



**UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y COMERCIALES**

**TRABAJO PRÁCTICO DE EXAMEN DE GRADO O DE FIN DE CARRERA DE
CARÁCTER COMPLEXIVO**

**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
INGENIERÍA COMERCIAL**

TÍTULO

**DISEÑO, CREACIÓN Y LANZAMIENTO DE LA EMPRESA SERLIM S.A
DEDICADA AL SERVICIO DE LIMPIEZA EN EL CANTÓN NARANJITO.**

Autor (a) Jason Fidel Aguirre Carvajal

Tutor (a): Ing. Eduardo Espinoza Solís MAE.

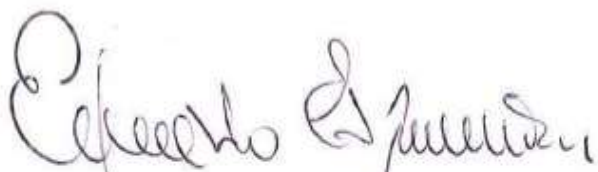
MILAGRO, DICIEMBRE 2016

ECUADOR

ACEPTACIÓN DEL TUTOR

Por la presente hago constar que me comprometo asesorar durante la etapa del desarrollo hasta su presentación, evaluación y sustentación del trabajo de titulación, cuyo tema es **Diseño, creación y lanzamiento de la empresa SERLIM S.A dedicada al servicio de limpieza en el Cantón Naranjito** presentado por el estudiante **Aguirre Carvajal Jason Fidel**, para optar al título de Ingeniero Comercial.

Milagro, a los 7 días del mes de diciembre del 2016.



Firma del tutor.

Ing. Eduardo Espinoza Solís.

Cédula: 0922663638

DECLARACIÓN DE AUTORÍA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

El autor de esta investigación declara ante el Consejo Directivo de la Facultad de Ciencias Administrativas y Comerciales de la Universidad Estatal de Milagro, que el trabajo presentado es de mi propia autoría, no contiene material escrito por otra persona, salvo el que está referenciado debidamente en el texto; parte del presente documento o en su totalidad no ha sido aceptado para el otorgamiento de cualquier otro Título o Grado de una institución nacional o extranjera.

Milagro, a los 7 días del mes de diciembre del 2016.



Firma del estudiante

Nombre: Jason Fidel Aguirre Carvajal

CI: 0929213692

DEDICATORIA

Dedico este proyecto a una de las partes fundamentales y primordiales de mi vida DIOS, mi padre celestial por darme la vida y guiarme en los caminos de la vida.

Luego quiero extender mi dedicatoria a mi ángel que desde el cielo siempre ilumina mis sendero, mi madre Nancy Carvajal (+) quien es una de mis inspiraciones para lograr mis objetivos en el ámbito personal y profesional. A mis hermanos Adriana, Kenny y Byron personas que me han apoyado siempre en los momentos fáciles y difíciles, y en general a todas las personas que estuvieron presente en la culminación de mi proyecto.

Jason Fidel Aguirre Carvajal

AGRADECIMIENTO

A Dios por darme la vida, y guiarme siempre por el camino correcto.

A mi familia por estar siempre pendiente de mi progreso y servirme de apoyo fundamental en mi vida.

A la Universidad Estatal de Milagro por haberme brindada enseñanza necesaria para mi logro académico, estoy muy agradecido por ayudarme a dar un paso más en mis metas.

CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR

Ingeniero.
Fabricio Guevara Viejó, MAE.
Rector de la Universidad Estatal de Milagro
Presente.

Mediante el presente documento, libre y voluntariamente procedo hacer entrega de la Cesión de Derecho de Autor del Trabajo Práctico de Examen de Grado o de Fin de Carrera de Carácter Complexivo, realizado como requisito previo para la obtención de mi Título de Tercer Nivel, cuyo tema fue **Diseño, creación y lanzamiento de la empresa SERLIM S.A dedicada al servicio de limpieza en el Cantón Naranjito.** y que corresponde a la Facultad de Ciencias Administrativas y Comerciales.

Milagro, 7 de Diciembre del 2016.


Firma del Estudiante

Nombre **Jason Fidel Aguirre Carvajal**

CI: **0929213692**

CONTENIDO

CAPITULO I EL PROBLEMA	2
1.1 Planteamiento del Problema	2
1.1.1 Delimitación	3
1.2 Objetivo General	3
1.2.1 Objetivos Específicos	3
CAPITULO II	4
2.1 MARCO TEORICO Y METODOLÓGICO	4
2.2 Marco Teórico	5
2.2.1 Proceso administrativo	5
2.2.2 Gerencia de servicio	6
2.2.3 Diseño organizacional	7
2.2.4 Importancia de la Administración	7
2.2.2.1 MARCO METODOLÓGICO	8
2.2.2.2 INSTRUMENTOS	9
2.3 POBLACIÓN Y MUESTRA	9
2.3.1 Población	9
2.3.2 Muestra	9
MÉTODOS Y TÉCNICAS	9
2.4 Encuesta	9
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	10
2.5 Resultados	10
CAPITULO III PROPUESTA	17
3.1 Descripción de la Propuesta	17
3.1.1 Desarrollo de la propuesta	17
3.1.1.1 Base Filosófica	19
3.1.1.2 Cultura Nacional	20
3.2 CONCLUSIONES	31
3.3 RECOMENDACIONES	32
BIBLIOGRAFÍA	33

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Tabulación Pregunta 1 hogares.....	10
Tabla 2 Tabulación pregunta 2 hogares	11
Tabla 3 Tabulación pregunta 3 hogares	12
Tabla 4 Tabulación pregunta 4 hogares	13
Tabla 5 : Tabulación pregunta 5 hogares	14
Tabla 6 Tabulación pregunta 6 hogares	15
Tabla 7 Tabulación pregunta 7 hogares	16
Tabla 16 Estructura Organizacional	19

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 Resultados Pregunta 1 Fuente: Análisis de la investigación en hogares ..	10
Gráfico 2 Resultados pregunta 2	11
Gráfico 3 Resultados pregunta 3	12
Gráfico 4 Resultados pregunta 3	13
Gráfico 5 Resultados pregunta 5	14
Gráfico 6 Resultados pregunta 6	15
Gráfico 7 Resultados pregunta 6	16
Gráfico 16 Logotipo de Serlin	18
Gráfico 17 Slogan de Serlin.....	18
Gráfico 18 Distribución interna de Serlim	23
Gráfico 19 Materia prima.....	24
Gráfico 20 Maquinaria de aseo.....	24
Gráfico 21 Materiales de oficina y suministros	25
Gráfico 22 Materiales directos.....	27
Gráfico 23 Servicios Básicos.....	27
Gráfico 24 Arriendos	28
Gráfico 25 Publicidad.....	28
Gráfico 26 Logotipo de Serlim	29
Gráfico 27 Hojas volantes	29
Gráfico 28 Pagina Web.....	30
Gráfico 29 Pagina de Facebook	30
Gráfico 30 Distribución interna de Serlin.....	34

RESUMEN

He notado que en el cantón Naranjito sector Centro, en este caso específicamente; las empresas y hogares, tienen un alto nivel de suciedad en diferentes áreas. Mi investigación de mercado busca como resultado el posicionamiento de nuestro servicio mediante la información que nos puedan proveer los consumidores así como una observación en los hogares y empresas que la realizaremos personalmente los investigadores.

El objetivo principal de esta investigación es aportar al desarrollo de la comunidad Naranjiteña, debido que la implementación de este nuevo servicio ofrecerá soluciones inmediatas a las demandas de los consumidores, facilitando así la labor dentro del hogar y las diferentes empresas.

Con la implementación del servicio de limpieza SERLIM, se otorgara muchos beneficios para la comunidad, ya que la implementación de un nuevo proyecto otorgara fuentes de trabajos para ciudadanos.

