



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y
ADMINISTRATIVAS
CARRERA GESTIÓN EMPRESARIAL INTERNACIONAL**

TEMA:

**Análisis de la factibilidad para la creación de una empresa de
mantenimiento preventivo y correctivo de inmuebles en zonas
residenciales de la vía Daule.**

AUTORA:

Moreno Quinde María Belén

**Componente práctico del examen complejo previo a la
obtención del título de Ingeniería en Gestión Empresarial
Internacional**

REVISOR:

Ing. Félix Carrera Buri Mgs.

Guayaquil, Ecuador

20 de septiembre del 2018



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA GESTIÓN EMPRESARIAL INTERNACIONAL

CERTIFICACIÓN

Certificamos que el presente Componente práctico del examen complejo fue realizado en su totalidad por **Moreno Quinde María Belén**, como requerimiento para la obtención del título de **Ingeniería en Gestión Empresarial Internacional**

REVISOR

f. _____
Ing. Carrera Buri Félix Mgs.

DIRECTOR DE LA CARRERA

f. _____
Ing. Hurtado Cevallos Gabriela Elizabeth

Guayaquil, a los 20 días del mes de septiembre del año 2018



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA GESTIÓN EMPRESARIAL INTERNACIONAL

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Yo, Moreno Quinde, María Belén

DECLARO QUE:

El componente práctico del examen complejo, **Análisis de la factibilidad para la creación de una empresa de mantenimiento preventivo y correctivo de inmuebles en zonas residenciales de la vía Daule** previo a la obtención del título de **Ingeniería en Gestión Empresarial Internacional**, ha sido desarrollado respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan en el documento, cuyas fuentes se incorporan en las referencias o bibliografías. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance del Trabajo de Titulación referido.

Guayaquil, a los 20 días del mes de septiembre del año 2018

LA AUTORA

f. _____
Moreno Quinde, María Belén



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA GESTIÓN EMPRESARIAL INTERNACIONAL

AUTORIZACIÓN

Yo, **Moreno Quinde María Belén**

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil a la **publicación** en la biblioteca de la institución el **componente práctico del examen complejo, Análisis de la factibilidad para la creación de una empresa de mantenimiento preventivo y correctivo de inmuebles en zonas residenciales de la vía Daule**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, a los 20 días del mes de septiembre del año 2018

LA AUTORA:

f. _____
Moreno Quinde, María Belén



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL**
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA GESTIÓN EMPRESARIAL INTERNACIONAL

REPORTE DE URKUND

The screenshot displays the URKUND interface with the following details:

- Documento:** TESINA MA BELEN MORENO.doc (D40950499)
- Presentado:** 2018-08-23 21:57 (-05:00)
- Presentado por:** belen_9510@hotmail.com
- Recibido:** felix.carrera01.ucsg@analysis.orkund.com
- Mensaje:** Moreno Quinde Maria Belen [Mostrar el mensaje completo](#)

A summary indicates that 3% of the 67 pages are composed of text from 11 sources. The 'Lista de fuentes' (List of sources) includes:

- Proyecto de Investigación Lcda. Arelys León Cedeño.doc
- <http://www.elcomercio.com/tendencias/construir/deterioro-ocho-causa...>
- <http://www.mantenimientopetroquimica.com/tiposdemantenimiento.html>
- http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0188-3380...
- <http://www.resumenlatinoamericano.org/2017/04/03/ecuador-situacion-...>
- https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-915X20...

The main document view shows two pages side-by-side, both at 54% zoom:

- Left Page:** Faculty and career information, followed by a certification statement for Moreno Quinde Maria Belén, signed by Carrera Buri Félix, Director of the Career.
- Right Page:** Faculty and career information, followed by a certification statement for Quezada Vargas, Brigitte Stefany, signed by Bermeo, Cynthia Lizbeth, Director of the Career.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por la oportunidad que me dio de emprender este largo camino en mi vida profesional, por llenarme de la fuerza y sabiduría suficiente para culminar una etapa más de mi vida, y en especial por ponerme en mi camino a personas que fueron y son mis pilares fundamentales. Al Ing. Ángel Moreno y la Sra. Elena Quinde, mis padres, gracias a ellos soy lo que soy, gracias a ellos culmino esta etapa de mi vida, me dieron las bases que aportaron en mi desarrollo personal, son las personas que creyeron en mí a pesar de cualquier circunstancia, sin sus sacrificios y apoyo no estaría donde estoy ahora, de igual forma a mis hermanas, mis confidentes y mejores amigas.

A mi tutor, docentes y compañeros de universidad, que aportaron con conocimientos y experiencias mi carrera profesional.

Por último y no menos importante un agradecimiento especial a Patricio García, por siempre estar, por ser parte de mis logros, experiencias, por darme la fuerza y conocimientos para poder culminar satisfactoriamente este proyecto y por continuar siendo parte de mis éxitos y metas. A todos y a esta institución que me permitió desarrollarme y sacar el mayor potencial para mi vida profesional.

DEDICATORIA

Dedico este trabajo a Dios y a mi familia, los seres más importantes en mi vida, por ser mi impulso y por no permitirme caer. A ustedes con mucho cariño.



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA GESTIÓN EMPRESARIAL INTERNACIONAL**

TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN

f. _____

Ing. NANCY IVONNE WONG LABORDE PhD
DECANA DE LA FACULTAD

f. _____

Ing. GABRIELA ELIZABETH HURTADO CEVALLOS Mgs.
DIRECTORA DE CARRERA

f. _____

Ec. CESAR FREIRE QUINTERO Mgs.
COORDINADOR DEL ÁREA

f. _____

Ing. FÉLIX CARRERA BURI Mgs.
REVISOR



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA GESTIÓN EMPRESARIAL INTERNACIONAL**

CALIFICACIÓN

Moreno Quinde María Belén

ÍNDICE GENERAL

Contenido

Introducción	2
Justificación.....	3
Planteamiento del problema	4
Formulación del problema	5
Contextualización del problema.....	5
Objetivo General	6
Objetivos Específicos.....	6
1. Capítulo 1. Marco teórico	7
1.1 Marco Teórico	8
1.1.1 Plan de Negocio.....	8
1.1.2 La Empresa de Servicio	8
1.1.3 Construcción Sustentable.....	9
1.1.4 Teoría del consumidor	10
1.2 Marco conceptual	11
1.2.1 Gestión del mantenimiento	11
1.2.2 Tipos de Mantenimiento	11
1.2.3 Modelo de Mantenimiento.....	12
1.2.4 Mantenimiento preventivo.....	12
1.2.5 Mantenimiento Correctivo.....	13
1.3 Marco referencial.....	13

2.	Capítulo 2. Análisis del Entorno y Aspectos Organizacionales.....	15
2.1	Matriz PEST	16
2.2	Entorno Político.....	16
2.3	Entorno económico.....	17
2.4	Entorno social.....	18
2.5	Entorno tecnológico.....	18
2.6	Aspectos Organizacionales.....	19
2.6.1	Misión	19
2.6.2	Visión.....	19
2.7	Descripción de la empresa.....	19
2.8	Proceso del servicio de Mantenimiento.....	21
3.	Capítulo 3. Investigación de Mercados	23
3.1	Diseño de investigación.....	24
3.2	Tipo de investigación	24
3.3	Enfoque de la investigación.....	24
3.4	Técnica de recolección de Datos	25
3.5	Alcance	25
3.6	Población y Muestra	25
3.6.1	Población	25
3.6.2	Muestra	25
3.7	Perfil de Aplicación (para inv. Cualitativo)	26
3.8	Técnica de Recogida de Datos	27
3.9	Encuesta.....	27

3.10	Entrevista a Profundidad.....	27
3.11	Análisis de Datos	28
3.12	Formatos de Encuesta y Entrevista a Profundidad	28
3.13	Resultados Cuantitativos de la Encuesta	30
3.14	Análisis Cualitativo Entrevista a Profundidad.....	35
4.	Capítulo 4. Plan de Marketing	38
4.1	Análisis de las Tendencias.....	39
4.2	Mercado de Oferta y Demanda.....	39
4.2.1	Oferta	39
4.2.2	Demanda.....	39
4.3	Producto/Servicio.	40
4.4	Precio.....	40
4.5	Plaza	40
4.6	Promoción.....	41
4.6.1	Estrategias.....	41
4.6.2	Posicionamiento publicitario: eslogan.....	42
4.7	Análisis de proceso de compra	43
5.	Capítulo 5. Análisis Financiero.....	45
5.1	Determinación de la inversión inicial.....	46
5.2	Capital de Trabajo	46
5.3	Depreciaciones y amortizaciones	47
5.4	Financiamiento de la inversión.....	47
5.5	Proyecciones de estados financieros	50

5.6	Estado de Resultados Integral	51
5.7	Flujo de Efectivo proyectado a 5 años	52
5.8	Evaluación financiera del proyecto	53
5.8.1	Cálculo Tasa de Descuento.....	53
5.9	Análisis TIR – VAN – PRI.....	54
	CONCLUSIONES	55
	RECOMENDACIONES	56
	REFERENCIAS	57
	Bibliografía.....	57
	ANEXOS	60

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Propiedad Accionaria	21
Tabla 2 Población y Muestra.....	26
Tabla 3 Cruce variables No. 1	31
Tabla 4 Cruce variables No. 2	32
Tabla 5 Cruce variables No. 3	33
Tabla 6 Cruce variables 4.....	33
Tabla 7 Cruce de variables 5	34
Tabla 8 Matriz Roles y Motivos.....	44
Tabla 9 Inversión del Proyecto	46
Tabla 10 Capital de Trabajo	46
Tabla 11 Depreciaciones y Amortizaciones.....	47
Tabla 12 Tabla de Amortización.....	47
Tabla 13 Proyecciones de Estados Financieros	50
Tabla 14 Estado de Resultados Integrales	51
Tabla 15 Flujo de Efectivo Proyectado 5 Años	52
Tabla 16 Calculo Tasa de Descuento	53
Tabla 17 Calculo Tasa de Descuento del Proyecto	53
Tabla 18 Análisis TIR- VAN - PRI	54
Tabla 19 Plan Anual Mantenimiento Preventivo Completo 2 Plantas.....	62
Tabla 20 Plan Anual Mantenimiento Preventivo Básico 2 Plantas	63
Tabla 21 Plan Anual Mantenimiento Preventivo Completo 1 Planta	64
Tabla 22 Plan Anual Mantenimiento Preventivo Básico 1 Planta	65

Tabla 23 Plan de Ingresos Mensuales	66
Tabla 24 Nomina de Empresa.....	67

RESUMEN

El presente proyecto tiene como objetivo analizar la factibilidad de la implementación de una empresa de mantenimiento preventivo y correctivo enfocado a zonas residenciales de la vía Daule, debido al constante crecimiento habitacional de ese sector y los actuales cambios medioambientales que han afectado directamente al desgaste de infraestructura, instalaciones y equipos de los inmuebles, y así mismo acortado su tiempo de vida útil. Otro de los objetivos de este proyecto es mejorar la situación financiera del personal a cargo, para llevar a cabo los diferentes requerimientos de los usuarios; ante lo cual, el sector de la construcción ha tenido mucho crecimiento y demanda de servicio a través de los tiempos, todo bien sufre desgaste, lo que lleva a crear una empresa que oferte planes de mantenimiento preventivo que se acomoden a la capacidad adquisitiva de los futuros clientes, previniéndolos de futuros danos a sus viviendas y todo lo que conlleva las mismas. La metodología aplicada involucra el análisis de datos cuantitativos como cualitativos, con los mismos que se trabajó para encontrar la mejor estrategia comercial, para dar a conocer este proyecto. Con una muestra de 380 jefes de familia o cabezas de hogar, se logró recolectar la información necesaria para analizar la factibilidad de crear este tipo de empresa y de esa misma forma crear planes que se ajusten al presupuesto de un hogar de clase media a alta. Así entonces se analizó diferentes aspectos estratégicos y financieros los cuales nos permitirán determinar la viabilidad del proyecto de acuerdo a indicadores como TIR, VAN y PRI.

Palabras Claves: **SERVICIOS DE MANTENIMIENTO; PLAN DE NEGOCIO; MANTENIMIENTO PREVENTIVO; ESTRATEGIA COMERCIAL; MEDIO AMBIENTE; VIA A DAULE.**

ABSTRACT

The objective of this project is to analyze the feasibility of the implementation of a preventive and corrective maintenance company focused on residential areas of the Daule road, due to the constant housing growth of that sector and the current environmental changes that have directly affected the wear and tear of infrastructure, facilities and equipment of the buildings, and likewise shortened its useful life. Another objective of this project is to improve the financial situation of the personnel in charge, to carry out the different requirements of the users; before which, the construction sector has had a lot of growth and demand for service over time, all well undergo wear and tear, which leads to create a company that offers preventive maintenance plans that accommodate the purchasing power of the future customers, preventing them from future damage to their homes and everything that goes with them. The methodology applied involves the analysis of quantitative data as qualitative, with the same that worked to find the best commercial strategy, to make this project known. With a sample of 380 heads of family or heads of household, it was possible to collect the necessary information to analyze the feasibility of creating this type of company and in this same way create plans that fit the budget of a middle-class household. Thus, different strategic and financial aspects were analyzed, which will allow us to determine the viability of the project according to indicators such as TIR, VAN and PRI.

Keywords: MAINTENANCE SERVICES; BUSINESS PLAN; PREVENTIVE MAINTENANCE; COMMERCIAL STRATEGY; ENVIRONMENT; VIA DAULE.

