque y serán cancelados cada fin de mes para mayor facilidad del cliente y de la empresa. Con el tiempo no se descarta implementar otras formas de pagos.

Para fines de control se emitirán los libros diario, mayor y analíticos para las diferentes cuentas, de tal forma que en forma permanente todos los interesados en la información procesada tenga registros al día para los fines consiguientes.

Los saldos se tendrán absolutamente ciertos y confiables para todas las cuentas, especialmente Efectivo, inventarios y además, de los ingresos, costos y gastos. Mensualmente, se emitirán estados financieros básicos (Balance General, Estado de Resultados, Estado de Flujo de Efectivo, Estado de Evolución del Patrimonio Neto y composición de los ingresos, costos y gastos.

Asimismo, se hará un análisis e interpretación los estados financieros mensualmente, emitiendo comportamientos de las cuentas y recomendaciones para mejorar ratios para el próximo futuro.

DIAGRAMA DE GANTT

SERVICIO DE EMPRESA DE LIMPIEZA MASTER CLEAN PLAN DE ACTIVIDADES DEL PROYECTO

ACTIVIDADES	MESES			
	1	2	3	4
Organización jurídica				
Compra de equipos e insumos				
Contratación del personal				
Prueba general				
Puesta en marcha				

3. ANALISIS ECONOMICO Y FINANCIERO

3.1 INVERSIONES

La empresa estar constituida por 5 socios los cuales aportaran un capital inicial cada uno de acuerdo a sus posibilidades.

La inversión total requerida para la implementación de nuestra empresa de servicio es de 46.600.- bs

CUADRO DE INVERCION DE LOS SOCIOS	
SOCIO	IMPORTE
SOCIO 1	10.500.-
SOCIO 2	24.186.-
SOCIO 3	5.000.-
SOCIO 4	3.000.-
SOCIO 5	3.914.-
INVERSION TOTAL	46.600.-

COSTOS DE INVERSION INICIAL

CONCEPTOS	CANTIDADES	PRECIO UNITARIO	TOTALES
Uniformes para el personal	4	100.-	400.-
Carritos para mopas	5	120.-	600.-
Mopas	20	60.-	1.200.-
Rodados	1	11.000.-	11.000.-
Antiparras	20	30.-	600.-
Hidrolavadoras	2	9.000.-	18.000.-
Aspiradoras	2	7.000.-	14.000.-
Escobillones	20	50.-	1.000.-
Baldes	10	20.-	200.-
Folletería	500	1.-	500.-
TOTAL COSTOS DE INVERSION INICIAL			46.600.-

3.2 INGRESOS

Los ingresos son los elementos monetarios que se acumulan y generan como consecuencia ganancias.

Dentro de este rubro se analizara el nivel de producción y se analizara el al cual la empresa ofrecerá sus servicios.

✓ Precio del producto

Para la determinación de los costos es necesario considerar los costos, los precios de la competencia.

- A) Los costos, los precios deben cubrir los costos y tener un margen de utilidad aceptable.
- B) Precio de los competidores, el precio en relación a la competencia puede ser más alto o más bajo aun cuando se venda el mismo producto.

El precio que la empresa cobrara está determinado de acuerdo a un análisis de que se izó a la competencia y tomando un margen de utilidad del 20% anual.

El precio del producto será por servicio prestado mensualmente, con 1 operario ya que solo se trabajara con domicilios particulares y se izó una análisis de estimación en que en la mayoría de los domicilios solo habita una familia con un número de habitantes no mayor a 5 personas.

El precio que se cobrara por servicio será 3.800.- bs mensualmente, el cual cubrirá el servicio, los insumos que se dotaran mensualmente y los honorarios y beneficios sociales de los operarios. Precio es un precio promedio aproximado de los servicios de iguales características en el mercado.

Los precios variaran, cuando en un domicilio se necesite más de un operario o mayor cantidad de insumos ya que se sumara al precio el sueldo del operario y el costo de los insumos.