Palabras clave:

Servicio Calidad Desarrollo Mercado Posicionamiento

ABSTRACT

We have noticed that in the Town Naranjito sector Center, in this case specifically; Companies and households, have a high level of dirt in different areas. Our market research seeks as a result the positioning of our service through the information that we can provide consumers as well as an observation in homes and companies that will be conducted personally by researchers.

The main objective of this research is to contribute to the development of the Naranjiteña community, since the implementation of this new service will offer immediate solutions to the demands of the consumers, thus facilitating the work within the home and the different companies.

With the implementation of the SERLIM cleaning service, many benefits will be granted to the community, since the implementation of a new project will provide sources of jobs for citizens

INTRODUCCION

Debido a la alta necesidad básica que poseen tanto las empresas como los hogares, de solicitar un servicio de limpieza, el presente proyecto determinara el posicionamiento de Servicio de limpieza Serlim S.A.

Los mismos servicios de limpieza hoy en día tienen un alto costo en el mercado debido a las leyes y reglamentos que posee el país lo cual hacen que se convierta en un lujo realizar la contratación de la misma. Y también por diversos factores que se presentan en el mercado:

- Las mujeres en la actualidad trabajan a tiempo completo y no disponen del mismo para poder cumplir al 100% con la limpieza del hogar.
- Falta de tiempo.
- Altos costos.

En la actualidad en El Cantón Naranjito hay escasez de servicios de limpieza tanto empresarial como para los hogares, es por eso que nos vemos enfocados en la necesidad de crear SERLIM S.A “Servicio de Limpieza Naranjito”. Para ello se ha decidido realizar previo un análisis de mercado con la finalidad de ver cuáles son las necesidades que tiene el sector Centro del Cantón Naranjito en el área de limpieza. Con la finalidad que la comunidad Naranjiteña ya no este insatisfecha por no poder adquirir este tipo de servicio de limpieza.

CAPITULO I

EL PROBLEMA

1.1 Planteamiento del Problema

Debido a que hoy en día la mayoría de las mujeres han incursionado en el ámbito laboral, descuidando no por irresponsabilidad su labor de ama de casa, sino más bien por falta de tiempo la limpieza de sus hogares, se ha tomado en consideración la penetración de un nuevo servicio al mercado, que permita a muchas mujeres otorgar una solución integral a las necesidades requeridas. Ya que la acumulación de polvo o cualquier tipo de suciedad en los hogares, permite la proliferación de gérmenes, causando estas grandes enfermedades en los niños y adultos que habitan el inmueble.

Otros de los problemas que me genera motivación en crear el servicio, es que en la mayoría de los casas las amas de casa u hogares que cuentan con empleadas domésticas no están lo suficientemente capacitadas cuando se presente algún tipo de problemas de mantenimiento como la plomería, cerrajería, pintura, jardinería, gasfitería, y entere otros, surgiendo así la necesidad de contratar un servicio que brinde cada una de las necesidades propuestas anteriormente.

En el ámbito empresarial, el clima organizacional es uno de los factores importantes para alcanzar los objetivos propuestos por la empresa, por lo cual la limpieza es un factor imprescindible. La limpieza de oficinas es un requerimiento diario al igual que baños, persianas, pisos, pintura etc. Por lo que las organizaciones optan por la contratación de personal de limpieza para la realización de dichos trabajos.

1.1.1 Delimitación

País: Ecuador
Región: Costa
Provincia: Guayas
Cantón: Naranjito
Sector: Urbano
Año: 2016

1.2 Objetivo General

Ofrecer a la ciudadanía Naranjiteña soluciones integrales de aseo, mediante la implementación de un sistema de prestación de servicio de limpieza para la comunidad, tanto en hogares y empresas con la finalidad de facilitar las labores domiciliarias y empresariales del sector, brindando un excelente servicio a precios accesibles.

1.2.1 Objetivos Específicos

- Identificar la escasez de tiempo libre en las actividades de limpieza tanto en las empresas como en los hogares en que puedan efectuar el mantenimiento y limpieza de la misma, identificando sus necesidades, preferencias y la demanda insatisfecha del entorno.
- Desarrollar actividades basándonos en una filosofía de calidad y competitividad
- Establecer la identidad corporativa, identificar factores internos y externos que permitan posicionar el servicio de limpieza y mantenimiento especializado en el Cantón Naranjito
- Realizar presupuestos de la inversión necesaria para la creación de la empresa.

CAPITULO II

2.1 MARCO TEORICO Y METODOLÓGICO

En mi caso realizaré una investigación concluyente ya que esto suministrara la información necesaria que permitirá al gerente evaluar y seleccionar la línea de acción acerca de la problemática del servicio de limpieza Naranjito y dar respuestas a preguntas como ¿Cuál es el posicionamiento del servicio de limpieza Naranjito “SERLIM S.A.” en la mente de los ciudadanos Naranjiteños al momento de escoger un servicio de limpieza para sus hogares y empresas?, ¿El cliente se fija en el precio o la calidad del servicio?

De igual forma, la investigación será concluyente de tipo descriptiva ya que tenemos definido cuál es nuestro problema, en este caso determinar el posicionamiento del servicio de limpieza Naranjito en el sector Centro, lo cual me ayudará a comprobar si los ciudadanos al momento de adquirir un servicio no se fijan en el buen servicio que brinda la empresa sino en el precio de la misma.

Para obtener la información requerida aplicaré el diseño transversal simple ya que como mi servicio no se encuentra posicionado en su totalidad en el mercado, lo que necesito hacer es tomar una muestra en empresas y hogares Naranjiteños de la población Centro en un punto en el tiempo que me reflejará la situación actual de este servicio de limpieza. Además para describir las preferencias de nuestros clientes se hará uso de encuestas personales, que es el diseño de investigación más popular y con el cual las personas están familiarizadas, las preguntas serán formuladas por nuestros expertos para un mayor entendimiento y claridad de parte de nuestro marco muestral (hogares y empresas). También contamos con fuentes de información adicional como lo son los propietarios de hoteles quienes nos pueden colaborar con su opinión personal acerca de cuál es la preferencia de los consumidores al momento de la compra el servicio.

2.2 Marco Teórico

La creación de este proyecto y la prestación del servicio de limpieza están enmarcadas básicamente en diferentes teorías que nos permitirán ampliar nuestros conocimientos referentes al tema propuesto, y esto a la vez permitirá presentar o sustentar el proyecto en base a un buen desarrollo del marco teórico.

2.2.1 Proceso administrativo

Administración

“Las funciones del administrador, es decir, el proceso administrativo, no solo son una secuencia cíclica, sino también un proceso de funciones íntimamente relacionadas en una interacción dinámica.” (Chiavenato, Introducción a la teoría de la administración , 7ma edición , 2006, pág. 323)

Uno de los principales enfoques en la prestación del servicio de limpieza es el proceso de obtención y organización de recursos en el cumplimiento de las metas propuestas. (DAFT, 2004)

Planeación

Es uno de los enfoques fundamentales en el cual permitirá que el negocio “Servicio de limpieza Naranjito” este básicamente orientado hacia el futuro, además esto permitirá definir de manera anticipada, los recursos necesarios para la operación de la empresa eficientemente.

La planeación es una de las principales funciones que mantiene de base al resto de las funciones. Esta función define por anticipado cuales son los objetivos que deben ejecutarse y que deben realizarse para alcanzarlos; por lo tanto es un modelo teórico para intervenir en el futuro. La planeación empieza estableciendo los objetivos y detallar los planes necesarios para lograrlos de la mejor manera posible. (Chiavenato, Teoría general de la administración , 2012, pág. 325)
(Harris, 2013)

Dirección

La dirección está definida como el proceso interpersonal mediante el cual se van determinado las relaciones entre los individuos de la organización.