RÉSUMÉ

Ce projet vise à analyser la faisabilité de la mise en œuvre d'une entreprise de maintenance préventive et corrective visant des zones résidentielles de la route Daule, en raison de la croissance résidentielle soutenue dans ce secteur et les changements environnementaux actuels qui ont affecté directement à l'usure des infrastructures, installations et équipements des bâtiments, et a également raccourci sa durée de vie utile. Un autre objectif de ce projet est d'améliorer la situation financière du personnel en charge, d'exécuter les différentes exigences des utilisateurs; devant laquelle, le secteur de la construction a eu beaucoup de croissance et la demande de services à travers les temps, tous les bons portent pâtit, ce qui conduit à créer une entreprise dont la soumission des plans de maintenance préventive qui conviennent au pouvoir d'achat futurs clients, les empêchant de futurs dommages à leurs maisons et tout ce qui va avec eux. La méthodologie appliquée consiste à analyser des données quantitatives qualitatives, tout en cherchant la meilleure stratégie commerciale pour faire connaître ce projet. Avec un échantillon de 380 chefs de famille ou chefs de famille, il a été possible de recueillir les informations nécessaires pour analyser la faisabilité de la création de ce type d'entreprise et de la même façon de créer des plans qui correspondent au budget d'une classe moyenne à la maison haute. Ainsi donc différents aspects stratégiques et financiers qui nous permettent de déterminer la faisabilité du projet en fonction d'indicateurs tels que le TRI, VAN et PRI a été analysé.

Mots-clés: *SERVICES DE MAINTENANCE; PLAN D'AFFAIRES; MAINTENANCE PRÉVENTIVE; STRATÉGIE COMMERCIALE; ENVIRONNEMENT; VIA DAULE.*

Introducción

El evidente crecimiento de la población, los agudos cambios climáticos a través de los años y la necesidad de habitar en lugares tranquilos en donde se pueda encontrar más allá que seguridad en las calles, existe la preocupación por tener una infalible infraestructura del inmueble en que se habita.

Por esta razón se decide crear una empresa de prestación de servicios de mantenimiento tanto preventivo como correctivo para inmuebles, que se enfoque en brindar planes de mantenimiento de acuerdo al poder adquisitivo de los habitantes. Se enfoca en zonas residenciales en donde la ayuda por parte del gobierno es mínima, debido a que no son en específico zonas críticas a las cuales el gobierno se enfoca más en ayudar. El estatus económico es nivel medio a alto, por ende, la capacidad de pago es mayor que en otras zonas.

Con este proyecto se pretende garantizar la calidad de vida de personas que habitan en estos sectores, permitiéndoles acceder a planes médicos adaptados a su capacidad adquisitiva. Además, este proyecto permitirá generar empleo a personas del sector de la construcción, obreros y profesionales, quienes se especializan en labores de mantenimiento correctivo o preventivo de inmuebles.

El presente proyecto está fundamentado en la creación de planes de contingencia o también correctivos a nivel de estructura, infraestructura e instalaciones, para lo cual describe las principales actividades de gestión administrativa, como: planificación estratégica, análisis de entorno económico, control de inventario tanto de los insumos y equipos que se utilizara para la prestación de servicio, como de la mano de obra calificada que pondremos a disposición de los clientes.

Justificación

Ecuador como ya es de conocimiento general, es un país que cuenta con diversidad de medio ambiente, diferentes tipos de suelos, climas, etc. Esto propensa a sufrir de acontecimientos ambientales que no se pueden prevenir como lo son los movimientos telúricos, que actualmente se registran con mayor intensidad en los últimos años, todo esto sumado a la capacidad de deterioro que tienen productos con los que se construyen las viviendas de la urbe.

Cualquier tipo de vivienda, sea una casa o un edificio, no se cae o se deteriora porque sí. El agua y la temperatura son factores que inciden directamente en la calidad y comportamiento físico de los materiales de construcción. Junto al vapor de agua en el interior de los ambientes y dentro de los materiales, estos no respetan la ley de la gravedad. La temperatura y el vapor de agua migran en el muro desde una cara a otra de la pared, siempre desde donde la temperatura es mayor hacia donde esta es menor. (El Comercio, 2010)

Frente a estos cambios climáticos intensos que actualmente se viven, no solo en Ecuador sino en todo el mundo, solo se puede garantizar el bienestar si se está preparado o si se cuenta con un plan de contingencia que nos ayude a superar accidentes medio ambientales.

La actividad de prestación de servicios de mantenimiento tiene como propósito brindar una mano amiga que pueda solucionar desde problemas de menor criticidad a nivel de infraestructura a aquellos que requieren de alguna reingeniería, todo esto debido a que en muchas ocasiones, las viviendas construidas en masa por alguna constructora no brindan la exclusividad y calidad de servicio correspondiente a cada unidad de vivienda. Con el paso de los años lo

que no era visible a los ojos del propietario, es decir fallencias estructurales, se hacen evidentes por el deterioro de los mismos materiales con los cuales fue construida la vivienda.

En lo que se busca innovar es en hacer de este negocio una especie de seguro para las viviendas, es decir que los habitantes cuenten con un seguro tal cual existe para vehículos o en el campo de la salud, de los imprevistos de la vida nadie está exento, es por eso que esta empresa estará presta a ayudar a personas que cuenten con suscripción a este servicio. Lo primero que se hace como parte de nuestro servicio es un análisis estructural de la vivienda en el que el ingeniero civil, determinará qué plan de seguro será la más recomendable para cada casa, puede que el estado de la vivienda sea crítico como no, y el cliente siempre será el que decidirá a que plan se querrá suscribir, según sus posibilidades.

Planteamiento del problema

La demanda de vivienda en lugares residenciales en Guayaquil es alta paralela al crecimiento poblacional, cada vez son más las personas que buscan habitar en sectores residenciales, siendo la tranquilidad su mayor motor para cambiar de ambiente.

La parroquia urbana satélite La Aurora, del cantón Daule, vecina de La Puntilla, es uno de los polos de crecimiento urbano con más potencial en el Gran Guayaquil, pues acoge a unas 100 mil personas de clase media y media alta, que llegaron desde Guayaquil en busca de casas en conjuntos residenciales privados, con seguridad y otras comodidades. En el Municipio de Daule están registrados 36 proyectos urbanísticos, algunos con cinco y hasta diez etapas habitadas, como La Joya y Villa Club, en las que incluso se han construido centros comerciales. (El Universo , 2013)

Cada vez se crean nuevas urbanizaciones a lo largo de la vía Daule, que aseguran contar con las exigencias que los clientes buscan tener como: seguridad, tranquilidad, comodidad, facilidades de pago, entre otras.

Se plantea la necesidad de la creación de una empresa de mantenimiento para zonas residenciales, debido a muchos factores, como lo son: la calidad del material con el que se construye estas viviendas, el evidente deterioro que se da a través de los años en, por los cambios medio ambientales que han ayudado a que esto se agudice, y además por brindarles la oportunidad de prevenir incidentes infraestructurales en sus viviendas.

Para quienes ya llevan tiempo habitando en estos lugares son el punto específico de nuestro análisis para determinar la factibilidad de establecernos en estas aéreas residenciales, para empezar este proyecto de negocio, puesto que son ellas las que empiezan a notar las falencias que tiene la vivienda con el pasar de los años.

Formulación del problema

¿De qué manera beneficiara una empresa de mantenimiento preventivo y correctivo de inmuebles al sector comercial y a la comunidad?

Contextualización del problema

¿Qué beneficios económicos y sociales se busca obtener con la creación de una empresa de servicios de mantenimiento preventivo- correctivo?

¿Qué rentabilidad existe en la creación de una empresa de servicios de mantenimiento que tiene planes de pago mensual o anual?

¿Qué tipo de mano de obra se necesita para estas labores? y ¿cómo se la obtendrá?

¿Cómo se llevará a cabo el control de materiales y su gestión de abastecimiento?

Objetivo General

Analizar la factibilidad de la creación de una empresa que brinda planes de servicio de mantenimiento preventivo y correctivo de estructura, infraestructura e instalaciones, a inmuebles ubicados en zonas residenciales de la vía Daule.

Objetivos Específicos

- Analizar el entorno económico del mercado para determinar la efectividad de establecer planes de pago anuales por el servicio de mantenimiento preventivo y correctivo del proyecto de emprendimiento.
- Establecer planes de mantenimiento diseñados al bolsillo del cliente, según la capacidad adquisitiva, información que se obtendrá de las encuestas (levantamiento de información y análisis de datos).
- Evaluar económica y financieramente el proyecto mediante proyecciones para determinar la factibilidad y rentabilidad del mismo.
- Desarrollar estrategias de mercadeo enfocadas en alcanzar una alta captación de clientes potenciales que genere liquidez al negocio y una mayor competitividad ante empresas que comercializan servicios de mantenimiento similares.

1. Capítulo 1.

Marco teórico

1.1 Marco Teórico

En esta parte se detalla teorías, conceptos y componentes básicos de un plan de negocio, de lo que es la empresa de servicios, la construcción sustentable y la teoría del consumidor, que nos permite analizar la factibilidad de la creación de una empresa de servicios que se encargue del mantenimiento de inmuebles, luego de que los mismos hayan alcanzado un tiempo de vida útil en el cual se necesiten mejoras de infraestructura.

1.1.1 Plan de Negocio

Entendiendo lo que es un plan de negocio, Según Viniegra (2007) establece que “este no es otra cosa que la planeación de una empresa o negocio en su conjunto, considerando cada una de sus partes y áreas esenciales (Administración, finanzas, mercadotecnia, operaciones, etc)” (p.13).

Según Ollé (1998), se podría decir que planificar es un proceso mental para ver que es posible hacer y donde surgen los problemas. Este proyecto se basa en la prevención y en la capacidad de respuesta inmediata a eventos fortuitos.

1.1.2 La Empresa de Servicio

En esta teoría se basa uno de nuestros objetivos, que es el ser una empresa generadora de oportunidades de trabajo para con los demás y para su propia rentabilidad, a través del buen uso de sus componentes.

Las empresas de servicio son organizaciones económicas que tienen como objetivo central obtener beneficios mediante la coordinación de recursos humanos, financieros y tecnológicos. Son importantes porque tienen la capacidad de generar riqueza y empleos en la economía y, además, porque son de las principales entidades impulsoras del cambio tecnológico en cualquier país. (García & Ibarra, 2012, p.10)

Según García (2010), se debe gestionar el mantenimiento por las siguientes razones:

- La competencia obliga a rebajar costos, en lo que respecta a la optimización de recursos a emplear.
- Porque han aparecido multitud de técnicas que es necesario analizar.
- Porque la calidad, la seguridad y las interrelaciones con el medio ambiente son aspectos que han tomado una extraordinaria importancia en la gestión industrial.

1.1.3 Construcción Sustentable

Dentro de la industria de la construcción existen diferentes factores que determinan la calidad de una obra, en lo que respecta a las viviendas, el tiempo de vida útil que estas logren alcanzar es en todo caso el resultado de una correcta gestión en su edificación.

La construcción sustentable debiera centrarse en minimizar utilización de recursos que consumen durante su ciclo de vida de los edificios habitacionales. Estos recursos en su mayoría no son renovables y traen afectaciones al medio ambiente. De los cuales traen impactos sociales y económicos de esta manera existe una eficiencia de la energía la cual se caracterizan las construcciones sustentables indican Hernadéz y Meza (como se citó en Muñoz, Zaror, Saelzer, & Cuchí, 2012).

A pesar de que el país atraviese crisis económicas el sector de la construcción y con ello su rama que es el mantenimiento tanto preventivo como correctivo, es uno de los pocos que crece constantemente, porque el deterioro es evidente sea cual sea el material con el que se construya una vivienda.

Las fallas estructurales, los asentamientos y hundimientos se producen, en la mayoría de los casos, por dos factores: mal uso de los sistemas constructivos y un mal análisis del suelo. Son problemas de difícil solución y precisan de mucho dinero. (El Comercio, 2010)

En lo que respecta a bienestar social nos topamos con un término muy usado en estos tiempos, que es la calidad de vida y los factores que la determinan. La calidad de vida, basándose en la pirámide de Maslow, es la necesidad de seguridad, la misma que explica que “si las necesidades fisiológicas están relativamente bien gratificadas, del cual surgen una nueva serie de necesidades, que se las clasifican como las necesidades de seguridad, otros aspectos más amplios del intento de buscar seguridad y estabilidad en el mundo se ven en la preferencia muy común por cosas familiares en lugar de desconocidas, o por lo conocido en lugar de lo desconocido" (Maslow, 1943).

A muchas personas se les hace difícil confiar, en cuanto a esto, se necesita que una empresa de cualquier índole demuestre confianza, y calidad en el servicio que brinda, por eso dentro del plan de negocio es necesario implementar un plan de fidelización de clientes, con esto aseguramos la prosperidad de la empresa y como tal debe estar incluido en el plan de negocio.

1.1.4 Teoría del consumidor

Es muy importante determinar el nicho de mercado y con ello su capacidad de pago, basándose en la teoría económica de Alfred Marshall, donde explica “Cuanto más grande es la cantidad que se habrá de vender, menor debe ser el precio” (como se citó en Zaratiegui, 2002, p,8). En el caso de servicios mientras más sean las labores o trabajos destinados a un inmueble, por concepto de

mantenimiento correctivo o preventivo, más económico el precio, debido a la optimización de materiales y mano de obra.

1.2 Marco conceptual

“Por marco conceptual se entiende la representación general de toda la información que se maneja en el proceso de investigación” (Definición ABC, 2018).