Así también se estimó que para que la empresa tenga el margen de utilidad deseada cobrando ese precio en sus servicios deberá tener como mínimo 4 contratos mensuales. Para ello se trabajara con paquetes promocionales para los clientes que hagan unos contratos mayores a 6 meses.

3.3 COSTOS Y GASTOS

Para realizar la proyección de los costos es necesario realizar un resumen de todos los costos y los gastos que incurre la empresa. Una vez establecido este resumen se asignaran a cada uno de los servicios que ejecutara la empresa de limpieza.

COSTOS VARIABLES.- se verán reflejados por la cantidad demateriales de limpieza que se va utilizar por cada servicio prestado en este caso vendrían a ser los insumos. En el siguiente cuadro se detallan los precios de los insumos para un mes de servicio para un domicilio (para un contrato).

INSUMOS	UNIDADES DE MEDIDA	COSTO UNITARIO	UNIDADES POR EMPAQUE	IMPORTE POR EMPAQUE
Lava vajillas	1 bidón x 1 litro	15.-	1	15.-
alcohol	1 emb. De 500 ml	30.-	1	30.-
Lavandina	1 bidón x 2 litros	18.-	1	18.-
Papel higiénico	Pack de 6 unidades	15.-	2	30.-
Lustra muebles	1 emb. De 500gr	20.-	1	20.-
paños		5.-	2	10.-
guantes		8.-	2	16.-
Detergente para piso	1 bidon x 1 litro	25.-	1	25.-
Fragancias para ambientes	1 emb. De 1 litro	40	1	40.-
barbijos	1 caja de 50 unidades	60.-	1	60.-
Líquido para vidrios	1 emb. De 1 litro	20.-	1	20.-
MONTO TOTAL				284.-

COSTOS FIJOS.- son aquellos costos que no son sensibles a pequeños cambios en los niveles de actividad, sino que permanecen invariables frente a estos cambios en este caso vendrían a ser los gastos administrativos.

CONCEPTO	IMPORTE MENSUAL
Teléfono	120.-
Internet	160.-
Sueldo al personal	2.000.-
Sueldo del gerente	3.000.-
Gastos de librería	250.-
TOTAL GASTOS ADMINISTRATIVOS	5.530.-

COSTOS FIJOS MENSUALE

COSTEO DIRECTO (PUNTO DE EQUILIBRIO)

El punto de equilibrio indica el nivel de producción o nivel de utilización de la capacidad instalada en que los ingresos son iguales a los costos.

Todo gerente necesita saber por anticipado, si un nuevo producto o una nueva empresa, va producir utilidad o no y en qué nivel de actividad comienza esa utilidad y para analizarlo se debe utilizar el punto de equilibrio.

En este análisis se podrá conocer cuántos servicios (cantidades) se deben realizar al mes para que la empresa no pierda ni gane. En este caso para el proyecto se deben vender servicios en el primer mes para que la empresa cubra sus gastos tal como se detalla en el siguiente cuadro.

CUADRO DE PUNTO DE EQUILIBRIO

		Cant. Menor al punto Equil.	Punto de Equilibrio	P. Rentab. Esperada
UNIDADES	4	2	4	4
DETALLE	una unidad	q < al q e	q e	q r
IT	3,800	7,600	16,454	16,606
cv	1,136	2,272	4,919	4,964
CF	11,530	11,530	11,530	11,530
CT	12,666	13,802	16,449	16,494
R	-8,866	-6,202	5	112

GRAFICO DEL PUNTO DE EQUILIBRIO



3.4 FLUJO DE CAJA ECONOMICO

Flujo de caja o efectivo sirve para realizar evaluaciones de cualquier tipo de inversión ya sea financiera o social. Es fundamental en el desarrollo de un proyecto y además es aplicable a empresas que están en marcha.

El estado de flujo de efectivo o caja muestra el efecto de los cambios de efectivo y equivalentes de efectivos de un periodo determinado, generado y utilizado en las actividades de operación, inversión y financiamiento.