Al hablar de dirección, la estamos relacionando con la acción de poner en marcha, el funcionamiento de la empresa.

En SERLIM S.A existe un gran sentido del liderazgo otorgado. Los administradores o en este caso gerentes de turno emplean distintas habilidades para poder mantener la motivación dentro de la empresa.

Control

Con el control se garantiza el cumplimiento de los objetivos planteados en nuestro proyecto, mide la verificación con la que nos vamos dando cuenta si los objetivos están siendo alcanzados o realizados. (ALBRECHT & ZEMKE, 2004)

En la realización de un análisis a SERLIM S.A, podemos constatar que el control llevado por dichos sistemas están clasificados, valorados y controlados por los gerentes, por lo cual cada uno tiene asignado ciertos sistemas sobre los cuales deben ejercer más control. Tales sistemas consisten en:

- Control de inventario
- Administración de mantenimiento
- Seguridad e higiene

2.2.2 Gerencia de servicio

Creación de nuevos servicios.

“Cuando hablamos de implementar nuevos servicios, es importante aclarar el nivel de innovación expuesta. Por lo general, mientras más elevado es el nivel, mayores son los riesgos y los gastos que implica y más difíciles son las tareas administrativas.” (Lovelock, 2011, pág. 325)

La aplicación de la gerencia en este proyecto, procurara la disposición del servicio que estamos ofertando hacia nuestros clientes, de una manera eficiente, contribuyendo así a satisfacer las necesidades de cada uno de ellos. (CHIAVENATO, 2006)

“La Gerencia del servicio está establecida como una estrategia efectiva de Mercado en el proceso de impulsar la demanda y sostener la fidelidad de los clientes, y solicita de técnicas, estrategias, responsables, metas, sistemas de operación y evaluación, compenetración de momentos de verdad, culturalización, comunicaciones, entre otros. “ (Lovelock, 2011)

2.2.3 Diseño organizacional

“Diseño organizacional es la asignación formal de los trabajos dentro de una organización. Cuando los gerentes implementan o cambian la estructura, cooperan en el diseño organizacional, proceso que comprometen decisiones sobre seis elementos clave: especialización de trabajo, departamentalización, cadena de mando, amplitud de control, centralización y descentralización, y formalización.” (Robbins, 2012, pág. 43)

Es muy importante considerar un diseño organizacional para la empresa ya que mediante ello permite a las organizaciones desarrollarse o crearse de una manera flexible e innovadora, capaces de siempre adaptarse a los cambios que se presenten.

Vivimos en una sociedad que es competente en el ámbito organizacional. Este apelativo tiene referencia a la inmensa difusión lograda por las organizaciones en la sociedad moderna. En efecto, si nos estancamos a examinar un día en la vida de cualquier ser humano contemporáneo, podemos ver lo que despierta gracias a un despertador que ha sido confeccionado, distribuido y vendido por distintas organizaciones. (DARIO, 2012)

2.2.4 Importancia de la Administración

Los conceptos y propósitos de igual similitud, analizados para la estructuración de una definición sobre la administración dan el modelo determinado de su importancia.

Para demostrar lo anterior se pueden tomar de base los siguientes hechos, esto se basa de acuerdo con su complejidad, ya que esta será más necesaria.

Un organismo social depende para su logro, de una adecuada administración, ya que mediante ella, es como se realiza un buen uso de los recursos materiales, humanos, entre otros con que ese organismo cuenta¹.

En la administración existen muchos términos que requieren de mucha utilización; tanto por su desarrollo dentro de la actividad como por su aplicación, estos son: eficiencia, eficacia y productividad, se refieren a:

Eficacia

(REVIEW, 2004)**Eficiencia**

Permite lograr las metas con la mayor optimización de recursos. La clave principal en esta definición es ahorrar o disminuir los recursos para alcanzar un objetivo predeterminado. Esto permite que a mayor eficiencia menor cantidad de recursos asignados, logrando mayor optimización y rendimiento.

Productividad

“Medida relativa que permite medir la capacidad de un factor productivo para el desarrollo y creación de distintos bienes en una unidad de tiempo; es decir, permite una buena sociabilidad con los socios.” (Calderon, 2012, pág. 135)

Servicio al cliente

“Se define como servicio al cliente a un conjunto de estrategias que diseña una compañía para que sus usuarios o clientes puedan satisfacer sus necesidades y expectativas del servicio o producto que reciben” (Calderon, 2012, pág. 420).

De acuerdo a la definición propuesta acerca de la atención del servicio al cliente es indispensable tener en cuenta las diferentes características que permiten el desarrollo de la empresa.”

2.2.2.1 MARCO METODOLÓGICO

Los métodos que utilizare ayudarán a resolver el problema mediante el uso de técnicas e instrumentos. Los métodos que utilizaremos serán:

Deductivo- Inductivo.- Este método para analizar hechos acontecidos de situaciones similares a nuestro caso, pero enmarcados en un aspecto geográfico amplio, para luego ir determinando las situaciones a un caso específico.

Análisis y síntesis.- Nos permitirá relacionar los resultados obtenidos de la investigación y relacionarlos a la solución de la problemática planteada.

Matemático estadístico.- Para determinar todos los datos estadísticos del proyecto como son los estudios de mercado, las finanzas, medición de rentabilidad.

2.2.2.2 INSTRUMENTOS.

Encuesta.- Se elaborará una encuesta de preguntas de selección múltiple,

2.3 POBLACIÓN Y MUESTRA

2.3.1 Población

El servicio de limpieza será ofertado en el sector centro del cantón Naranjito, sin cubrir la zona periférica del sector cuya finalidad es tener la precisión definida al momento de darnos a conocer con las personas que van hacer encuestadas y de esta manera poderles otorgar información sobre los beneficios que ofrece Serlim.

2.3.2 Muestra

Para la aplicación de las encuestas tomaré como referencia a los ciudadanos del sector céntrico del Cantón Naranjito, comprendidos entre las edades de 18 a 50 años para obtener información de nuestra investigación.

En la siguiente tabla se muestra la cantidad de personas que residen en el Cantón Naranjito.

VIVEN	CANTIDAD (PERSONAS)
Sector Céntrico	150
Sector Periférico	3000
Sector Rural	5000
Otros Sectores	18000
TOTAL	26000

En este proyecto se analizara toda la muestra equivalente a 150 personas, que se segmentará específicamente en el sector céntrico del Cantón.

MÉTODOS Y TÉCNICAS

2.4 Encuesta

El propósito de la siguiente encuesta es con la finalidad de observar el consumo de servicio de limpieza en el sector

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

2.5 Resultados

Una vez que se realizó la recolección de datos se procesó con el Programa de Microsoft Excel, para lo cual se ingresaron los datos codificando a cada pregunta como Pregunta 1, Pregunta 2 hasta la pregunta 7, a fin de poder proceder a realizar las similitudes, y posteriormente a obtener los cuadros de salida de la información de la acumulación de frecuencia.

RESIDENCIAS

Pregunta N° 1

Tabla N° 1- ¿Con qué frecuencia ejecuta el mantenimiento y limpieza de su casa?

Tabla 1 Tabulación Pregunta 1 hogares.

FRECUENCIA	Frecuencia	Porcentaje
DIARIAMENTE	48	35
SEMANALMENTE	81	58
QUINCENALMENTE	10	7
MENSUALMENTE	0	0
Total	139	100

Gráfico N° 1.- ¿Con qué frecuencia ejecuta el mantenimiento y limpieza de su casa?