El marco teórico o conceptual es en realidad una investigación bibliográfica que habla de las variables que se estudiarán en la investigación, o de la relación existente entre ellas, descritas en estudios semejantes o previos. Hace referencia a perspectivas o enfoques teóricos empleados en estudios relacionados, se analiza su bondad o propiedad. (Reidl-Martínez, 2012)

Para lo cual se define los siguientes conceptos que facilitaran el estudio de la factibilidad de este proyecto.

1.2.1 Gestión del mantenimiento

“Definimos habitualmente el mantenimiento como el conjunto de técnicas destinadas conservar equipos o instalaciones en servicio durante el mayor tiempo posible, buscando la más alta disponibilidad y con el máximo rendimiento” (García, 2010).

Gestionar el mantenimiento, es tanto prevenir como reparar, trata al igual de la capacidad de rapidez de respuesta que se tiene a eventos fortuitos que se suscitan por diversos factores medioambientales.

1.2.2 Tipos de Mantenimiento

Se entiende por mantenimiento a todas aquellas acciones que están encaminadas a la búsqueda de la mejora, cuidado y conservación en buen estado,

de aparatos, inmuebles, enceres y diversos objetos (libros, casas, autos, computadoras, ropa, etc.), mediante varios procesos con los que se mantengan la capacidad, funcionalidad, productividad, imagen, duración y estado de conservación de diversos objetos, así como maximizar la vida útil, de las cosas manteniendo un estándar operativo de las mismas (en especial en maquinarias, herramientas y dispositivos tecnológicos (10Tipos, 2018).

1.2.3 Modelo de Mantenimiento

Un Modelo de Mantenimiento es una mezcla de los anteriores tipos de mantenimiento y que responde adecuadamente a las necesidades de un equipo concreto. Podemos pensar que cada equipo necesitará una mezcla distinta de los diferentes tipos de mantenimiento, una mezcla determinada de tareas. Pero esto no es del todo correcto. Pueden identificarse claramente cuatro de estas mezclas, complementadas con otros dos tipos de tareas adicionales, según veremos más adelante (Renovetec, 2012).

1.2.4 Mantenimiento preventivo

“Es el conjunto de tareas destinadas a corregir los defectos que se van presentando en los distintos equipos y que son comunicados al departamento de mantenimiento por los usuarios de los mismos” (Renovetec, 2012).

El mantenimiento preventivo está enfocado a la prevención de daños y el mantenimiento de la funcionalidad de las cosas en un nivel óptimo de servicio en los aparatos y herramientas, así como la conservación de objetos diversos (como por ejemplo en el caso de obras de arte). Este tipo suele estar programado, para realizarse cada cierto tiempo, independientemente de que existan o no muestras de deterioro en equipos y objetos. (10Tipos.com, 2018)

1.2.5 Mantenimiento Correctivo

El mantenimiento correctivo es aquel que se enfoca en la reparación, de averías, roturas, fallas o cualquier inconveniente que afecte el desempeño o las funciones de una cosa u objeto, suele realizarse en casos en los que se descomponen herramientas y aparatos, por ejemplo en las fábricas en las que la maquinaria sufre alguna avería o desperfecto, que impide su funcionamiento normal e incluso dejan de funcionar por completo, entonces se realizan las reparaciones, reposiciones de piezas y demás movimientos necesarios para que la máquina u objeto, vuelva a desempeñar su trabajo correctamente. Es común también en el hogar o en la oficina, con diversos aparatos y objetos que por el uso o por factores diversos se estropean. (10Tipos, 2018)

1.3 Marco referencial

En lo que refiere a marco referencial el presente proyecto busca enfatizar la importancia de la gestión de mantenimiento a través del tiempo, hace referencia a la época industrial, en donde todo empezó debido a la necesidad de mantener la maquinaria y la infraestructura el mayor tiempo posible, de tal manera que fuera rentable ese proceso o fase de industrialización.

A lo largo del proceso industrial vivido desde finales del siglo XIX, la función de mantenimiento ha pasado por diferentes etapas. A principios de la revolución industrial los propios operarios, se encargaban de las reparaciones de los equipos. Con el paso de los años, las maquinas usadas eran cada vez más complejas, y su reparación de igual forma. A partir de la primera y segunda guerra mundial se crearon los primeros departamentos de mantenimiento, que no solo buscaban reparar maquinaria, sino prevenir el daño ocasionado por el paso del

tiempo. Desde que las empresas entendieron que deberían diferenciar la sección del personal dedicada al cuidado de los equipos y las instalaciones, los departamentos han estado tradicionalmente subordinados a producción, siempre por debajo en la línea jerárquica de la empresa (Garcia, 2010).

El concepto de cliente interno aparece a mediados de los años 80, con la introducción masiva de las formas de gestión de empresas japonesas, es un concepto muy interesante para cadenas de producción, en las que una fase de la producción proporciona la materia prima, con la que se elaborara la siguiente que alcanza perfectamente las especificaciones que necesita la fase siguiente (Garcia, 2010).

“Este concepto de cliente interno se aplicó también a otros departamentos, estableciéndose en multitud de empresas que “Mantenimiento” es el proveedor de Producción, y este por tanto su cliente” (Garcia, 2010).

A partir de estas referencias se puede comprobar que el mantenimiento tanto preventivo como correctivo es y ha sido importante a lo largo de los años cuando se trata de proteger la inversión de bienes muebles o inmuebles. Con lo que se puede decir que, la maquinaria o infraestructura de un bien inmueble será más rentable o productiva cuanto más esta cuente con una planificación de mantenimiento, que asegure la inversión hecha para dicho bien.

El tiempo de vida útil para determinados bienes depende mucho de la variable calidad, y así mismo del mantenimiento que a esta se le dé. Gestionar el mantenimiento es de forma directa la opción más rentable a la sostenibilidad de una infraestructura, ya sea esta una vivienda, un negocio, hospitales, etc.

2. Capítulo 2. Análisis del Entorno y Aspectos Organizacionales

2.1 Matriz PEST

La matriz PEST es una herramienta que permite prever tendencias en el futuro a corto y mediano plazo, les facilita establecer objetivos para definir su posición estratégica y para aprovechar las oportunidades que se presentan en determinados mercados. PEST, es un instrumento que facilita la investigación y que ayuda a las compañías a definir su entorno, analizando una serie de factores cuyas iniciales son las que le dan el nombre. Se trata de los factores Políticos, Económicos, Sociales y Tecnológicos (Martín, 2017).

De esta manera se analiza en (a) Político, estabilidad actual del gobierno, política fiscal actual, política de bienestar social, (b) Económico, analiza el Desempleo, PIB, inflación o deflación, tipos actuales de interés, renta familiar disponible, (c) Factores socioculturales. Demografía, nivel de educación, distribución de la renta, cambios en el estilo de vida, (d) Tecnológico gasto público en investigación, nuevos descubrimientos y desarrollos de procesos (Carrasco, s.f, p.29).

2.2 Entorno Político

Con el actual gobierno, el Ecuador está en una inestabilidad política debido al cambio que se está teniendo en la forma de gobierno, pasando de un modelo socialista a un modelo más de derecha, debido a estos cambios las tendencias de izquierda han discrepado en mucha de las aprobaciones de las leyes que se han planteado hacer, en relación a esto las recientes aprobaciones del legislativo han permitido e impulsado en el desarrollo de nuevos emprendimientos.

Dumani Sánchez, director de Comercio de la Subsecretaría de Comercio del MIPRO, indicó los beneficios que otorga el Ecuador a los inversores, entre los que se destacan los incentivos arancelarios para materias primas y maquinarias de

producción; así como el ingreso de productos ecuatorianos en mercados de la región con cero aranceles (MIPRO, 2018). Estas políticas benefician a las empresas y a los pequeños emprendimientos para poder obtener los insumos para la elaboración de productos y para la comercialización de los mismos. En lo que respecta al entorno político nos enfocamos en las políticas gubernamentales que benefician el desarrollo de nuevos emprendimientos.

2.3 Entorno económico

En lo económico, el Banco Central del Ecuador indicó en unos de sus reportes que en el 2017 el Producto Interno Bruto (PIB) alcanzó \$ 103,057 millones, esta entidad financiera resaltó que la variación positiva del gasto de consumo final de los hogares fue del 4,9%; el del Gobierno General, 3,8%; las exportaciones, 0,6%; mientras que la inversión (Formación Bruta de Capital de Fijo-FBKF-) registró una reducción de -0.5%. Mientras que las importaciones se incrementaron en 9,5% (BCE, 2018).

El Banco Central informa que durante el último trimestre de 2017 la actividad de la construcción registró un crecimiento de 0.1% con respecto al trimestre anterior, después de experimentar 12 trimestres consecutivos de contracción, de acuerdo a los registros de la Encuesta Mensual de Opinión Empresarial. Los resultados alcanzados triplican las proyecciones que la Cepal anunció en febrero pasado para Ecuador (BCE, 2018).

Para el CEPAL la economía experimentó una recuperación a partir del segundo trimestre de 2017, recuperación que fue liderada por el consumo privado y, en menor grado, por el gasto del Gobierno y las exportaciones. Se espera un crecimiento de alrededor de 1,3% para 2018, lo que indica que el país continuará experimentando un mejor desempeño económica (CEPAL, 2017).

2.4 Entorno social

La disminución de la pobreza se ha dado al sacar a millón y medio de ecuatorianos de la pobreza desde 2007 a 2017, con la aplicación de medidas como el Bono de Desarrollo Humano, que, junto a otras acciones de impacto social y económico, permitieron reducir la brecha de desigualdad.

Cabe recalcar que la asignación presupuestaria para educación, ha convertido a Ecuador en el país latinoamericano que más invierte en este rubro en toda la región (\$ 300 millones de dólares por cada año), aquella inversión, el 2,12% está destinado a educación superior; así como también, la matrícula de estudiantes de educación superior paso de 2 millones a 3 millones 479 mil alumnos y alrededor de siete mil ecuatorianos cursan carreras de profesionalización (Latinoamérica, 2017) de todo lo antes mencionado se puede decir que se ha mejorado la calidad de vida de los ecuatorianos en estos últimos años.

2.5 Entorno tecnológico.

La tecnología está cambiando día a día, y esto va de la mano con la creación de nuevos emprendimientos que a su vez va relacionado con la innovación que las empresas se ven obligadas para no fenecer en el camino con el fin de poder competir en un mercado que cada vez es más demandante.

Es por esto que las empresas dedicadas a la construcción deben contar con maquinarias e implementos de última tecnología para hacer estructuras más sólidas y duraderas, gracias a los convenios establecidos por el reciente gobierno, se podrá tener mucho más acceso a tecnología de punta con menores costos a los que anteriormente se tenía.

2.6 Aspectos Organizacionales

En lo que respecta a aspectos organizacionales se toma en cuenta la misión de la compañía como base de nuestro estudio, en el cual se enfatiza los objetivos planteados para la realización del presente proyecto, así como su visión, descripción de la empresa, cadena de valor, estructura organizacional, perfil y funciones del personal.

2.6.1 Misión

Brindar un servicio de calidad, en lo que respecta a mantenimiento preventivo y correctivo de infraestructura a inmuebles, con el fin de garantizar la calidad de vida de los habitantes de zonas residenciales ubicados a lo largo de la vía Daule.

2.6.2 Visión

Ser la empresa de mantenimiento de inmuebles e infraestructura referente del país, que sobresalga por el excelente uso de técnicas de construcción e innovación constante en los procesos y calidad del trabajo realizado, además de generar empleabilidad para el sector más vulnerable afianzando a la empresa como una entidad sinónimo de la excelencia ante la sociedad.

2.7 Descripción de la empresa

La empresa de servicios de mantenimiento de inmuebles e infraestructuras se enfocará en la prestación de servicios de acuerdo a la capacidad de pago que sus clientes tengan, información a la cual podemos inferir en base a los resultados de las encuestas realizadas a los habitantes de estas zonas. A partir de la información recolectada de las encuestas y entrevistas a profundidad, se establecerán precios para los diferentes planes de mantenimiento preventivo, en si

la empresa busca crear fidelización de sus clientes a través de la relación precio – calidad de los servicios que preste. Para la constitución de esta compañía se efectuarán las diversas ordenanzas municipales, así los trámites a realizar serían los siguientes:

- Permiso de funcionamiento: M.I. Municipalidad de Guayaquil
- Inscripción del establecimiento: Superintendencia de Compañías
- Acta de constitución de la empresa: Servicio de Rentas Internas (SRI)
- Registro Único de Contribuyente
- Emisión de los talonarios de facturas con autorización del SRI: Imprenta Grafica
- Inscripción de empleados: Instituto de Seguridad Social
- Permiso del Cuerpo de Bomberos: Benemérito Cuerpo de Bomberos

Con el cumplimiento de esos requisitos, la empresa podrá funcionar y estará legalmente constituida. El formato legal que se manejará será el de **Sociedad Anónima** por las ventajas en relación a los otros tipos de sociedades: Se requiere como mínimo la asociación de 2 personas y no existe un límite de integrantes.