FLUJO DE CAJA ECONOMICO								
AÑO	CANTIDAD MENSUAL	PRODUCCION ANUAL	EQUIVALENTE A	IT 3,800.00	CV 1,136.00	CF 11,530.00	CT	RESULTADO
1	4.37	52	52.44	199,272.00	59,571.84	138,360.00	197,931.84	1,340.16
2	4.81	58	57.68	219,199.20	65,529.02	138,360.00	203,889.02	15,310.18
3	5.24	63	62.93	239,126.40	71,486.21	138,360.00	209,846.21	29,280.19
4	5.68	68	68.17	259,053.60	77,443.39	138,360.00	215,803.39	43,250.21
5	6.12	73	73.42	278,980.80	83,400.58	138,360.00	221,760.58	57,220.22
TOTAL	26.22	315	314.64	1,195,632.00	357,431.04	691,800.00	1,049,231.04	146,400.96

3.5 EVALUACION DE LOS RESULTADOS

Para determinar una evaluación de resultados se utilizó el VAN y el TIR

- ✓ **VALOR ACTUL NETO (VAN).**- Es el valor puesto al día de todos los flujos de caja esperado de un proyecto de inversión. Es la diferencia entre el valor actual de los cobros menos el valor también actualizado de los pagos generados por el proyecto de inversión.
- ✓ **TASA INTERNA DE RETORNO (TIR).**- es la tasa que iguala el valor presente neto a cero. La tasa interna de retorno también es conocida como la tasa de rentabilidad del producto de la reinversión de los flujos netos de efectivo dentro de la operación propia

del negocio y se expresa en porcentaje, también es conocida como tasa crítica de rentabilidad cuando se compara con la tasa mínima de rendimiento requerida para un proyecto de inversión específico.

- $TIR > \text{Costo de Oportunidad del Capital}$; indica que le proyecto es rentable.
- $TIR = \text{Costo de Oportunidad del Capital}$; indica que le proyecto es indiferente o incierto.
- $TIR < \text{Costo de Oportunidad del Capital}$; indica que le proyecto no es rentable.

De acuerdo a los resultados obtenidos tenemos que, VAN es de bs 25.946,49 lo que indica que el proyecto es viable puesto que genera ganancias y también se observa que el porcentaje del TIR es de 35.38%. Se observa que la empresa tendrá una rentabilidad del

DESICIONDE INVERSION	
TIR	35.38%
VAN	\$ 25,946.49

3.6 PERIODO DE RECUPERACION DE LA INVERSION

Podemos observar que hasta el 5 año ya se abra recuperado toda la inversión

Período	Flujo de Fondos
0	-46,600 bs
1	1,340 bs
2	15,310 bs
3	29,280 bs
4	43,250 bs
5	57,220 bs

4 SUSTENTO DEL MERCADO

Se pudo observar mediante observación de propuestas de trabajos de la competencia que la mayoría de la empresas de limpiezas trabajan con varios tipos de empresas y muy pocas de ellas solo se dedican al servicio de domicilio particulares y si lo hacen no cumplen con las cabalidad con el servicio ya que ellas prefieren trabajar con empresas grandes ya que así tienen contratos fijos mayores a un año.

el proyecto lo decidimos dirigir a los domicilios particulares específicamente ya que en ese rubro existe muy poca competencia , para ello queremos implementar el mejor servicio y las mejores condiciones para la satisfacción de nuestros clientes.

4.1 ALCANSE ESPERADO DEL PROYECTO

Mediante el proyecto queremos demostrar que si es posible la creación de una empresa con poco capital de inversión. Queremos que sea un proyecto real y pueda estar al servicio de nuestro departamento de todos sus habitantes.

El proyecto no solo lo queremos implementar en santa cruz de la sierra, sino también en los demás departamentos.

Queremos abarcar todo el mercado de servicio de limpieza domiciliaria de la ciudad y con el tiempo del país del país, ya que sea podido demostrar que es un proyecto muy rentable.