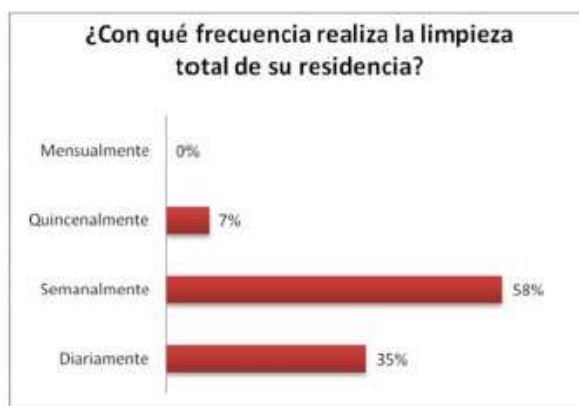


Figura # 1 Resultados Pregunta 1

Fuente: Análisis de la investigación en hogares

Interpretación: Por lo que puedo demostrar según las encuestas está que la mayoría de las personas realizan el aseo de su hogar semanalmente, y esto consideraría la contratación de nuestro servicio con mayor frecuencia.

Pregunta N° 2

Tabla N° 2.- ¿Estaría usted de acuerdo con la implementación de una empresa que brinde el servicio de mantenimiento y limpieza otorgando seguridad y confianza en su hogar?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
SI	131	94
NO	8	6
TOTAL	139	100

Tabla 2 Tabulación pregunta 2 hogares.

Gráfico N° 2.- ¿Estaría usted de acuerdo con la implementación de una empresa que brinde el servicio de mantenimiento y limpieza otorgando seguridad y confianza en su hogar?

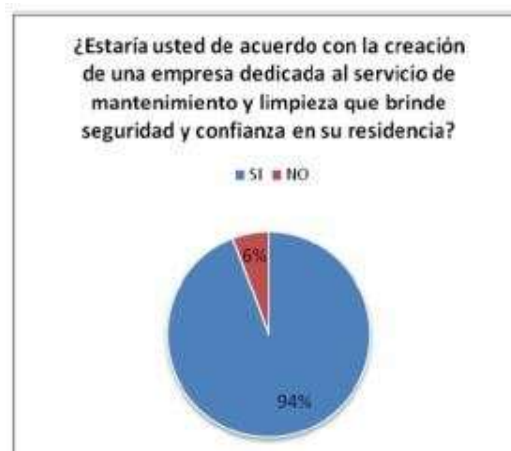


Figura # 2 Resultados pregunta 2

Fuente: Análisis de la investigación en hogares

Interpretación.- Es muy notorio que hay una demanda por cubrir del 94%, ya que los ciudadanos si requieren de la creacion de nuestro servicio .

PREGUNTA Nº 3

Tabla Nº 3.- ¿En qué horario cree usted o preferiría que se realice el mantenimiento y limpieza de su hogar?

Tabla 3 Tabulación pregunta 3 hogares.

Horario	Frecuencia	Porcentaje %
EN LA MAÑANA	94	72
EN LA TARDE	37	28
EN LA NOCHE	0	0
TOTAL	131	100

Gráfico Nº 3.- ¿En qué horario cree usted o preferiría que se realice el mantenimiento y limpieza de su hogar?

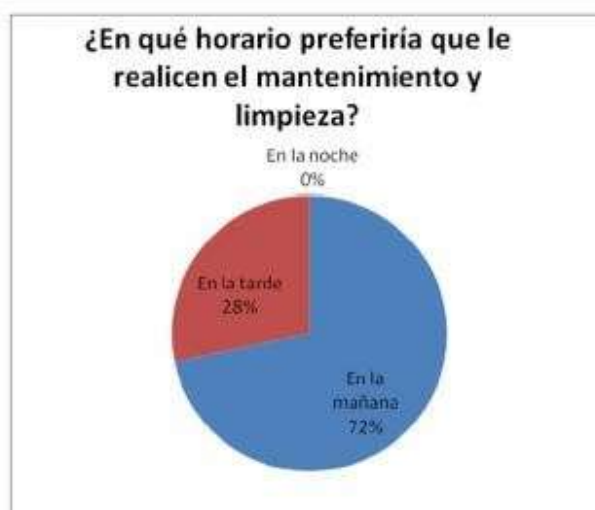


Figura # 3 Resultados pregunta 3

Fuente: Análisis de la investigación en hogares

Interpretación.- Las residencias preferirían el horario de la mañana para la limpieza.

PREGUNTA Nº 4

Tabla Nº 4.- ¿Cuál de las actividades de limpieza que se nombran a continuación, estaría usted más interesado?

Tabla 4 Tabulación pregunta 4 hogares.

Servicios	Frecuencia	Porcentaje %
RASQUETEADO Y ABRILLANTADO DE PISOS	15	11
ASPIRADO Y LAVADO DE ALFOMBRAS	9	7
LIMPIEZA TOTAL DE COCINA	10	8
LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN DE BAÑOS	18	14
LAVADO DE VENTANAS	25	19
REMOSIÓN DE POLVOS	12	9
LAVADO DE CORTINAS	10	8
TODOS	32	24
TOTAL	131	100

Gráfico Nº 4.- ¿Cuál de las actividades de limpieza que se nombran a continuación, estaría usted más interesado?



Figura # 4 Resultados pregunta 3

Fuente: Análisis de la investigación en hogares

Interpretación.- La gran parte de los encuestados necesitarían que se les realice todas las actividades en preferencia lavado de vidrios, limpieza de baños, limpieza de pisos.

PREGUNTA Nº 5

Tabla Nº 5.- ¿Qué precio estaría dispuesto a cancelar por el servicio de mantenimiento y limpieza al mes?

Tabla 5 : Tabulación pregunta 5 hogares.

VALORES	Frecuencia	Porcentaje %
Menos de \$200	82	63
\$200 - \$300	36	27
\$300 - \$350	11	8
De \$350 a \$400	2	2
Más de \$400	0	0
TOTAL	131	100

Gráfico Nº 5.- ¿Qué precio estaría dispuesto a cancelar por el servicio de mantenimiento y limpieza al mes?



Figura #5 Resultados pregunta 5

Fuente: Análisis de la investigación en hogares

Interpretación.- El 63% de los encuestados pagarían un valor de \$200 ya que este sería un valor aproximado si la limpieza es diaria o semanal.

PREGUNTA Nº 6

Tabla Nº 6.- ¿Qué servicio agregado o adicional le podría atraer más?

Tabla 6 Tabulación pregunta 6 hogares.

OPCIONES DE RESPUESTA	Frecuencia	Porcentaje %
JARDINERIA	21	16
LIMPIEZA Y MANTENIMIENTO DE MUEBLES Y ENSERES	65	50
SERVICIO DE COCINA	12	9
ORGANIZACIÓN DE CLOSET	8	6
LAVADO DE ALFOMBRAS Y CORTINAS	25	19
TOTAL	131	100

Gráfico Nº 6.- ¿Qué servicio agregado o adicional le podría atraer más?

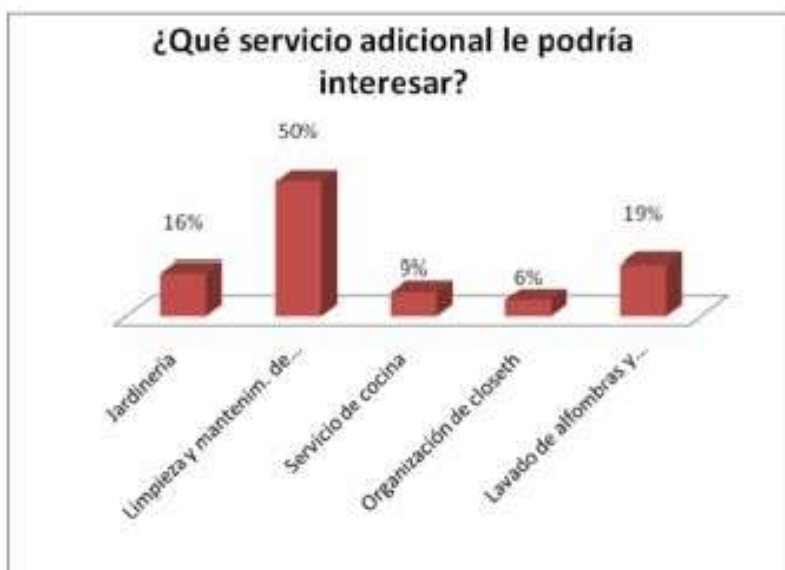


Figura # 6 Resultados pregunta 6

Fuente: Análisis de la investigación en hogares

Interpretación.- El 50% está más interesado en la limpieza y mantenimiento de muebles y enseres, el 19% en el lavado de alfombras y cortinas el 16% en jardinería, de lo cual se fomentaría en implementar estos tipos de servicios adicionales.