La propiedad accionaria de la compañía estaría dividida entre 3 accionistas, quienes aportarían el capital de la siguiente manera:

Tabla 1 Propiedad Accionaria

Propiedad Accionaria

<i>ACCIONISTAS</i>	APORTACIÓN	% PARTICIPACIÓN
<i>Ángel Emilio Moreno</i>	\$8000.00	57%
<i>Elena Quinde Moyano</i>	\$3000.00	21%
<i>Ma. Belén Moreno</i>	\$3000.00	21%

Elaboración: Autora

2.8 Proceso del servicio de Mantenimiento

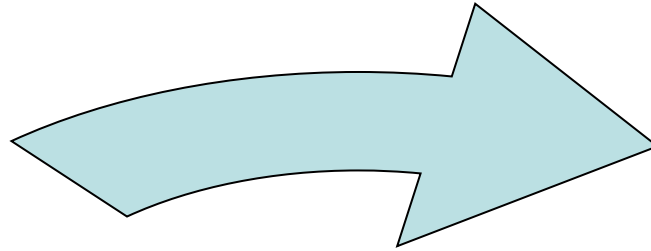
Esta empresa funcionara a manera de póliza, por el concepto de seguro de vivienda, algo que no es común en el sector al cual nos dirigimos, se busca dar facilidad

Inspección de la vivienda

Se determinan costos

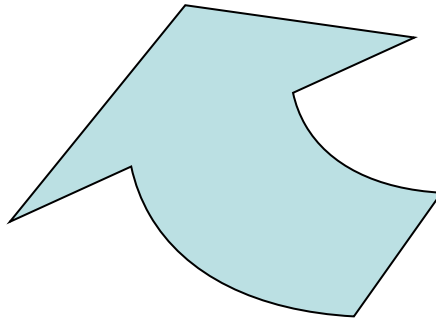
Se determinan tiempos de ejecución anual

Se determina mano de obra

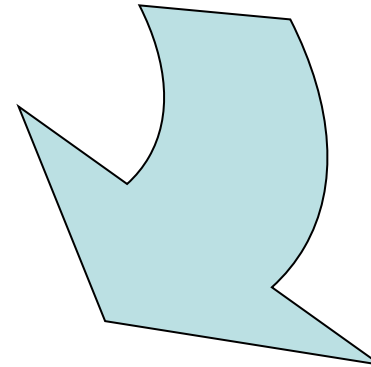


Entrega de propuesta de Mantenimiento Preventivo

Se entrega plan Básico o Completo, el cliente decide el servicio que desea implementar, según sus necesidades.



Se realiza un plan anual El cual se diferirá a 12 cuotas para que el pago sea a manera de seguro



Elaboración Autora

3. Capítulo 3. Investigación de Mercados

3.1 Diseño de investigación

Para el reclutamiento de información del presente proyecto, se necesitarán datos cualitativos y cuantitativos, con respecto a los objetivos dispuestos anteriormente, con la finalidad de obtener la cantidad correcta de datos para desarrollar un análisis que ayude a la toma de decisiones.

Se empleará dos tipos de métodos investigativos, el exploratoria y descriptiva, los cuales permitirán contrastar y analizar de manera adecuada la información recabada.

“Este tipo de investigación valora los resultados reconociéndolos a fondo, los escenarios del consumidor como: preferencias, sentimientos, afectos, inclinaciones o características relevantes” (Malhotra N., 2008).

3.2 Tipo de investigación

La investigación descriptiva es aquella que busca definir con claridad un objeto, el cual puede ser un mercado, una industria, una competencia, puntos fuertes o débiles de empresas, algún medio de publicidad o un problema simple de mercado. En una investigación descriptiva, el equipo de trabajo buscará establecer el qué está ocurriendo, el cómo vamos y dónde nos encontramos, sin preocuparse por el por qué (Malhotra, 2015).

3.3 Enfoque de la investigación

La investigación será de enfoque mixto (cuantitativo y cualitativo), ya que “pretende acotar intencionalmente la información, a través de la medición precisa de las variables objeto de estudio” (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014); es decir, que ambos métodos de investigación, brindará resultados importantes para el proyecto.

3.4 Técnica de recolección de Datos

Se utilizarán dos herramientas para la recolección de datos del proyecto; en la investigación cualitativa se usará la encuesta, mientras que la parte de la investigación cuantitativa se utilizará la entrevista a profundidad, la cual se basará en entrevistar a expertos del tema.

3.5 Alcance

La investigación está delimitada a la ciudad de Guayaquil, en el sector de Vía Aurora-Daule, desde la urbanización Matices hasta La Rioja, ya que, al ser una nueva empresa dentro del mercado, se quiere abarcar el mercado poco a poco, hasta expandirse a otras urbanizaciones o domicilios particulares.

3.6 Población y Muestra

3.6.1 Población

En el presente estudio se determinó como población a las 15 urbanizaciones ubicadas en la vía Aurora – Daule, las cuales suman un total de 30.453 viviendas, las cuales se encuentran registradas en la página web de cada urbanización; siendo Villa Club con 15 etapas que suman 7.500 viviendas y La Joya con 23 etapas que suman 10.350 viviendas, siendo las urbanizaciones con mayor afluencia y a las cual se puede enfocar con mayor determinación las estrategias.

3.6.2 Muestra

Para la muestra de la investigación cuantitativa, se calculará con la fórmula de población finita, ya que se conoce el tamaño de la población a la cual va dirigida el estudio, y a su vez sea representativo a su totalidad. El nivel de confianza que se utilizará es del 90%, con un error muestral del 8% y una probabilidad a favor y en contra del 50%.

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

Tabla 2 Población y Muestra

Dato	Detalle
N (Población)	30.453
Z (Nivel de Confianza)	1,65
P (Probabilidad de éxito)	0,5
Q (Probabilidad de Fracaso)	0,5
e (Error de estimación)	0.05
N	380

Elaboración: Autora

El número total de encuestas a realizar será de 380, ya que se utilizó la fórmula de población finita, debido a que la población es menor a 100.000 ya que el mercado al cual se va a enfocar es muy específico.

3.7 Perfil de Aplicación (para inv. Cualitativo)

Para la presente investigación se estableció los participantes para la entrevista a profundidad al público objetivo del proyecto, los mismos que comprenden las siguientes características:

- Hombres o Mujeres.
- Residentes en las urbanizaciones que comprenda el proyecto.
- Personas con decisión de compra final.

- De 25 años en adelante.

3.8 Técnica de Recogida de Datos

Se utilizarán dos herramientas para la recolección de datos del proyecto; en la investigación cualitativa se usará la encuesta, mientras que la parte de la investigación cuantitativa se utilizará la entrevista a profundidad, la cual se basará en entrevistar a expertos del tema.

3.9 Encuesta

Cuestionario estructurado que se aplica a la muestra de una población, y está diseñado para obtener información específica de los participantes.

Recolección estructurada de datos Uso de un cuestionario formal que presenta las preguntas en un orden predeterminado. “Preguntas de alternativa fija Preguntas donde los encuestados deben elegir entre un conjunto predeterminado de respuestas” (Malhotra, 2015).

Según Naresh K. Malhotra (2015) las encuestas son entrevistas con un gran número de personas utilizando un cuestionario prediseñado. Según el mencionado autor, el método de encuesta incluye un cuestionario estructurado que se da a los encuestados y que está diseñado para obtener información específica (Thompson, 2006).

3.10 Entrevista a Profundidad

Las entrevistas y el entrevistar son elementos esenciales en la vida contemporánea, es comunicación primaria que contribuye a la construcción de la realidad, instrumento eficaz de gran precisión en la medida que se fundamenta en la interrelación humana. Proporciona un excelente instrumento heurístico para

combinar los enfoques prácticos, analíticos e interpretativos implícitos en todo proceso de comunicar (Galindo, 2014).

3.11 Análisis de Datos

Según Sabino (2013), comenta que la entrevista, desde el punto de vista del método es una forma específica de interacción social que tiene por objeto recolectar datos para una investigación.

Para el análisis de datos final, se utilizarán herramientas como tablas dinámicas, cruce de variables, las mismas que brindarán una mayor información y mejores resultados en las investigaciones cualitativas y cuantitativas, adicional se medirá los aspectos más relevantes de los entrevistados.

3.12 Formatos de Encuesta y Entrevista a Profundidad

Encuesta

EDAD: 18-28 29-40 41-50 50+

SEXO: Hombre Mujer

1. ¿Posee usted vivienda propia o alquilada?

Propia Alquilada

2. ¿Ha presentado algún daño de manera interna o externa su vivienda dentro de los últimos 3 años?

Sí No

3. ¿Conoce acerca de los mantenimientos preventivos y correctivos para su hogar?

Sí No

4. ¿Realiza a su hogar un mantenimiento preventivo o correctivo?

Sí No

5. En una escala del 1 al 5, siendo 1 el más importante y 5 el menos importante ¿Qué beneficios llamarían su atención para realizar un tipo de mantenimiento para su hogar?

Precio Diseño

Comodidad Otros

Seguridad

6. ¿Qué rango de precio estaría dispuesto a pagar por obtener este servicio?

\$ 25 - \$ 50

\$ 51 - \$ 100

\$ 101+

7. ¿Qué medio de comunicación utiliza con mayor frecuencia?

Radio Redes Sociales

Televisión Prensa

8. ¿A través de qué medios publicitarios te gustaría obtener más información acerca del servicio de mantenimiento preventivo o correctivo?

Radio Redes Sociales Interacción con el

Servicio

Televisión Prensa

Preguntas Entrevista a Profundidad

1. ¿En qué consiste un mantenimiento preventivo completo, y cuáles son sus ventajas y desventajas si es que las tuviera?

2. ¿En qué consiste un mantenimiento correctivo completo, y cuáles son sus ventajas y desventajas si es que las tuviera?
3. ¿Qué tan importante es el mantenimiento preventivo y correctivo en una vivienda y por qué?
4. ¿Para qué tipo de viviendas es recomendable el mantenimiento preventivo?
5. ¿Qué tipo de características debe tener la vivienda que desee realizar alguno de los dos servicios de mantenimiento?
6. ¿Qué ventajas me ofrece el realizar cualquiera de los dos mantenimientos?
7. ¿Qué tan importante es brindar un post-servicio una vez que se realice cualquiera de los dos mantenimientos?
8. ¿Qué tan conocido es este tipo de servicio dentro del mercado?
9. ¿Cree conveniente dar a conocer el servicio a través de recomendaciones o brindar una prueba piloto del mismo?
10. ¿A través de qué medio de comunicación, ya sea masivo o digital cree conveniente dar a conocer los servicios al mercado?

3.13 Resultados Cuantitativos de la Encuesta

Como resultados relevantes, se realizó un cruce de variables para estimar cuales son las preferencias y percepciones que el consumidor/ cliente es lo que desea o espera acerca de los servicios que ofrece el presente proyecto.

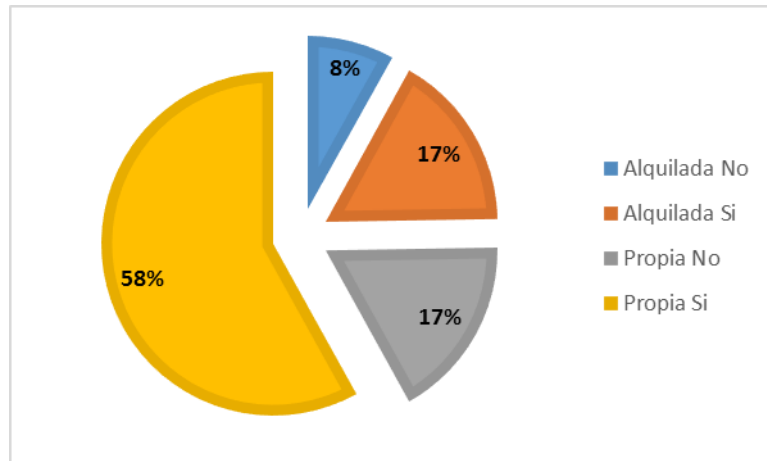
Se obtuvieron cinco resultados del cruce de variables, en los que se puede encontrar información de precios, publicidad entre otros.

1er Cruce de Variables:

-Variable 1: Tipo de vivienda: alquilada o propia

-Variable 2: Daños en vivienda luego de 3 años

Tabla 3 Cruce variables No. 1



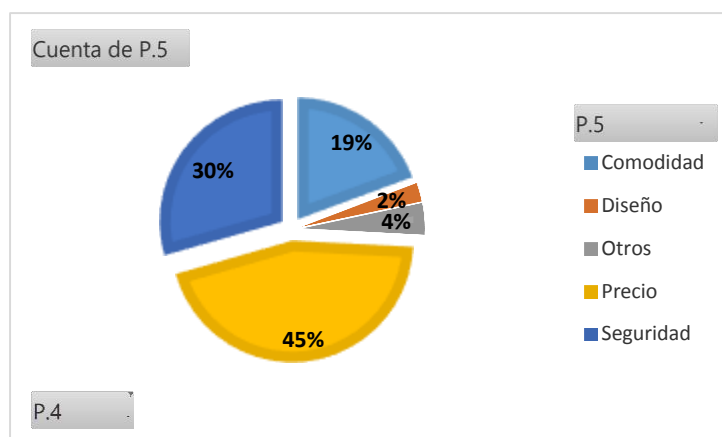
Elaboración: Autora

En el primer cruce se obtuvo que, de las 384 personas encuestadas, 289 poseen viviendas propias y 95 alquiladas, de las cuales el 58% de las personas que poseen viviendas propias si han presentado algún daño en sus viviendas dentro de los 3 últimos años y de las personas que alquilan el 17% los han presentado, lo que indica que realizar un mantenimiento preventivo o correctivo resulta aceptable, ya que muchos de los encuestados lo ven beneficioso.