4.2 DESCRIPCION DEL MERCADO (REAL Y POTENCIAL)

Teniendo en cuenta que el mercado existente es relativamente amplio (empresas e instituciones) y que es imposible alcanzar a todos los compradores de manera efectiva, se realizó una segmentación del mercado. Para ello se agrupó a las empresas teniendo en cuenta su actividad principal. Dichos grupos son:

a) Empresas: - Comercios - Restaurantes - Gimnasios - Oficinas y despachos - Establecimientos agroindustriales - Bancos –domicilios particulares

b) Instituciones públicas y privadas

- Hospital

- Sanatorios y centros de salud

- Establecimientos educativos

- Obras Sociales

Y se llegó a la determinación que nuestros clientes objetivos serán los domicilios particulares ya, que muy pocas empresas llegan a ese mercado ya que la mayoría se enfoca en las grandes empresas.

4.3 ESTIMACION DE LA DEMANDA EN EL MERCADO SEGMENTO AL SE BUSCA INGRESAR

DEMANDA: La demanda corresponde con los deseos humanos los cuales son respaldados por el poder adquisitivo que tengan, así existiera la demanda de nuestro servicio, porque habrán empresas y personas que pagaran por ellos (clientes).

Para ello debemos segmentar el mercado y saber cuál será el cliente que atenderemos en este caso sabemos que son todos los tipos de empresas y casas particulares existentes en la ciudad de santa cruz de la sierra, se espera que se atienda a un promedio de 4 de 8 domicilios particulares que requieran el servicio de limpieza, para ello utilizaremos el siguiente instrumento de medición que es la encuesta y esta nos proporcionara la información cuantificada además permite analizar la demanda de un servicio y estudiar la competencia.

El objetivo de un estudio de mercado es conocer los gustos y preferencias que tienen nuestros potenciales clientes al momento de escoger una empresa que les brinde un buen servicio de limpieza.

Se realizó un estudio de mercado para lograr una visión aproximada de la participación en las ventas del sector. Para ello se visitó un condominio de la zona norte de santa cruz de la sierra, ya que en esa zona es donde se encuentra el mayor asentamiento poblacional.

Las personas encuestadas fueron directamente los propietarios de los domicilios ya que son ellos los que toman las decisiones de los servicios que tienen y requieren para el bienestar de su familia. Dicha encuesta refleja que de cada 10 domicilios o familias encuestadas 8 pagan por un servicio de limpieza ya sea de una empresa terciarizada o una empleada doméstica.

Como en todo rubro existe la competencia en la que existen empresas con años de experiencias en el rubro como ser Totes, Urruthibety entre otras, a pesar que estas grandes empresas estén consolidadas en el mercado el servicio de limpieza MATER CLEAN tiene todo el potencial para competir con cada una de ellas.

OFERTA: así como los grandes sectores requieren de grandes empresas de limpiezas que pueda brindarles servicios integrales, los domicilios al igual que las empresas tienen presupuesto limitado, es por eso que MASTER CLEAN se dirige a este grupo con una amplia gama de servicios y diversas posibilidades de negocios para de esta manera puedan contar con el servicio de limpieza que es importante para cualquier empresa o domicilio particular.

- a) barrido de pisos
- b) limpieza y desinfección de pisos
- c) limpieza y desinfección de sanitarios
- d) recolección de residuos
- e) limpieza de vidrios de fácil acceso
- f) limpieza de vidrios de difícil acceso
- g) limpieza y lustrado de mobiliario

4.4 MODELO DE NEGOCIO

- a) mediante publicidades via redes sociales y la repartición de folletos y propuestas puerta a puerta ir incrementando la cantidad de clientes que se tiene, para poder ofrecer nuestros servicios .

- b) Mercado meta: después de haber realizado las encuestas se ha podido identificar que la zona norte de la ciudad de santa cruz es donde se encuentra la mayor cantidad de asentamiento poblacional y es donde debemos enfocarnos.
- c) Posicionamiento: para poder realizar nuestro objetivo, hemos considerado utilizar las siguientes estrategias.
 - Cumplir con todo lo ofrecido después de firmado el contrato
 - Brindar un excelente servicio al cliente
- d) Plan táctico
 - Se dará un mes de prueba a mitad de precio, por un contrato de 3 meses o más.
 - Utilizaremos la técnica 5 "S"

- ✓ Clasificar
- ✓ Orden
- ✓ Limpieza
- ✓ Limpieza estandarizada
- ✓ disciplina

e) Satisfacer al cliente cuando este se encuentre con un problema, es decir darle una solución inmediata.

f) Nuestro personal tendrá la capacitación con la filosofía en decoración de interiores, es decir dará sugerencia de lugares donde se encuentren cargados y poder así dar el espacio e imagen que se necesita dentro de inmueble.