PREGUNTA Nº 7

Tabla Nº 7.- ¿Por qué medio le agradaría estar informado del servicio de mantenimiento y limpieza?

Tabla 7 Tabulación pregunta 7 hogares.

OPCIONES DE RESPUESTAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
PRENSA	18	14
RADIO	11	8
VALLAS PUBLICITARIAS	35	27
T.V	25	19
PAGINA WEB	42	32
TOTAL	131	100

Gráfico Nº 7.- ¿Por qué medio le agradaría estar informado del servicio de mantenimiento y limpieza?



Figura # 7 Resultados pregunta 6

Fuente: Análisis de la investigación en hogares

Interpretación A la mayoría de los encuestados les gustaría ser informados por medios publicitarios y vallas publicitarias

CAPITULO III

PROPUESTA

3.1 Descripción de la Propuesta

Luego de haber determinado en el estudio de mercado, que existe una demanda insatisfecha y cuáles serán las empresas a las que se prestara el servicio, es necesario especificar donde, cómo y con que ofrecer el servicio de limpieza y mantenimiento, de esta manera ofreceremos una prestación de calidad y eficiente.

Al realizar un estudio de ingeniería de proyecto se busca resolver todo lo que concierne a la instalación y funcionamiento de la empresa. Desde las descripciones del proceso, adquisición de materiales y suministros hasta definir la estructura organizacional que debe tener la unidad productiva.

La clave del éxito de SERLIM sería la satisfacción del cliente, y la compañía hará de esto la prioridad número uno en todos sus empleados. La empresa de servicio de limpieza trata de atender las demandas de los clientes por completo.

Se quiere que los clientes noten la diferencia marcadamente perceptible entre el servicio de ordinal y el que ofrecemos, y esto lo lograremos a través de la motivación y buenas prácticas de personal, empezando con la total satisfacción el cliente interno: el empleado.

3.1.1 Desarrollo de la propuesta

“SERLIM S.A - Servicio de Limpieza Naranjito” es una empresa de servicios, específicamente, de limpieza y mantenimiento, para hogares y empresas los cuales necesitan de estos servicios.

El servicio de limpieza naranjito garantiza la satisfacción de nuestros clientes, con la finalidad de brindar un excelente servicio de limpieza a costos accesibles tanto empresariales como para los hogares.

Los Naranjiteños ahora no sólo se conforman con ver limpio su entorno sino que más bien busca una limpieza autentica y única.

Es por eso que la tendencia, según el estudio de mercado nació hace unos meses atrás, hoy de las muchas empresas y hogares Naranjiteños quieren un cambio, es por eso que nos vemos en la necesidad de crear SERLIM S.A.

Buscamos el posicionamiento de nuestro servicio en todo el cantón Naranjito, teniendo en cuenta los gustos y principales preferencias de los consumidores.

El producto es cien por ciento garantizado para todos nuestros consumidores con las normas de calidad que el mercado requiere. SERLIM otorgara a la ciudadanía Naranjiteña el servicio de limpieza y mantenimiento integrada en un sistema de atención al cliente que requiera de la calidad y la satisfacción al momento de proveer nuestro servicio.

El nombre escogido para la empresa será “SERLIM”, se seleccionó una vez que se investigó que en el Ecuador no existe otra empresa con este nombre.

LOGOTIPO.

SLOGAN.



Figura # 8 Logotipo de Serlin



Figura # 9 Slogan de Serlin.

3.1.1.1 Base Filosófica

VISION:

“Ser la empresa líder preferida por los clientes en los servicios de limpieza y mantenimiento, que siempre estén adaptables a los cambios, que proporcione confianza, seguridad y satisfacción mediante la calidad en el servicio”.

MISION:

“Promocionar a nuestros clientes o usuarios soluciones integradas de limpieza y mantenimiento, por medio de un servicio de calidad, que garantice a su vez la satisfacción total de los usuarios, el bienestar del equipo humano, y obteniendo una imagen de prestigio”.

Tabla 8 Estructura Organizacional.

<i>Nombre de la empresa:</i>	SERLIM S.A. Servicio de Limpieza Naranjito
<i>Localización:</i>	Av. Quito y 9 de Octubre
<i>Actividad que realiza:</i>	Empresa de servicios de limpieza
<i>Tamaño:</i>	Pequeña empresa
<i>Ceo:</i>	Gerente General de la empresa, Ing. Adriana Aguirre
<i>Forma legal:</i>	Sociedad Anónima
<i>Número de empleados:</i>	-Administrativos: 2 - Operativos: 4 Anfitrionas 1 Personal de mantenimiento: 10
<i>Cobertura geográfica de mercado (Nichos de mercado):</i>	- Personas de clase media a alta del Cantón Naranjito - Estudiantes Universitarios - Ejecutivos y empleados de empresas Cercanas
<i>Importancia económica en la región:</i>	- Fuente de trabajo para bachilleres,

	<p>universitarios, personas con ganas de trabajar.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Empresa de acogimiento familiar y empresarial - Centro de acoplo de jóvenes y adultos - Aumento del sector de limpieza -Aumento en las importaciones de productos químicos biodegradables para la limpieza.
<i>Situación actual:</i>	<ul style="list-style-type: none"> - En proceso de instalación o iniciación.

3.1.1.2 Cultura Nacional

Colectivismo.- Nuestra empresa posee una postura geocéntrica mantendremos costumbres innatas de nuestra región.

Financiera

- ✓ Disminución de costos
- ✓ Aumento de productividad
- ✓ Mejora de servicio y productos
- ✓ Mejora de ventas
- ✓ Disminución de rotación de personal

Cliente

- ✓ Brindar un producto de calidad e higiénico
- ✓ Otorgar un buen servicio
- ✓ Mantener la limpieza en áreas internas y externas
- ✓ Darle el valor que sólo SERLIM S.A puede ofrecer
- ✓ Lograr con lo anterior la Satisfacción Total del Cliente: “Estamos para hacerles sonreír”

Procesos internos

- ✓ Tiempo de vida del producto terminado de 10-30 minutos
- ✓ Se siguen operaciones específicas en cada proceso
- ✓ Ordenes son tomadas y despachadas rápidamente
- ✓ Áreas son continuamente limpiadas y arregladas
- ✓ Servicio limitado y flexible.
- ✓ Horarios de descanso y trabajo pre-establecidos para el personal

Infraestructura

- ✓ Área de juegos para los más pequeños
- ✓ Áreas amplias y cómodas
- ✓ Cuarto de empleados
- ✓ Parqueadero
- ✓ Generador eléctrico

Recursos y capacidades

- ✓ Flexibilidad de horarios
- ✓ Compensaciones salariales
- ✓ Motivaciones para los operativos (empleo del mes, concursos internos)
- ✓ Posibilidad de realizar una carrera (ascensos y aumentos salariales)
- ✓ Empleados reciben almuerzo
- ✓ Capacitaciones continuas
- ✓ Personal altamente productivo
- ✓ Nivel de bachiller para el aspirante a empleado operativo
- ✓ No es requisito experiencia previa
- ✓ Liderazgo
- ✓ Trabajo en equipo promovido
- ✓ Amor a la camiseta.

3.1.1.3 Análisis FODA (Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenaza)

Fortalezas.