2do Cruce de Variables:

- Variable 1: Personas que sí o no han realizado algún tipo de servicio de mantenimiento en sus viviendas.
- Variable 2: Beneficio del servicio

Tabla 4 Cruce variables No. 2



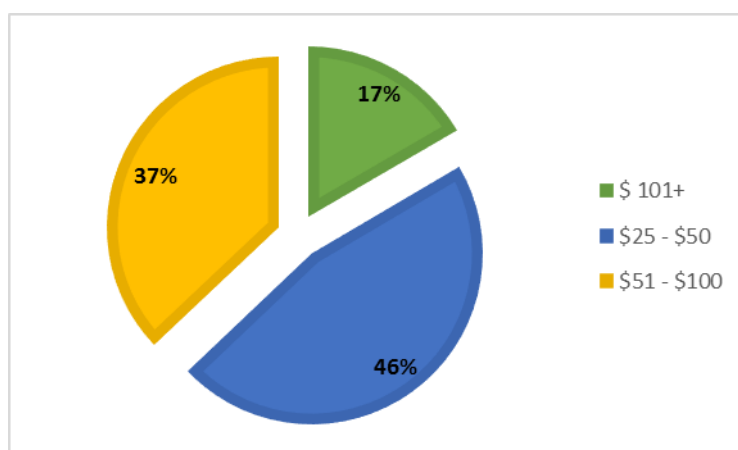
Elaboración: Autora

Se obtuvieron que 248 personas han realizado mantenimientos en sus viviendas, de las cuales el 45% tomaron como beneficio más importante el precio para realizar cualquiera de los dos mantenimientos, optando como segunda opción más importante la seguridad, ya que realizar este tipo de mantenimientos le brinda una seguridad a futuro para su hogar y familia.

3er Cruce de Variables:

- Variable 1: Personas que sí o no han realizado algún tipo de servicio de mantenimiento en sus viviendas.
- Variable 2: Capacidad de pago

Tabla 5 Cruce variables No. 3



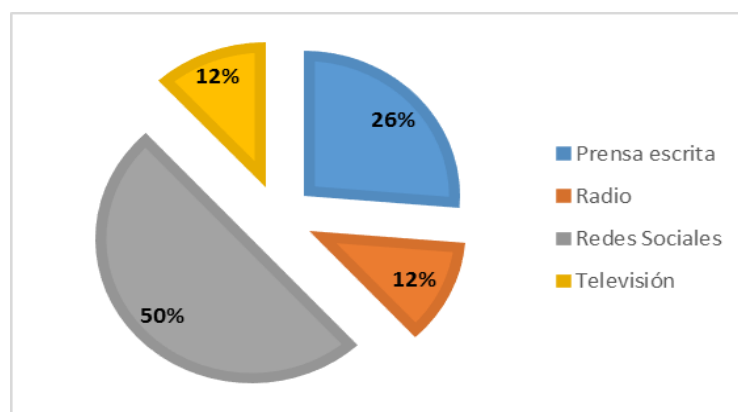
Elaboración: Autora

De las 248 personas que realizan mantenimientos a sus viviendas, el 46% de los encuestados estarían dispuestos a pagar entre \$25 - \$50, esto variable influye con los beneficios que ven más importantes, ya que seleccionan precio, al ser una variable muy determinante para realizar este tipo de mantenimientos.

4to Cruce de Variable:

- Variable 1: Medio de comunicación más usado
- Variable 2: Fuente de información de servicio

Tabla 6 Cruce variables 4



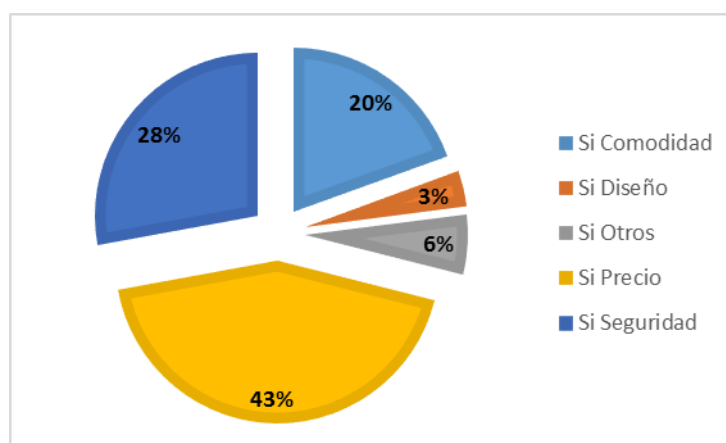
Elaboración: Autora

De los encuestados, se obtuvo que el medio de comunicación con mayor frecuencia de uso, son las redes sociales (Facebook, Instagram, Twitter, entre otros), por lo cual también se resalta que 133 encuestados les gustaría obtener mayor información de los diferentes servicios a través las redes sociales, 77 personas a través de prensa y 76 con la interacción de ambos mantenimientos.

5to Cruce de Variable:

- Variable 1: Daños en vivienda luego de 3 años
- Variable 2: Beneficio del servicio

Tabla 7 Cruce de variables 5



Elaboración: Autora

En total se obtuvo que 287 personas si han presentado daños en sus viviendas dentro de los 3 últimos años, por lo cual los dos factores más importantes que realiza la encuesta para poder realizar este tipo de mantenimientos es el precio y la seguridad que se le brinde a las viviendas al realizar el mantenimiento y un post observación de este.

3.14 Análisis Cualitativo Entrevista a Profundidad

De acuerdo a lo que los entrevistados respondieron se puede resumir que el mantenimiento preventivo tiene como objetivo prevenir danos en un equipo, infraestructura o instalación. Es importante que todos los equipos, las instalaciones o infraestructuras reciban un mantenimiento que garantice que la vida útil del componente, es decir evitar la falla. El mantenimiento preventivo ayuda a evitar las paralizaciones. Entre las ventajas se encuentran el ahorro en los costos de reparación y así mismo el continuismo en las actividades cotidianas.

Por otro lado, se puede decir que una vez que el mantenimiento preventivo no se realizó o fallo, se entra en el capítulo de los mantenimientos correctivos, es decir las reparaciones de un equipo, infraestructura o instalación afectada por la falta de limpieza técnica, cambio de repuestos, etc. No existirían ventajas porque no aplica en el término, ya cuando se hizo correctivo ya no fue una sino más bien una desventaja que se intenta corregir con este tipo de mantenimiento.

En una vivienda existen instalaciones que de una u otra manera son el corazón del funcionamiento vital de una vivienda, el mantener todos estos servicios funcionando efectivamente va a conseguir que en ningún momento dado se produzcan paralizaciones que pudieran afectar el desarrollo de un trabajo, en el caso de las estructuras, la verificación de las deformaciones o que estas se encontraran con problemas que pudieran afectar de manera peligrosa la estabilidad de la casa, es lo que hace que los mantenimientos sean muy importantes.

El mantenimiento preventivo es recomendado para todo tipo de vivienda, en realidad para todo tipo de infraestructura. Todas las edificaciones necesitan

mantenimiento porque todo se envejece, la vida útil de los componentes es limitada.

Dentro de lo que respondieron los entrevistados, señalan características que definirían cuando una vivienda necesite realizar alguno de estos dos servicios de mantenimiento, el análisis de los componentes de una vivienda, hablando específicamente de la parte estructural, columnas, vigas, paredes, etc., la observación de estos elementos y el poder determinar que han sufrido algún tipo de desgaste o deterioro que pudiese comprometer a la vivienda o a la edificación, es lo que nos lleva a analizar la necesidad de llevar a cabo un mantenimiento preventivo.

Estos tipos de mantenimientos se recomiendan llevarlos a cabo según la programación de mantenimiento que se pudiera realizar a una vivienda en relación a la vida útil de los elementos que conforman la edificación. Depende mucho de los repuestos, accesorios, etc., de una instalación o equipo.

Los entrevistados concuerdan en que es importante por fines de seguridad y calidad de servicio que se prestó cuando se hizo un mantenimiento preventivo, se precisa conveniente, el análisis de los elementos que se sometieron a dicho mantenimiento. El cual ya viene a ser un mantenimiento predictivo, que se basa en el comportamiento de los elementos, para predecir su funcionalidad.

Los mantenimientos han sido conocido a lo largo de los años en todo tipo de industrias o mercados, se priorizan en el mercado de los bienes inmuebles, estos han pasado de ser una teoría a una herramienta muy útil, aunque aún existen personas, llámese gerentes o dueños de residencias que aun piensan que estos tipos de mantenimientos son gastos innecesarios.

En la forma en que se da a conocer este servicio los entrevistados determinan que es indispensable hacerlo mediante presentaciones, resaltando la importancia de lo que significaría realizar un mantenimiento y el ahorro que esta beneficiaria a las infraestructuras e instalaciones, una prueba piloto es hasta ahora la forma más recomendada de dar este tipo de servicios.

Actualmente la tecnología pone a nuestra disposición infinidad de maneras de darse a conocer cuando una persona decide emprender un negocio, pone al alcance. Una de las formas de dar a conocer los resultados, los conceptos, las ventajas que ofrece un servicio, sería utilizando las redes sociales, explotando las formas de comunicación a bajo costo para que las personas se enteren de la integralidad de los beneficios que ofrecen estos servicios.

4. Capítulo 4. Plan de Marketing

4.1 Análisis de las Tendencias

En el cuarto trimestre de 2017 el sector de la construcción creció el 0,1% en comparación con el trimestre anterior, según las variables macroeconómicas del Banco Central del Ecuador (BCE), presentadas el 27 de febrero. El Gobierno aspira a que la construcción revierta su situación este año creciendo alrededor de 1%, principalmente apoyado por el Plan Casa Para Todos. (El Telégrafo, 2018)

En base al crecimiento del sector de la construcción, se prevé que las diferentes obras inmobiliarias requieran el servicio del mantenimiento preventivo o posterior correctivo, el cual les permitirá brindar una mayor seguridad al momento de entregar las viviendas; adicional el mencionado servicio preverá de un mantenimiento ante cualquier percance de movimientos telúricos o posterior a uno, se puede brindar un mantenimiento correctivo.

4.2 Mercado de Oferta y Demanda

4.2.1 Oferta

No se registra algún tipo de empresa que brinde servicios de mantenimientos correctivos o preventivos dentro del sector al cual va dirigido el proyecto, con la excepción la garantía que te ofrece la inmobiliaria la cual es desde 1 año hasta 3 años, ya que después de ese periodo de tiempo, las casas comienzan a presentar pequeños defectos en sus construcciones

4.2.2 Demanda.

Alrededor de 14 conjuntos residenciales, ubicados en la Avenida León Febres Cordero, desde la urbanización Matices hasta La Rioja, formaran parte de la

demanda para el presente proyecto, teniendo en cuenta que esto brindará una población finita, debido a que hay un total 30.543 viviendas.

4.3 Producto/Servicio.

El servicio que brindará el presente proyecto es el mantenimiento tanto preventivo como correctivo para inmuebles, de acuerdo con el poder adquisitivo de los habitantes, además se basa en creación de planes de contingencia o también correctivos a nivel de estructura, infraestructura e instalaciones, para lo cual describe las principales actividades de gestión administrativa, como: planificación estratégica, análisis de entorno económico, control de inventario tanto de los insumos y equipos que se utilizara para la prestación de servicio, como de la mano de obra calificada que pondremos a disposición de los clientes.

4.4 Precio

La estrategia de precio a utilizar será la de penetración, esto debido al ser una empresa nueva en el mercado, lo que quiere lograr es la introducción de la empresa dentro del segmento al cual va destinado el proyecto, además los precios van a variar acorde al pedido del cliente, ya sea un mantenimiento preventivo, como el correctivo, ya que esta última demanda un mayor gasto.

4.5 Plaza

El servicio se brindará a lo largo de la Avenida León Febres Cordero, desde la urbanización Matices hasta La Rioja (Sector de vía Aurora-Daule), teniendo su oficina principal en la urbanización de villa club, dentro de la etapa Cosmos.

4.6 Promoción

4.6.1 Estrategias

Estrategia de Segmentación

Para empezar este proyecto y el lanzamiento del mismo, se busca implementar una estrategia de segmentación diferenciada, esto debido al tipo de servicio que se brindara.

Según los resultados obtenidos de la encuesta y la entrevista a profundidad, se pudo determinar que este tipo empresa de servicio se la debe destinar a un cierto publico específico, por tal razón se escogió como nuestro nicho de mercado a los habitantes de las viviendas ubicadas en zonas residenciales de la vía Daule, más que todo por la aceptación que este servicio tendría, resultado obtenido de las encuestas, y segundo por la capacidad de pago de los posibles clientes de la zona.

Definiendo lo que en si es la estrategia de segmentación diferenciada, se dice que es aquella que busca adaptar el nuevo producto a los mercados objetivos, con sus necesidades y deseos de cada uno de ellos, haciendo uso de la mercadotecnia y ligada al punto eje que se enfoca el producto (Armstrong P. K., 2015)

Para el presente proyecto se eligió la estrategia de diferenciación, debido a que este servicio integral de mantenimiento pretende llegar a todos sus mercados objetivos, mediante la diferenciación en el precio, a través de planes adaptados al presupuesto del cliente. La ventaja es la diversidad de servicios que se puede ofrecer, puesto que a todo cliente se le presenta la propuesta, se analiza el inmueble y finalmente se presenta un plan de mantenimiento anual, en el cual se especifican las actividades y la frecuencia con las que se las realizara, para

mantener en estado óptimo la vivienda, pero al fin y al cabo es el cliente quien decide si se hace o no la inversión.

Estrategia de posicionamiento

En base de las diferentes estrategias de posicionamiento que se pueden establecer, para el presente proyecto se utilizará la basada en el precio y la calidad de los diferentes servicios de la empresa de mantenimiento, las mismas que pueden abarcar los distintos tipos de viviendas que puedan existir a lo largo de la vía Daule.