5. CONCLUSIONES

Como se ha observado durante el desarrollo de este trabajo de investigación, que es posible la creación y funcionamiento de una empresa de limpieza con poco capital de inversión, poder tener un negocio rentable, ya que muchas veces las limitaciones para el emprendimiento de una nueva empresa es el capital.

Así también se pudo observar mediante las propuestas de las empresas de la competencia que son muy pocas las que trabajan con domicilios particulares ya que tienen muy poca información sobre ese rubro y tienen un alto precio. Por eso el objetivo de este proyecto es llegar a ese grupo de clientes.

Mediante una encuesta en un condominio ubicado en la parte norte de la ciudad se pudo observar que de 10 viviendas 8 requieren un servicio de limpieza, en la mayoría de ellos cuentan con una empleada doméstica y también ven lo factible que sería contar con una empresa de limpieza.

También sabemos que el cliente busca un calidad en el servicio y nosotros nos enfocaremos a satisfacer esas necesidades.

Así también mediante los medidores de rentabilidad se pudo observar que si es un proyecto rentable y viable para ser puesto en marcha.

7. REFERENCIAS

https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwjK1LSHjoneAhVhnuAKHRzxBaAQFjAAegQICRAC&url=http%3A%2F%2Fbdigital.uncu.edu.ar%2Fobjetos_digitales%2F4853%2Fcortezcetrabajo-de-investigacion.pdf&usg=AOvVaw1FfMThXnjmq4r-DIF2r6Ar

<https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=2&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwjK1LSHjoneAhVhnuAKHRzxBaAQFjABegQICBAC&url=https%3A%2F%2Frepository.ean.edu.co%2Fbitstream%2Fhandle%2F10882%2F2161%2FCalifaCindy2012.pdf%3Fsequence%3D2%26isAllowed%3Dy&usg=AOvVaw0FZs2r1spfidyk0v2gwM0F>

<https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=3&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwjK1LSHjoneAhVhnuAKHRzxBaAQFjACegQIBxAC&url=https%3A%2F%2Fwww.dspace.espol.edu.ec%2Fbitstream%2F123456789%2F14840%2F1%2FImplementacion%2520de%2520una%2520empresas%2520de%2520servicio%2520de%2520limpieza%2520y%2520mantenimiento%2520de%2520hogares.pdf&usg=AOvVaw0Z9jsHLhjOJy9NB2fhXeQe>

https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=10&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwjK1LSHjoneAhVhnuAKHRzxBaAQFjAJegQIABAB&url=http%3A%2F%2Fwww.emprendedores.es%2Fcrear-una-empresa%2Fplan-de-negocio-montar-empresa-de-limpieza&usg=AOvVaw3SgOQbE_bDGXBdnn_lGh0u

https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=3&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwiGx438joneAhVJU8KHVajAzkQFjACegQIBxAB&url=http%3A%2F%2Fwww.igape.es%2Fes%2Fcrear-unha-empresa%2Fcrear-unha-empresa%2Fplan-de-negocio%2Fmodelos-del-plan-de-negocio%2Fitem%2F593-servizos-integrais-de-limpeza-e-mantemento&usg=AOvVaw0_mCF1XnR3nwwjxVDvEXjb

<https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=6&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwiGx438joneAhVJU8KHVajAzkQFjAFegQIBBAC&url=http%3A%2F%2Fwww.cleanlotus.com%2Fdocs%2FBusiness%2520Plan%2C%2520Lotus.doc&usg=AOvVaw29uazfFjxDW2aNE3wQPxWY>