- ❖ Precios cómodos para nuestros clientes.
- ❖ Ser competitivos en este nuevo segmento de limpieza para ser los pioneros ofertando este servicio en el Cantón Naranjito.
- ❖ Personal motivado.
- ❖ Contar con una gama de equipos de última tecnología y con los más altos estándares de calidad.

Oportunidades

- ❖ Cumplir con todas las necesidades de nuestros clientes con el objetivo de cumplir nuestra visión
- ❖ Mercado, es nuevo, amplio y de gran crecimiento en el Cantón Naranjito.
- ❖ Desarrollo de variedad de servicios, un gran crecimiento e intercambio de tecnología con empresas similares a nuestras actividades.
- ❖ Generar nuevas fuentes de trabajo.

Debilidades

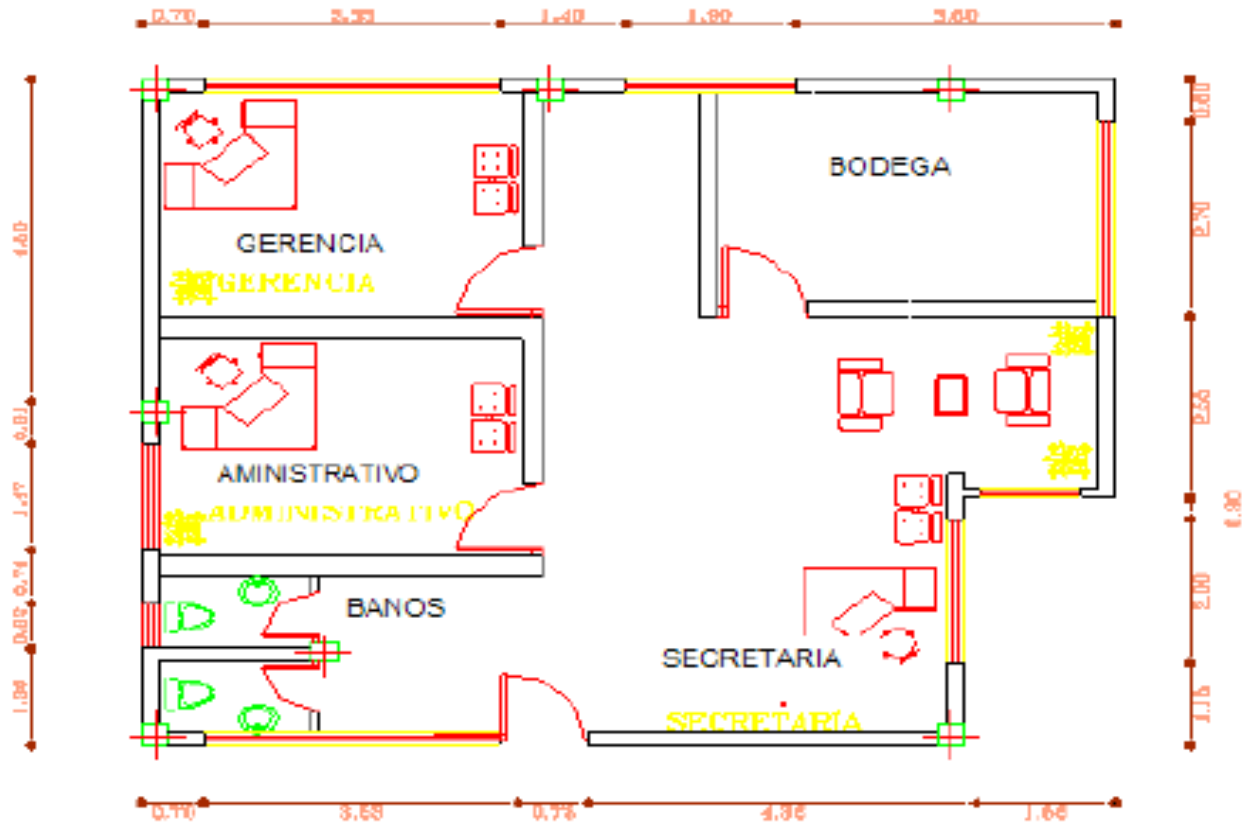
- ❖ Altos costos del servicio.
- ❖ Falta de información sobre nuestra competencia.
- ❖ Falta de tecnología.
- ❖ Infraestructura no adecuada.

Amenazas.

- ❖ Empresas solidas en el mercado que ofrezcan servicios de limpieza.
- ❖ El incremento en los aranceles para las importaciones tanto para equipos como productos químicos biodegradables de limpieza.
- ❖ Falta de recursos y clientes.

Distribución interior de Oficinas de SERLIN

Figura # 10 Distribución interna de Serlim.



REQUERIMIENTOS DE MATERIAS PRIMAS/MATERIALES DIRECTOS.

MATERIALES DE OFICINA				
CANTIDAD	DETALLE	UNIDAD	COSTO UNITARIO	COSTO TOTAL MENSUAL
3	PAPEL BOND	RESMA	3,30	9,90
10	LÁPICES MONGOL	LÁPIZ	0,25	2,50
2	MEMORY FLASH	UNIDAD	15,00	30,00
2	GRAPADORA	UNIDAD	6,75	13,50
15	FÓLDERS	UNIDAD	0,20	3,00
2	CINTA ADHESIVA	UNIDAD	0,25	0,50
2	SACA GRAPAS	UNIDAD	0,50	1,00
2	BLOCKS DE FACTURAS	BLOCKS	8,50	17,00
2	PAPEL FAX	ROLLO	1,95	3,90
2	PERFORADORA	UNIDAD	3,94	7,88
6	BOLÍGRAFOS BIC	UNIDAD	0,27	1,62
1	CLIPS	CAJA	0,25	0,25
2	TONERS	UNIDAD	42,00	84,00
5	RESALTADORES	UNIDAD	0,55	2,75
	TOTAL			177,80
			COSTO ANUAL	2.133,60

Figura # 11 Materia prima

En la siguiente tabla se presentan los activos fijos necesarios para poder realizar la prestación del servicio de limpieza y mantenimiento:

MAQUINARIA DE ASEO			
CANTIDAD	DESCRIPCION	COSTO UNITARIO	COSTO TOTAL
6	ASPIRADORA SECO/HUMEDO CON ACCESORIOS	820,00	4.920,00
6	LAVADORA DE ALFOMBRAS CON ACCESORIOS	1.300,00	7.800,00
6	ENCERADORA / ABRILLANTADORA	1.160,00	6.960,00
	TOTAL		19.680,00

Figura # 12 Maquinaria de aseo

HERRAMIENTAS			
CANTIDAD	DESCRIPCION	COSTO UNITARIO	COSTO TOTAL
6	BROCHAS	1,30	7,80
2	CHAPEADORES	5,20	10,40
6	TIJERAS	12,00	72,00
6	AZADONES	18,60	111,60
6	ALICANTES	5,30	31,80
6	GUANTES DE CUERO	3,40	20,40
6	RASTRILLOS	6,00	36,00
6	PALAS	3,80	22,80
6	ESCALERA	60,00	360,00
	TOTAL		672,80
EQUIPO DE COMPUTACION			
CANTIDAD	DESCRIPCION	COSTO UNITARIO	COSTO TOTAL
2	COMPUTADORES CON IMPRESORA	750,00	1.500,00
	TOTAL		1.500,00
EQUIPO DE OFICINA			
CANTIDAD	DESCRIPCION	COSTO UNITARIO	COSTO TOTAL
3	TELEFONOS FIJOS	15,00	45,00
1	FAX	100,00	100,00
1	CENTRAL TELEFÓNICA	240,00	240,00
	TOTAL		385,00
MUEBLES DE OFICINA			
CANTIDAD	DESCRIPCION	COSTO UNITARIO	COSTO TOTAL
1	SILLA MODELO KRAFF	35,00	35,00
1	SILLÓN GERENTE	130,00	130,00
1	SILLÓN EJECUTIVO	120,00	120,00
2	ESCRITORIO SISTEMA CAPPO	336,18	672,36
1	ESCRITORIO SECRETARIA	144,21	144,21
1	SILLA SECRETARIA	65,32	65,32
3	TAMDEN TRIPERSONAL CLASSIC	127,14	381,42
3	ARCHIVADOR VERTICAL DE TRES GAVETAS	115,00	345,00
3	PANEL TELA 200*90	80,00	240,00
	TOTAL		2.133,31
CANT.	VEHÍCULOS	COSTO UNITARIO	CONSUMO MENSUAL
1	CAMIONETA MAZDA	16.500,00	16.500,00

Figura # 13 Materiales de oficina y suministros.