4.6.2 Posicionamiento publicitario: eslogan

El posicionamiento del slogan se realizará mediante la construcción del concepto en base a 5 puntos para la creación de este, para de esta manera encontrar el correcto.

“Elige optimizar con calidad”

- Identificar el problema: Satisfacer la necesidad de mantenimiento integral preventivo y correctivo en los diferentes tipos de viviendas ubicados a lo largo de la vía Daule.
- Mencionar promesa: Servicio de mantenimiento con los más altos estándares de calidad en tiempo óptimo.
- Describir servicio: Diversidad de servicio de mantenimiento integral preventivo y correctivo para inmuebles, infraestructura e instalaciones.
- Comunicar idea: Elige optimizar con calidad.
- Indicar precio: Después de la entrega del análisis situacional de la vivienda

4.7 Análisis de proceso de compra

La siguiente estrategia de penetración de mercado, se basa en darle a cada quien su rol, para que lleve a cabo el objetivo corporativo que se planteó para el presente proyecto.

Kotler (2013), indica que para que exista un comportamiento de consumo deben estar presentes los siguientes actores: influenciado, comprador, decisor y usuario. Un comprador tomará su decisión de compra en función a los estímulos que perciba y a la influencia que cause el conocer las características del producto/servicio (Kotler, 2013)

Tabla 8 Matriz Roles y Motivos

MATRIZ DE ROLES Y MOTIVOS					
	¿Quién?	¿Por qué?	¿Cómo?	¿Cuándo?	¿Dónde?
Iniciador	Fuerza de venta/ Compañía	Necesidad de Mantenimiento en inmuebles	Analizando el tiempo de vida de las viviendas	Cuando culmine la obra	Promoción puerta a puerta o información en punto de venta (Empresa).
Influyente	Publicidad/ socio	Ha tenido una experiencia con el producto	Resaltando beneficios de los servicios y empresa	Se dirige al lugar donde se encuentra el servicio	Punto de información/venta (Empresa)
Decisor	Cliente	Por el valor agregado que se ofrece	Publicidad/ Experiencia usuario	El servicio cumple con las expectativas	Punto de información/ ventas (Empresa)
Comprador	Cliente	Capacidad económica para adquirir los diferentes servicios	Diferentes me todos de pago	Acude al lugar donde comercializan el servicio, o mediante llamada.	Punto de información/venta (Empresa)
Consumidor	Consumidor	Requiere mantenimientos correctivos o preventivos.	Domicilio/ Residencia	Acude al lugar donde comercializan el servicio, o mediante llamada.	Punto de información/venta (Empresa)

Elaboración: Autora

5. Capítulo 5. Análisis Financiero

5.1 Determinación de la inversión inicial

Para el presente proyecto se estima una inversión total de \$ 29,152.00 divididos principalmente por compra de activos fijos, que suman \$ 25,452.00 y constituyen el 87% de la inversión inicial, y la diferencia corresponde al rubro capital de trabajo, que en este caso se determina por el presupuesto destinado a la mano de obra estimada en el primer mes, este presupuesto proyectado nos permitirá cubrir las obligaciones de corto plazo.

Tabla 9 Inversión del Proyecto

Inversión del Proyecto		
Descripción	Valor	%
Muebles y enseres	\$ 3.352,00	11%
Equipos de Oficina	\$ 3.100,00	11%
Equipos de Computación	\$ 4.000,00	14%
Equipos y Materiales de Operación	\$ 15.000,00	51%
Subtotal Activos Fijos	\$ 25.452,00	
Capital de Trabajo	\$ 3.700,00	13%
Inversión total proyecto	\$ 29.152,00	100%

Elaboración: Autora

5.2 Capital de Trabajo

El capital de trabajo corresponde al presupuesto de operaciones del primer mes, en todo lo que respecta sueldos y salarios, en este caso gastos de administración y gastos de ventas.

Tabla 10 Capital de Trabajo

Capital de Trabajo Neto	Valores
Costos Operativos	\$ -
Gastos Administrativos	\$ 3.700,00
Gastos Ventas y Publicidad	\$ 450,00
Total	\$ 4.150,00

Elaboración: Autora

5.3 Depreciaciones y amortizaciones

Los activos fijos de la compañía sufrirán depreciaciones debido a su condición, ya que son instrumentos o equipos que tienen una vida útil definida por su utilización, En el área del mantenimiento estos equipos de operación como los de oficina tienen un uso constante y su depreciación se calculará en base al método de línea recta que consiste en dividir el costo del activo para sus años de vida útil.

Tabla 11 Depreciaciones y Amortizaciones

Inversión en Activos Fijos		Vida Util	Depreciación /annual
Concepto	Valor		
Muebles y enseres	\$ 3,352.00	10	\$ 335.20
Equipos de Oficina	\$ 3,100.00	10	\$ 310.00
Equipos de Computación	\$ 4,000.00	3.33	\$ 1,201.20
Equipos y Materiales de Operación	\$ 15,000.00	10	\$ 1,500.00
Total	\$ 25,452.00		\$ 3,346.40

Elaboración: Autora

5.4 Financiamiento de la inversión

Para este proyecto se gestionará el financiamiento por la cantidad de \$16,702.00, que es la diferencia entre la inversión total del proyecto y el capital propio de aportación que será de \$14,000.00 (por parte de los 3 accionistas). Se solicitara financiamiento a la Corporación Financiera Nacional, la cual tiene las siguientes condiciones de crédito:

Tabla 12 Tabla de Amortización

INVERSION INICIAL	\$ 29.152,00	PRÉSTAMO BANCARIO	
ACTIVO FIJO	\$ 25.452,00	52%	\$ 15.152,00
CAPITAL DE TRABAJO	\$ 3.700,00	APORTE PROPIO	
		48%	\$ 14.000,00
FINANCIAMIENTO	52%		
PLAZO	4 Años	Días periodo	30
TASA	11% Anual		

Tabla de Amortización - Capitalización Igual					
PAGO	SAL CAPITAL	CAPITAL	INTERES	DIVIDENDO	
0	\$ 15.152,00				
1	\$ 14.836,33	\$ 315,67	\$ 138,89	\$	454,56
2	\$ 14.520,67	\$ 315,67	\$ 136,00	\$	451,67
3	\$ 14.205,00	\$ 315,67	\$ 133,11	\$	448,77
4	\$ 13.889,33	\$ 315,67	\$ 130,21	\$	445,88
5	\$ 13.573,67	\$ 315,67	\$ 127,32	\$	442,99
6	\$ 13.258,00	\$ 315,67	\$ 124,43	\$	440,09
7	\$ 12.942,33	\$ 315,67	\$ 121,53	\$	437,20
8	\$ 12.626,67	\$ 315,67	\$ 118,64	\$	434,30
9	\$ 12.311,00	\$ 315,67	\$ 115,74	\$	431,41
10	\$ 11.995,33	\$ 315,67	\$ 112,85	\$	428,52
11	\$ 11.679,67	\$ 315,67	\$ 109,96	\$	425,62
12	\$ 11.364,00	\$ 315,67	\$ 107,06	\$	422,73
13	\$ 11.048,33	\$ 315,67	\$ 104,17	\$	419,84
14	\$ 10.732,67	\$ 315,67	\$ 101,28	\$	416,94
15	\$ 10.417,00	\$ 315,67	\$ 98,38	\$	414,05
16	\$ 10.101,33	\$ 315,67	\$ 95,49	\$	411,16
17	\$ 9.785,67	\$ 315,67	\$ 92,60	\$	408,26
18	\$ 9.470,00	\$ 315,67	\$ 89,70	\$	405,37
19	\$ 9.154,33	\$ 315,67	\$ 86,81	\$	402,48
20	\$ 8.838,67	\$ 315,67	\$ 83,91	\$	399,58
21	\$ 8.523,00	\$ 315,67	\$ 81,02	\$	396,69
22	\$ 8.207,33	\$ 315,67	\$ 78,13	\$	393,79
23	\$ 7.891,67	\$ 315,67	\$ 75,23	\$	390,90
24	\$ 7.576,00	\$ 315,67	\$ 72,34	\$	388,01
25	\$ 7.260,33	\$ 315,67	\$ 69,45	\$	385,11
26	\$ 6.944,67	\$ 315,67	\$ 66,55	\$	382,22
27	\$ 6.629,00	\$ 315,67	\$ 63,66	\$	379,33
28	\$ 6.313,33	\$ 315,67	\$ 60,77	\$	376,43
29	\$ 5.997,67	\$ 315,67	\$ 57,87	\$	373,54
30	\$ 5.682,00	\$ 315,67	\$ 54,98	\$	370,65
31	\$ 5.366,33	\$ 315,67	\$ 52,09	\$	367,75
32	\$ 5.050,67	\$ 315,67	\$ 49,19	\$	364,86
33	\$ 4.735,00	\$ 315,67	\$ 46,30	\$	361,96
34	\$ 4.419,33	\$ 315,67	\$ 43,40	\$	359,07
35	\$ 4.103,67	\$ 315,67	\$ 40,51	\$	356,18
36	\$ 3.788,00	\$ 315,67	\$ 37,62	\$	353,28
37	\$ 3.472,33	\$ 315,67	\$ 34,72	\$	350,39
38	\$ 3.156,67	\$ 315,67	\$ 31,83	\$	347,50
39	\$ 2.841,00	\$ 315,67	\$ 28,94	\$	344,60
40	\$ 2.525,33	\$ 315,67	\$ 26,04	\$	341,71
41	\$ 2.209,67	\$ 315,67	\$ 23,15	\$	338,82

42	\$	1.894,00	\$	315,67	\$	20,26	\$	335,92
43	\$	1.578,33	\$	315,67	\$	17,36	\$	333,03
44	\$	1.262,67	\$	315,67	\$	14,47	\$	330,13
45	\$	947,00	\$	315,67	\$	11,57	\$	327,24
46	\$	631,33	\$	315,67	\$	8,68	\$	324,35
47	\$	315,67	\$	315,67	\$	5,79	\$	321,45
48	\$	0,00	\$	315,67	\$	2,89	\$	318,56

Elaboración: Autora

5.5 Proyecciones de estados financieros

Tabla 13 Proyecciones de Estados Financieros

Estado de Situación Financiera						
Activos	Año 0	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Activos Corrientes						
Caja/Bancos	\$ 5.250,00	\$ 10.100,00	\$ 14.900,00	\$ 20.200,00	\$ 24.500,00	\$ 29.800,00
Total activos corrientes	\$ 5.250,00	\$ 10.100,00	\$ 14.900,00	\$ 20.200,00	\$ 24.500,00	\$ 29.800,00
Activos Fijos						
Muebles y Enseres	\$ 3.352,00	\$ 3.352,00	\$ 3.352,00	\$ 3.352,00	\$ 3.352,00	\$ 3.352,00
Equipos de Oficina	\$ 3.100,00	\$ 3.100,00	\$ 3.100,00	\$ 3.100,00	\$ 3.100,00	\$ 3.100,00
Equipos de Computación	\$ 4.000,00	\$ 4.000,00	\$ 4.000,00	\$ 4.000,00	\$ 4.000,00	\$ 4.000,00
Equipos y Materiales de Operación	\$ 15.000,00	\$ 15.000,00	\$ 15.000,00	\$ 15.000,00	\$ 15.000,00	\$ 15.000,00
(-) Depreciación acumulada		\$ 3.346,14	\$ 6.692,28	\$ 10.038,42	\$ 12.179,62	\$ 14.320,82
Total Activos Fijos	25.452,00	22.105,86	18.759,72	15.413,58	13.272,38	11.131,18
TOTAL ACTIVOS	\$ 30.702,00	\$ 32.205,86	\$ 33.659,72	\$ 35.613,58	\$ 37.772,38	\$ 40.931,18
Pasivos						
Préstamos Bancarios	\$ 15.152,00	\$ 15.152,00	\$ 15.152,00	\$ 15.152,00		
TOTAL PASIVOS	\$ 15.152,00	\$ 15.152,00	\$ 15.152,00	\$ 15.152,00	\$ -	\$ -
Patrimonio						
Capital Social	\$ 14.000,00	\$ 14.000,00	\$ 14.000,00	\$ 14.000,00	\$ 14.000,00	\$ 14.000,00
Utilidad del Ejercicio		\$ 17.053,86	\$ 18.507,72	\$ 20.461,58	\$ 37.772,38	\$ 40.931,18
Utilidades Retenidas			\$ 17.053,86	\$ 35.561,58	\$ 56.023,16	\$ 93.795,54
TOTAL PATRIMONIO	\$ 14.000,00	\$ 31.053,86	\$ 49.561,58	\$ 70.023,16	\$ 107.795,54	\$ 148.726,72
TOTAL PASIVO + PATRIMONIO	\$ 29.152,00	\$ 46.205,86	\$ 64.713,58	\$ 85.175,16	\$107.795,54	\$148.726,72

Elaboración: Autora

5.6 Estado de Resultados Integral

Tabla 14 Estado de Resultados Integrales

Estado de Resultados Integrales					
CONCEPTO	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Ventas	\$ 68.226,96	\$ 71.638,31	\$ 75.220,22	\$ 78.981,23	\$ 82.930,30
(-) Costo Operativo	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
Utilidad Bruta	\$ 68.226,96	\$ 71.638,31	\$ 75.220,22	\$ 78.981,23	\$ 82.930,30
(-) Gastos Administrativos	\$ 44.400,00	\$ 46.620,00	\$ 48.951,00	\$ 51.398,55	\$ 53.968,48
(-) Depreciaciones	\$ 3.346,40	\$ 3.346,40	\$ 3.346,40	\$ 2.145,20	\$ 2.145,20
Subtotal Gastos	\$ 47.746,40	\$ 49.966,40	\$ 52.297,40	\$ 53.543,75	\$ 56.113,68
Utilidad Operativa	\$ 20.480,56	\$ 21.671,91	\$ 22.922,82	\$ 25.437,48	\$ 26.816,62
(-) G. Financieros	\$ 750,00	\$ 787,50	\$ 826,88	\$ 868,22	\$ 911,63
Utilidad Antes de Participación	\$ 19.730,56	\$ 20.884,41	\$ 22.095,95	\$ 24.569,27	\$ 25.904,99
(-) Participación Trabajadores 15%	\$ 2.959,58	\$ 3.132,66	\$ 3.314,39	\$ 3.685,39	\$ 3.885,75
Utilidad antes de Impuestos	\$ 16.770,98	\$ 17.751,75	\$ 18.781,56	\$ 20.883,88	\$ 22.019,24
(-) Impuesto a la Renta (22%)	\$ 3.689,61	\$ 3.905,38	\$ 4.131,94	\$ 4.594,45	\$ 4.844,23
Utilidad Neta	\$13.081,36	\$13.846,36	\$14.649,61	\$16.289,42	\$17.175,01

Elaboración: Autora

5.7 Flujo de Efectivo proyectado a 5 años

Tabla 15 Flujo de Efectivo Proyectado 5 Años

Flujo de Efectivo						
Periodos	Año 0	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Utilidad Neta		\$ 13.081,36	\$ 13.846,36	\$ 14.649,61	\$ 16.289,42	\$ 17.175,01
(+) Depreciaciones		\$ 3.346,40	\$ 3.346,40	\$ 3.346,40	\$ 2.145,20	\$ 2.145,20
(-) Inversiones en Activos Fijos	\$ (25.452,00)					
(-) Capital de Trabajo	\$ (3.700,00)					
(-) Capital del préstamo		\$ (3.788,00)	\$ (3.788,00)	\$ (3.788,00)	\$ (3.788,00)	
(+) Recuperación de cap. Trabajo						\$ 3.700,00
(+) Valor de desecho proyecto						\$ 2.000,00
Flujo de Caja Neto	\$ (29.152,00)	\$ 12.639,76	\$ 13.404,76	\$ 14.208,01	\$ 14.646,62	\$ 25.020,21
Payback	\$(29.152,00)	\$(16.512,24)	\$(3.107,48)	\$ 11.100,54	\$ 25.747,16	\$ 50.767,37

Elaboración: Autora

5.8 Evaluación financiera del proyecto

5.8.1 Cálculo Tasa de Descuento

Para efectos de análisis de la rentabilidad del proyecto se procede a calcular la tasa de descuento del inversionista y del proyecto como tal, para lo cual se utilizará el modelo Capital Asset Pricing Model o CAPM, a este método se suplen variables como la tasa libre de riesgo (KRF), Rendimiento del mercado (ERP), Beta del mercado y Riesgo País. Al aplicar la formula obtuvimos la tasa esperada de rentabilidad del accionista, siendo esta: 11.25%

Tabla 16 Calculo Tasa de Descuento

Calculo Tasa de Descuento	
$Kr = Krf + \beta (Km - Krf) + \text{riesgo pais}$	
Tasa libre de riesgo	2%
Rendimiento de Mercado	5,18%
Beta del Mercado	0,9
Riesgo País	6,39%
Tasa esperada de retorno	11,25%

Elaboración: Autora

Una vez obtenido que el capital propio y el capital ajeno tienen una tasa de participación, se aplica el WACC o método Weighted Average Cost of Capital, con el cual se halla la tasa de descuento del presente proyecto, siendo el resultado 11.28% , que implica que la tasa interna de retorno sea mayor a ese porcentaje para que este proyecto se considere viable.

Tabla 17 Calculo Tasa de Descuento del Proyecto

Calculo Tasa de Descuento del Proyecto				
	FINANCIAMIENTO	TASA	PONDERACION	WACC
CAPITAL PROPIO	\$ 14.000,00	11,58%	48,02%	5,56%
PRESTAMO	\$ 15.152,00	11%	51,98%	5,72%
	\$ 29.152,00			11,28%

Elaboración: Autora

5.9 Análisis TIR – VAN – PRI.

Tabla 18 Análisis TIR- VAN - PRI

Análisis TIR-VAN-PRI						
Flujo de						
Caja Neto	\$ (29.152,00)	\$ 12.639,76	\$ 13.404,76	\$ 14.208,01	\$14.646,62	\$25.020,21
Payback	\$ (29.152,00)	\$ (16.512,24)	\$ (3.107,48)	\$ 11.100,54	\$25.747,16	\$50.767,37
TMAR						11,25%
TIR						41%
VAN						\$ 24.765,02

Elaboración: Autora

Luego de haber realizado los cálculos de TIR, VAN Y Periodo de Retorno de Inversión, se determina lo siguiente:

Dentro de los primeros 5 años del proyecto, este empieza a ser rentable en el periodo 2, es decir al tercer año, ya que es desde ahí que el Payback muestra un resultado positivo.

El resultado de la TIR calculada es de 41%, el cual está por encima de la Tasa de descuento, lo que significa que luego de haber recuperado la inversión total, tendremos un rendimiento adicional favorable.

Dentro de los primeros 5 años el beneficio en promedio según el resultado del VAN, sería de \$24765.02, lo que es viable desde el punto de vista financiero.

CONCLUSIONES

En base al cumplimiento de los objetivos específicos determinados en el presente proyecto de análisis de la factibilidad de emprender una empresa que brinde servicios de mantenimiento a inmuebles, se pudo concluir:

De acuerdo al análisis del macro entorno, se determinó que existen muchas empresas que brindan servicios de reestructuración o de mantenimiento, pero que exigen un pago por obra realizada inmediato y brindan más bien el servicio correctivo, lo que resulta favorable porque esta empresa está enfocada en abarcar todos los rubros del mantenimiento, crear planes preventivos y así mismo brindar facilidades de pago al cliente.

El segmento de mercado al cual se dirige el presente proyecto es a los habitantes de viviendas en zonas de la vía a Daule, se determina esto en base a los resultados de las encuestas y por el constante crecimiento de la urbe en ese sector.

Este proyecto necesita una inversión de \$ 29 mil dólares en donde la adquisición de los activos representa el rubro más alto por adquirir, ya que los servicios que se prestaran son de carácter manual y se vale de la utilización de equipos que faciliten la labor.

Luego de la valoración del proyecto se determina la viabilidad del mismo, con una TIR de 41%, que es superior a la tasa de descuento (11.25%). Se estima que el tiempo de recuperación del capital invertido de dará en el 2do año, lo que resulta factible.

RECOMENDACIONES

Con respecto a la mejora del presente proyecto en lo que respecta a proceso se recomienda lo siguiente:

De acuerdo al crecimiento de la empresa como tal, se recomienda ampliar el segmento de mercado llevando este servicio a zonas de la ciudad de Guayaquil, logrando así tener una mayor cobertura y reconocimiento, así como mayores ingresos, que conlleva a generar más plazas de empleo debido a la demanda de la mano obra.

Para conservarse dentro del mercado, se recomienda evaluar las estrategias comerciales a fin de que se pueda innovar y ganar más clientela, a través de la experiencia usuario muchas personas más se interesara por estos tipos de servicios.

Implementar un sistema que permita ahorrar los gastos en equipos o materiales para la construcción o reestructuración, esto permitirá que el negocio pueda seguir brindando servicios a precios módicos, y que más personas comiencen a ver rentable el uso de mantenimientos preventivos, no solo por la seguridad, sino más bien para el ahorro, porque siempre es mejor prevenir antes que lamentar.

REFERENCIAS

Bibliografía

- 10Tipos.com. (2018). *Tipos de Mantenimiento: 10 Tipos.com*. Obtenido de <http://10tipos.com/tipos-de-mantenimiento/>
- Definicion ABC. (2018). *Marco Conceptual: Definicion ABC*. Obtenido de Definicion ABC Web site: <https://www.definicionabc.com/ciencia/marco-conceptual.php>
- El Comercio. (mayo de 2010). *El comercio*. Obtenido de El deterioro tiene 8 causas: <http://www.elcomercio.com/tendencias/construir/deterioro-ocho-causas.html>
- El Telégrafo. (03 de Abril de 2018). *La construcción muestra leve mejoría después de 36 meses*. Obtenido de <https://www.letelegrafo.com.ec/noticias/economia/4/construccion-ecuador>
- El Universo . (2013). *El Universo*. Obtenido de Sector en crecimiento: <https://www.eluniverso.com/noticias/2013/06/06/nota/995991/sector-crecimiento>
- Garcia Garrido, S. (2010). *Organización y Gestión Integral del Mantenimiento*. Madrid: Ediciones Diaz de Santos, S.A.
- García, A., & Ibarra, E. T. (2012). Teoría de la empresa: las propuestas de Coase, Alchian y Demsetz, Williamson, Penrose y Nooteboom. *Scielo*. Obtenido de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0188-33802012000100002&lng=es&tlng=es.
- Gestiopolis. (2011). Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/modelo-competitividad-cinco-fuerzas-porter/>
- Herrera, B. (s.f). Obtenido de [http://www.elmayorportaldegerencia.com/Documentos/Emprendedores/\[PD\]%20Documentos%20-%205%20fuerzas%20de%20porter.pdf](http://www.elmayorportaldegerencia.com/Documentos/Emprendedores/[PD]%20Documentos%20-%205%20fuerzas%20de%20porter.pdf)

- Latinoamérica. (2017). Obtenido de <http://www.resumenlatinoamericano.org/2017/04/03/ecuador-situacion-actual-y-perspectivas-amenazas-a-la-seguridad-nacional-y-estrategias-para-enfrentarlas/>
- Malhotra N. (2008). *Investigacion de Mercado*. Obtenido de <http://www.cars59.com/wp-content/uploads/2015/09/Investigacion-de-Mercados-Naresh-Malhotra.pdf>
- Malhotra N. (2008). *Investigación de Mercado* .
- Maslow, A. (1943). *A Theory of Human Motivation*. Obtenido de <http://biblio3.url.edu.gt/Libros/2013/teo-per/14.pdf>
- MIPRO. (2018). Obtenido de <https://www.industrias.gob.ec/bp-061-estabilidad-politica-ecuatoriana-atrae-a-inversionistas-extranjeros/>
- Muñoz, Zaror, Saelzer, & Cuchí. (2012). Estudio del flujo energético en el ciclo de vida de una vivienda y su implicancia en las emisiones de gases de efecto invernadero, durante la fase de construcción Caso Estudio: Vivienda Tipología Social. Región del Biobío, Chile. *Scielo*. Obtenido de https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-915X2012000300011&lng=en&nrm=iso&tlng=en
- Porter, M. (2008). Obtenido de https://utecno.files.wordpress.com/2014/05/las_5_fuerzas_competitivas-_michael_porter-libre.pdf
- Reidl-Martínez, L. M. (2012). Marco conceptual en el proceso de investigación. *Scielo*, http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-50572012000300007.
- Renovetec. (2012). *Tipos de Mantenimiento: Renovetec*. Obtenido de [MantenimientoPetroquimica.com:](http://www.mantenimientopetroquimica.com) <http://www.mantenimientopetroquimica.com/tiposdemantenimiento.html>
- Viniegra, S. (2007). Obtenido de <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=JcoXAAwAAQBAJ&oi=fnd&pg=P>

A8&dq=plan+de+negocio+de+un+servicio&ots=3Yzmgqmdot&sig=bUHwa8L
Lqr2YMAMJ4Pn3XIIOgw8#v=onepage&q&f=false

Zaratiegui. (2002). *Teoría Económica del Empresario*. Valladolid. Obtenido de
[https://dadun.unav.edu/bitstream/10171/6115/1/Marshall%20y%20la%20teor%
C3%ADa%20econ%C3%B3mica.pdf](https://dadun.unav.edu/bitstream/10171/6115/1/Marshall%20y%20la%20teor%C3%ADa%20econ%C3%B3mica.pdf)

ANEXOS

Formatos de Encuesta y Entrevista a Profundidad

Encuesta

EDAD: 18-28 29-40 41-50 50+

SEXO: Hombre Mujer

9. ¿Posee usted vivienda propia o alquilada?

Propia Alquilada

10. ¿Ha presentado algún daño de manera interna o externa su vivienda dentro de los últimos 3 años?

Sí No

11. ¿Conoce acerca de los mantenimientos preventivos y correctivos para su hogar?

Sí No

12. ¿Realiza a su hogar un mantenimiento preventivo o correctivo?

Sí No

13. En una escala del 1 al 5, siendo 1 el más importante y 5 el menos importante

¿Qué beneficios llamarían su atención para realizar un tipo de mantenimiento para su hogar?

Precio Diseño
Comodidad Otros
Seguridad

14. ¿Qué rango de precio estaría dispuesto a pagar por obtener este servicio?

\$ 25 - \$ 50 \$ 51 - \$ 100 \$ 101+

15. ¿Qué medio de comunicación utiliza con mayor frecuencia?

Radio	<input type="text"/>	Redes Sociales	<input type="text"/>
Televisión	<input type="text"/>	Prensa	<input type="text"/>

16. ¿A través de qué medios publicitarios te gustaría obtener más información acerca del servicio de mantenimiento preventivo o correctivo?