REQUERIMIENTO DE MANO DE OBRA

El personal de la Empresa de servicios de limpieza y mantenimiento estará conformado por los siguientes trabajadores:

Mano de Obra Directa:

Obreros Calificados

Son trabajadores que son contratados de manera ocasional cuando se descubran daños imprevistos y el cliente lo solicite, por lo que no serán empleados permanentes de la empresa.

- Personal de limpieza
- Jardineros
- Pintores
- Albañiles
- Plomeros

Obreros No Calificados

Grupo de personas para el servicio de limpieza, está constituido de una persona por servicio llevando en cuenta el requerimiento del cliente institucional. Estos trabajadores son quienes ejecutaran el servicio de lavado de alfombras y cortinas. Este personal si será permanente en la empresa.

Mano de Obra Indirecta:

- Un supervisor

Personal Administrativo:

Responsable del área administrativa de la empresa que constará de:

- Gerente
- Asistente Administrativa
- Contador

Todos los empleados de la organización deben tener sus propios lineamientos tanto preventivos y correctivos, ya que esto le permitirá a la empresa cumplir con los objetivos planteados.

REQUERIMIENTO ANUAL DE MATERIALES, INSUMOS Y SERVICIOS

Materiales Directos

Son los insumos y materiales que se utilizará para realizar la limpieza en las residencias y oficinas.

UNID./ GALONES	MATERIALES	COSTO UNITARIO	COSTO MENSUAL
10	AMBIENTAL VARIAS FRAGANCIAS	6,00	60,00
12	DESINFECTANTE DE PISOS	2,80	33,60
12	JABÓN LIQUIDO	4,00	48,00
10	CERA BLANCA DE PISOS	6,05	60,50
10	REMOVEDOR MULTIUSOS	4,60	46,00
12	SHAMPOO PARA ALFOMBRAS	4,27	51,24
6	COLORO LÍQUIDO	2,50	15,00
12	DETERGENTE	1,80	21,60
6	LIMPIAVIDRIOS	5,25	31,50
6	GUANTES NEGROS	1,30	7,80
6	ESCOBAS	1,30	7,80
6	TRAPEADORES	1,40	8,40
25	PAÑOS ABSORBENTES	0,85	21,25
50	FUNDAS DE BASURA	0,20	10,00
12	BALDES	3,15	37,80
	TOTAL		460,49

Figura # 14 Materiales directos.

Requerimiento de Instalaciones

En lo relativo a edificaciones y construcciones necesarias debemos señalar, que las oficinas que se plantea arrendar cuenten con toda la infraestructura adecuada para el proyecto, solo se deben realizar trabajos en cuanto tiene que ver a los condicionamientos

Servicios Básicos:

	CONCEPTO	CONSUMO MENSUAL
1	LUZ ELÉCTRICA	26,00
1	AGUA POTABLE	8,00
1	TELÉFONO	25,00
	TOTAL	59,00
	COSTO ANUAL	708,00

Figura # 15 Servicios Básicos

Arriendos:

	CONCEPTO	CONSUMO MENSUAL	COSTO ANUAL
1	GARANTÍA ARRIENDO	800,00	0,00
1	MENSUAL	400,00	4.800,00
	COSTO TOTAL	1.200,00	4.800,00

Figura # 16 Arriendos.

Publicidad:

	CONCEPTO	CONSUMO MENSUAL	COSTO ANUAL
1	PÁGINA WEB	650,00	0,00
3	GIGANTOGRAFIA	70,00	210,00
1	VOLANTES	100,00	1.200,00
	COSTO TOTAL	820,00	1.410,00

Figura # 17 Publicidad.

Gastos de Personal

Cantidad	CARGOS	SUELDOS MENSUAL	TOTAL
1	Gerente	800,00	800,00
1	Administrativos	650,00	650,00
4	Operativos	550,00	2200,00
10	Personal de Mantenimiento	500,00	5000,00
	TOTAL		8650,00

Figura # 26 Gastos de Personal

VIABILIDAD ECONOMICA Y FINANCIERA**Presupuesto Inicial.**

Para realizar el proyecto tenemos la siguiente inversión en cada uno de lo que la empresa va adquirir.

PRESUPUESTO DE INVERSION INICIAL	TOTAL
ACTIVOS FIJOS	7158,31
Gastos DE PERSONAL	8650,00
INVERSIÓN EN PUBLICIDAD	820,00
Total	16628,31

Financiamiento.

Se cuenta con un capital propio del 100%, de la cantidad de \$ 20.000 para la ejecución del proyecto, sin la necesidad de la adquisición de préstamos bancarios.

Estrategia de promoción.

Se realizará propagandas a través del Radio del cantón y mediante el programa de televisión Identidad TV el mismo que es visto por la población del cantón.

Publicar nuestra página web por la cual podrán conocer el trabajo y la forma de contactarse con la empresa.



Figura # 18 Logotipo de Serlim.



Figura # 19 Hojas volantes.



Figura # 20 Pagina Web.



Figura # 21 Pagina de Facebook

3.2 CONCLUSIONES

- El proyecto muestra una respuesta muy favorable y acogedora al objetivo general que se planteó para la elaboración de la prestación del servicio de limpieza, demostrando una viabilidad satisfactoria en los diferentes capítulos propuestos, estableciendo así una propuesta nueva.
- En los diferentes ámbitos la mujer va marcando su rol dentro del mercado laboral, ya que con esto la falta de tiempo para realizar sus tareas como ama de casa es escaso; descuidando el aseo y limpieza del hogar, esto permite que el presente proyecto tome en consideración a la mujer como parte fundamental generando una oportunidad para el logro del objetivo planteado.
- La creación de un nuevo servicio de limpieza en la comunidad Naranjiteña, no solo mejorará la calidad de vida de las personas sino también la calidad laboral en las empresas; ya que un buen ambiente limpio en la organización mejora el clima laboral manteniendo un personal motivado y comprometido, encaminados al pleno desarrollo de los objetivos de la organización.
- El proyecto se presenta como una oportunidad de negocio viable, ya que Naranjito al ser un Cantón pequeño no tiene muchas opciones de negocios que presten servicios de limpieza y mantenimiento, esto quiere decir que no contamos con competidores directos que puedan ser una amenaza para el logro de nuestros objetivos.
- Es importante que para la buena ejecución del proyecto se pueda contar con una buena selección de personal, comprometido con la organización, leales, con valores éticos y morales, ya que esto permitirá brindarle al usuario un servicio de calidad y esto incida favorablemente en el posicionamiento de la empresa en el mercado local.