Radio	<input type="text"/>	Redes Sociales	<input type="text"/>	Interacción con el Servicio	<input type="text"/>
Televisión	<input type="text"/>	Prensa	<input type="text"/>		<input type="text"/>

Preguntas Entrevista a Profundidad

- A. ¿En qué consiste un mantenimiento preventivo completo, y cuáles son sus ventajas y desventajas si es que las tuviera?
- B. ¿En qué consiste un mantenimiento correctivo completo, y cuáles son sus ventajas y desventajas si es que las tuviera?
- C. ¿Qué tan importante es el mantenimiento preventivo y correctivo en una vivienda y por qué?
- D. ¿Para qué tipo de viviendas es recomendable el mantenimiento preventivo?
- E. ¿Qué tipo de características debe tener la vivienda que desee realizar alguno de los dos servicios de mantenimiento?
- F. ¿Qué ventajas me ofrece el realizar cualquiera de los dos mantenimientos?
- G. ¿Qué tan importante es brindar un post-servicio una vez que se realice cualquiera de los dos mantenimientos?
- H. ¿Qué tan conocido es este tipo de servicio dentro del mercado?
- I. ¿Cree conveniente dar a conocer el servicio a través de recomendaciones o brindar una prueba piloto del mismo?
- J. ¿A través de qué medio de comunicación, ya sea masivo o digital cree conveniente dar a conocer los servicios al mercado?

Anexos para la elaboración del plan financiero

Tabla 19 Plan Anual Mantenimiento Preventivo Completo 2 Plantas

Presupuesto: Plan Anual de Mantenimiento Preventivo					
Modelo Completo			Residencia de 2 Plantas (230 M2)		
RUBROS		Cantidad	unid.	Unitario	Total
Planta Alta	Cubierta de eternit (Incluye canalón y bajantes de aguas lluvias)	100	m2	\$ 2,50	\$ 250,00
	Tumbado tipo "gypsum"	60	m2	\$ 1,50	\$ 90,00
	Paredes Interiores	110	m2	\$ 1,80	\$ 198,00
	Paredes Exteriores	100	m2	\$ 2,30	\$ 230,00
	Estructura de Hormigón: Escalera	1	unid.	\$ 18,00	\$ 18,00
	Ventanas de aluminio y vidrio	3	unid.	\$ 10,00	\$ 30,00
	Red de Agua Potable: Fría y caliente	1	Gl	\$ 20,00	\$ 20,00
	Grifería	3	unid.	\$ 5,00	\$ 15,00
	Piezas sanitarias	3	unid.	\$ 10,00	\$ 30,00
	Red Sanitaria	1	GL	\$ 20,00	\$ 20,00
	Instalación Eléctrica: Iluminación y tomas de corriente	10	puntos	\$ 5,00	\$ 50,00
	SUB TOTAL 1				
Planta Baja	Losa de planta alta	50	m2	2	\$ 100,00
	Paredes Interiores	110	m2	2	\$ 220,00
	Paredes Exteriores (Incluye cerramiento perimetral)	100	m2	2,5	\$ 250,00
	Puertas de madera	3	unid.	25	\$ 75,00
	Ventanas de aluminio y vidrio	2	unid.	10	\$ 20,00
	Grifería	2	unid.	5	\$ 10,00
	Piezas sanitarias	2	unid.	10	\$ 20,00
	Red Sanitaria (Incluye caja de registro)	1	Gl	30	\$ 30,00
	Instalación Eléctrica: Panel de distribución, iluminación y tomas de corriente	21	puntos	5	\$ 105,00
	SUB TOTAL 2				
Total Anual					\$1.781,00
Cuota Mensual					\$ 148,42

Tabla 20 Plan Anual Mantenimiento Preventivo Básico 2 Plantas

Presupuesto: Plan Anual de Mantenimiento Preventivo					
Modelo Básico			Residencia de 2 Plantas (230 M2)		
	RUBROS	Cantidad	unid.	Unitario	Total
Planta Alta	Paredes Interiores	100	m2	\$ 1,80	\$ 180,00
	Estructura de Hormigón: Escalera	1	unid.	\$ 20,00	\$ 20,00
	Red de Agua Potable: Fría y caliente	1	Gl	\$ 20,00	\$ 20,00
	Grifería	3	unid.	\$ 5,00	\$ 15,00
	Piezas sanitarias	3	unid.	\$ 10,00	\$ 30,00
	Red Sanitaria	1	GL	\$ 15,00	\$ 15,00
	Instalación Eléctrica: Iluminación y tomas de corriente	10	puntos	\$ 5,00	\$ 50,00
	SUB TOTAL 1				\$ 330,00
Planta Baja	Losa de planta alta	40	m2	\$ 2,20	\$ 88,00
	Red de Agua Potable: Fría y caliente	1	Gl	\$ 20,00	\$ 20,00
	Grifería	2	unid.	\$ 5,00	\$ 10,00
	Piezas sanitarias	3	unid.	\$ 10,00	\$ 30,00
	Red Sanitaria (Incluye caja de registro)	1	Gl	\$ 30,00	\$ 30,00
	Instalación Eléctrica: Panel de distribución, iluminación y tomas de corriente	21	puntos	\$ 5,00	\$ 105,00
	SUB TOTAL 2				\$ 283,00
Total Anual					\$ 613,00
Cuota Mensual					\$ 51,08

Elaboración: Autora

Tabla 21 Plan Anual Mantenimiento Preventivo Completo 1 Planta

Presupuesto: Plan Anual de Mantenimiento Preventivo					
Modelo			Residencia de 1 Planta (140 M2)		
Presupuesto Completo	RUBROS	Cantidad	unid.	Unitario	Total
	Tumbado tipo "gypsum"	70	m2	1,8	\$ 126,00
	Paredes Interiores	100	m2	2	\$ 200,00
	Paredes Exteriores (Incluye cerramiento perimetral)	120	m2	2,8	\$ 336,00
	Puertas de madera	3	unid.	25	\$ 75,00
	Puertas metálicas	4	unid.	12	\$ 48,00
	Puertas de aluminio y vidrio	2	unid.	15	\$ 30,00
	Ventanas de aluminio y vidrio	2	unid.	10	\$ 20,00
	Red de Agua Potable: Fría y caliente	1	Gl	20	\$ 20,00
	Grifería	2	unid.	5	\$ 10,00
	Piezas sanitarias	3	unid.	10	\$ 30,00
	Red Sanitaria (Incluye caja de registro)	1	Gl	30	\$ 30,00
	Instalación Eléctrica: Panel de distribución, iluminación y tomas de corriente	20	puntos	5	\$ 100,00
	Total Anual				\$1.025,00
Cuota Mensual				\$ 85,42	

Elaboración: Autora

Tabla 22 Plan Anual Mantenimiento Preventivo Básico 1 Planta

Presupuesto: Plan Anual de Mantenimiento Preventivo					
Modelo		Residencia de 1 Planta (140 M2)			
Presupuesto Básico	RUBROS	Cantidad	unid.	Unitario	Total
	Tumbado tipo "gypsum"	70	m2	\$ 1,50	\$ 105,00
	Paredes Interiores	100	m2	\$ 1,80	\$ 180,00
	Paredes Exteriores (Incluye cerramiento perimetral)	100	m2	\$ 2,00	\$ 200,00
	Ventanas de aluminio y vidrio	2	unid.	\$ 10,00	\$ 20,00
	Red de Agua Potable: Fría y caliente	1	Gl	\$ 20,00	\$ 20,00
	Grifería	2	unid.	\$ 4,00	\$ 8,00
	Piezas sanitarias	2	unid.	\$ 8,00	\$ 16,00
	Red Sanitaria (Incluye caja de registro)	1	Gl	\$ 25,00	\$ 25,00
	Instalación Eléctrica: Panel de distribución, iluminación y tomas de corriente	10	puntos	\$ 5,00	\$ 50,00
Total Anual				\$ 624,00	
Cuota Mensual				\$ 52,00	

Elaboración: Autora

Tabla 23 Plan de Ingresos Mensuales

Plan de Ingresos Mensuales					
Plan Mantenimiento Preventivo					
Tipo de Servicio	No. Viviendas	Costo Mensual	Venta Mensual	Total Venta Anual	
Plan Básico 2 Plantas	20	\$ 51,08	\$ 1.021,60	\$ 12.259,20	
Plan Completo 2 Plantas	10	\$ 148,42	\$ 1.484,20	\$ 17.810,40	
Plan Básico 1 Planta	18	\$ 52,00	\$ 936,00	\$ 11.232,00	
Plan Completo 1 Planta	9	\$ 85,42	\$ 768,78	\$ 9.225,36	
Total Ventas M.P	57			\$ 50.526,96	
Mantenimientos Correctivos					
Tipo de Servicio	No. Viviendas	Costo Mínimo	Venta Mensual	Total Venta Anual	
Gasfitería	15	\$ 20,00	\$ 300,00	\$ 3.600,00	
Pintura	20	\$ 20,00	\$ 400,00	\$ 4.800,00	
Reparaciones eléctricas	12	\$ 20,00	\$ 240,00	\$ 2.880,00	
Reparaciones Infraestructura	8	\$ 20,00	\$ 160,00	\$ 1.920,00	
Limpieza	10	\$ 15,00	\$ 150,00	\$ 1.800,00	
Mantenimiento a Equipos	15	\$ 15,00	\$ 225,00	\$ 2.700,00	
Total Ventas M.C.	80			\$ 17.700,00	
Ventas Totales Anuales				\$ 68.226,96	

Elaboración: Autora

Tabla 24 Nomina de Empresa

Nomina	Año 0
Gerente General	\$ 1.000,00
Asistente Administrativo	\$ 400,00
Contador	\$ 700,00
Obrero 1	\$ 400,00
Obrero 2	\$ 400,00
Obrero 3	\$ 400,00
Asesor de ventas	\$ 400,00
Total Capital de Trabajo	\$ 3.700,00

Elaboración: Autora



**Presidencia
de la República
del Ecuador**



**Plan Nacional
de Ciencia, Tecnología,
Innovación y Saberes**



SENESCYT
Secretaría Nacional de Educación Superior,
Ciencia, Tecnología e Innovación

DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, **Moreno Quinde, María Belén**, con C.C: # 0932076383 autor/a del componente práctico del examen complejo: **Análisis de la factibilidad para la creación de una empresa de mantenimiento preventivo y correctivo de inmuebles en zonas residenciales de la vía Daule** previo a la obtención del título de **Ingeniera en Gestión Empresarial Internacional** en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las instituciones de educación superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de titulación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizo a la SENESCYT a tener una copia del referido trabajo de titulación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Guayaquil, **20 de septiembre de 2018**

f. _____

Nombre: **Moreno Quinde, María Belén**

C.C: 0932076383



REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE TITULACIÓN

TEMA Y SUBTEMA:	Análisis de la factibilidad para la creación de una empresa de mantenimiento preventivo y correctivo de inmuebles en zonas residenciales de la vía Daule.		
AUTOR(ES)	María Belén Moreno Quinde		
REVISOR(ES)/TUTOR(ES)	Ing. Félix Carrera Buri Mgs.		
INSTITUCIÓN:	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
FACULTAD:	Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas		
CARRERA:	Gestión Empresarial Internacional		
TITULO OBTENIDO:	Ingeniería en Gestión Empresarial Internacional		
FECHA DE PUBLICACIÓN:	20 de septiembre de 2018	No. DE PÁGINAS:	85
ÁREAS TEMÁTICAS:	Administración empresarial, Análisis de factibilidad, Investigación de mercados.		
PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:	Servicios de mantenimiento, Plan de negocio, Mantenimiento preventivo, Estrategia comercial; Cambios ambientales, Zonas residenciales		
RESUMEN/ABSTRACT (150-250 palabras):			
<p>El presente proyecto tiene como objetivo analizar la factibilidad de la implementación de una empresa de mantenimiento preventivo y correctivo enfocado a zonas residenciales de la vía Daule, debido al constante crecimiento habitacional de ese sector y los actuales cambios medioambientales que han afectado directamente al desgaste de infraestructura, instalaciones y equipos de los inmuebles, y así mismo acortado su tiempo de vida útil. Otro de los objetivos de este proyecto es mejorar la situación financiera del personal a cargo, para llevar a cabo los diferentes requerimientos de los usuarios; ante lo cual, el sector de la construcción ha tenido mucho crecimiento y demanda de servicio a través de los tiempos, todo bien sufre desgaste, lo que lleva a crear una empresa que oferte planes de mantenimiento preventivo que se acomoden a la capacidad adquisitiva de los futuros clientes, previniéndolos de futuros danos a sus viviendas y todo lo que conlleva las mismas. La metodología aplicada involucra el análisis de datos cuantitativos como cualitativos, con los mismos que se trabajó para encontrar la mejor estrategia comercial, para dar a conocer este proyecto. Con una muestra de 380 jefes de familia o cabezas de hogar, se logró recolectar la información necesaria para analizar la factibilidad de crear este tipo de empresa y de esa misma forma crear planes que se ajusten al presupuesto de un hogar de clase media a alta. Así entonces se analizó diferentes aspectos estratégicos y financieros los cuales nos permitirán determinar la viabilidad del proyecto de acuerdo a indicadores como TIR, VAN y PRI.</p>			
ADJUNTO PDF:	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	
CONTACTO CON AUTOR/ES:	Teléfono: +593-4-5048708	E-mail: belen_9510@hotmail.com	
CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN (COORDINADOR DEL PROCESO UTE)::	Nombre: Ing. Román Bermeo, Cynthia Lizbeth Mgs.		
	Teléfono: +593-4-3804601 Ext. 1637		
	E-mail: cynthia.roman@cu.ucsg.edu.ec		
SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA			
Nº. DE REGISTRO (en base a datos):			
Nº. DE CLASIFICACIÓN:			
DIRECCIÓN URL (tesis en la web):			