3.3 RECOMENDACIONES

- Mediante el análisis realizado en la investigación es recomendable que el proyecto se lleve a cabo en la creación de la empresa que preste el servicio de limpieza ya que es un proyecto mediante el cual generara mucha rentabilidad.
- La atracción y la satisfacción del cliente son muy importantes para la viabilidad del proyecto, por lo que es recomendable diseñar estrategias de promoción y publicidad, con el fin de obtener un mayor posicionamiento en el mercado y tener un reconocimiento de calidad y eficiencia en los servicios que prestara; específicamente limpieza y mantenimiento.
- Es importante mantener un control estricto de los procesos establecidos con el único fin de sustentar la calidad del servicio, en el momento de ejecutarlos, realizando diferentes cambios que permitan la mejora continua.
- La empresa debe contar con los materiales e insumos adecuados para el servicio, ya que esto permitirá obtener o garantizar la eficacia del mismo.
- Mantener en constante capacitación a nuestros empleados, no solamente en el área que se estén desarrollando si no en todas las áreas de desarrollo profesional, esto permitirá obtener un talento humano con un gran desempeño laboral.

BIBLIOGRAFÍA

- (s.f.). Obtenido de www.Resumen de gerencia de servicio- Mercado de la informacion.htm
- (s.f.). Obtenido de <http://www.monografias.com/trabajos93/definicion-de-administracion/definicion-de-administracion.shtml>
- ALBRECHT, K., & ZEMKE, R. (2004). Gerencia del servicio: la dirección de empresas. Bogota : Legis Editores S.A.
- Calderon, H. G. (2012). Diseño organizacional. Colombia : EDIGRAFICAS .
- CHIAVENATO, I. (2006). Gestión del talento humano. . Bogota : McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2006). Introduccion a la teoria de la administracion , 7ma edicion . Mexico: McGraw-Hill .
- Chiavenato, I. (2012). Teoria general de la administracion . Mexico : McGraw-Hill .
- Chiavenato, I. (2014). Administracion , Teorias y Procesos . Bogota : Mc Grill.
- DAFT, R. (2004). Organizational Theory and Design. . United States : South Western College.
- DARIO, R. M. (2012). GESTION ORGANIZACIONAL. MADRID : Plaza y Vlades .
- Harris, E. e. (2013). Investigacion de mercado. Mc Graw Hill .
- Lovelock, C. (2011). Mercadotecnia de servicios. Mexico .
- O'Donnell, K. a. (2009). Administracion .
- REVIEW, H. B. (2004). Estrategias de Crecimiento. . Buenos Aires : ISBN 84-234-1658-5.
- Robbins, S. (2012). ADMINISTRACION . MEXICO : PEARSON EDUCACION .
- Serna, H. (2006). Conceptos basicos en servivio al cliente . bOGOTA : Panamericana Editorial Ltda.

ANEXOS

Encuesta



I

Instrucciones: Marque con una X según corresponda.

Información personal:

Fecha: _____

Profesión: _____

Ciudad de Residencia: _____

Género: Masculino Femenino

Tipo: Empresa Hogar

Edad: años

1.- ¿Con qué frecuencia ejecuta el mantenimiento y limpieza de su casa?

- ❖ Diariamente ()
- ❖ Semanalmente ()
- ❖ Mensualmente ()
- ❖ Quincenalmente ()

2.- ¿Estaría usted de acuerdo con la implementación de una empresa que brinde el servicio de mantenimiento y limpieza otorgando seguridad y confianza en su hogar?

Si ()

No ()

3.- ¿En qué horario cree usted o preferiría que se realice el mantenimiento y limpieza de su hogar?

En la mañana. ()

En la tarde. ()

En la noche. ()

4.- ¿Cuál de las actividades de limpieza que se nombran a continuación, estaría usted más interesado?

- ❖ Rasqueteado y abrillantado de pisos ()
- ❖ Aspirado y lavado de alfombras ()
- ❖ Limpieza total de cocina ()
- ❖ Limpieza y desinfección de baños ()
- ❖ Lavado y limpieza de ventanas ()
- ❖ Remoción de polvo ()
- ❖ Lavado de cortinas ()
- ❖ Todos los anteriores ()

5.- ¿Qué precio estaría dispuesto a cancelar por el servicio de mantenimiento y limpieza al mes?

- ❖ Menos de \$ 200 ()
- ❖ \$200 - \$ 300 ()
- ❖ \$300 - \$350 ()
- ❖ \$350 - \$400 ()
- ❖ Más de \$ 400 ()

6.- ¿Qué servicio agregado o adicional le podría atraer más?

- ❖ Jardinerías ()
- ❖ Limpieza y mantenimiento de muebles ()
- ❖ Mantenimiento de cocina ()
- ❖ Organización de closets ()
- ❖ Lavado y aseo de cortinas ()

7.- ¿Por qué medio le agradecería estar informado del servicio de mantenimiento y limpieza?

- ❖ Prensa ()
- ❖ Radio ()
- ❖ TV ()
- ❖ Página web ()
- ❖ Vallas publicitarias ()

Distribución interior de Oficinas de SERLIN

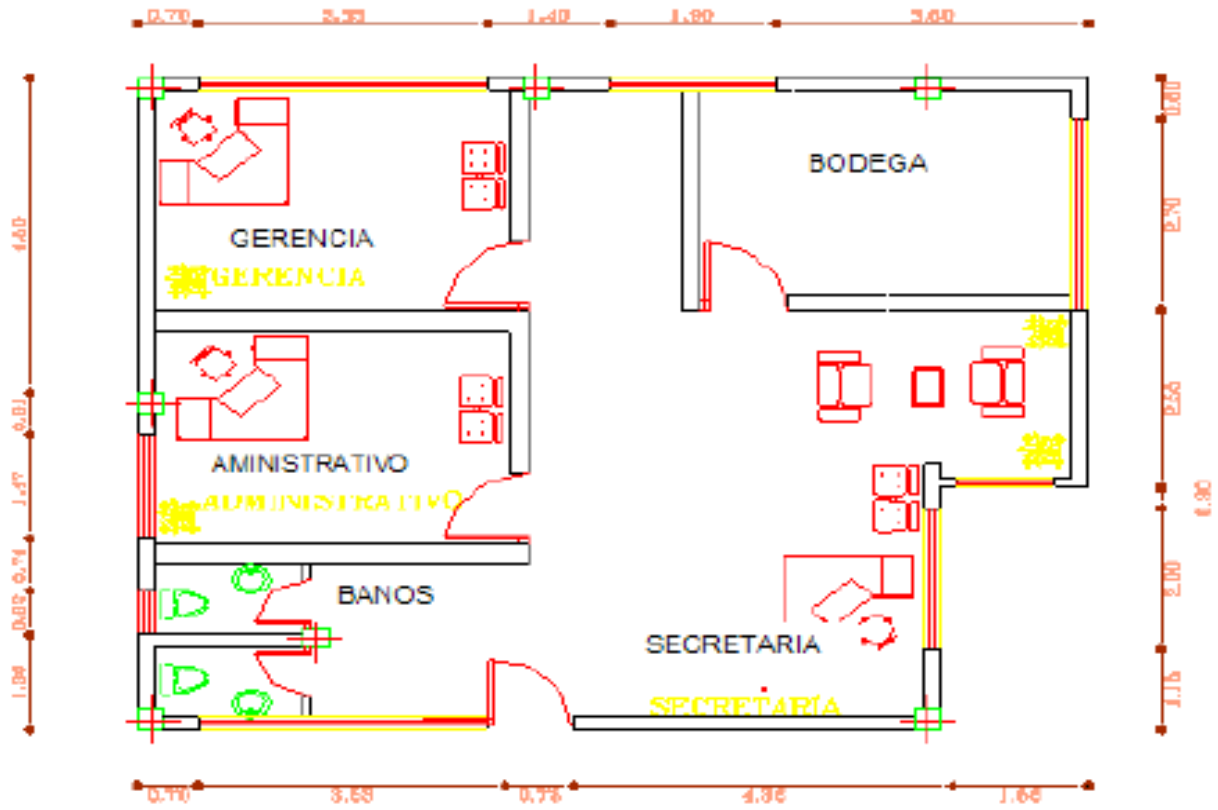


Figura # 22 Distribución interna de Serlin.

LOGOTIPO



