

ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Proyecto Previo a la Obtención del Título de Licenciado en Administración de Empresas.

AUTORES:

Josselyn Dayanara Tapia Santos
Andrea Isabel Borja Ordóñez
Melany Dayana Andrango Godoy
Wendy Elizabeth Cuichán Catagña
Fabián Andrés Noroña Tapia
Byron Agustín Morán Veloz
Johao Alexander Ortega Carrillo

TUTOR:

Mgs. Andrés Santiago Toledo Andrade

Modelo de Gestión Administrativa para una empresa de servicios de
limpieza flexible.

CERTIFICACIÓN DE AUTORÍA

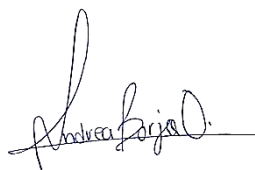
Nosotros, Josselyn Dayanara Tapia Santos, Andrea Isabel Borja Ordóñez, Melany Dayana Andrango Godoy, Wendy Elizabeth Cuichán Catagña, Fabián Andrés Noroña Tapia, Byron Agustín Morán Veloz, Johao Alexander Ortega Carrillo,

Declaramos bajo juramento que el trabajo aquí descrito es de nuestra autoría; que no ha sido presentado anteriormente para ningún grado o calificación profesional y que se ha consultado la bibliografía detallada.

Cedemos nuestros derechos de propiedad intelectual a la Universidad Internacional del Ecuador, para que sea publicado y divulgado en internet, según lo establecido en la Ley de Propiedad Intelectual, Reglamento y Leyes.



Josselyn Dayanara Tapia Santos
1723918429



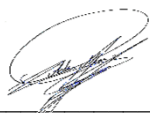
Andrea Isabel Borja Ordóñez
1724070113



Melany Dayana Andrango Godoy
1719613885



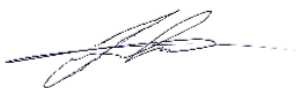
Wendy Elizabeth Cuichán Catagña
1722297106



Fabián Andrés Noroña Tapia
1719469106



Byron Agustín Morán Veloz
1719469106



Johao Alexander Ortega Carrillo
1753431889

APROBACIÓN DEL TUTOR

Yo Mgs. Andrés Santiago Toledo Andrade, certifico que conozco los autores del presente trabajo siendo los responsables exclusivos tanto de su originalidad y autenticidad, como de su contenido.

.....

Mgs. Andrés Santiago Toledo Andrade

Resumen Ejecutivo

El presente proyecto desarrolla un modelo de gestión administrativa para ECOSHINE, organización dedicada a la prestación de servicios de limpieza ecológica para hogares, oficinas y pequeños negocios. La propuesta parte de la necesidad de estructurar de manera integral la planificación, organización, dirección y control de sus actividades, con el fin de estandarizar procesos, asignar responsabilidades, optimizar recursos y garantizar una prestación del servicio eficiente, sostenible y orientada a la calidad.

El modelo propuesto articula la dirección estratégica, la gestión financiera y administrativa, la gestión del talento humano, compras e inventarios, atención al cliente, planificación del servicio, operación, control de calidad y mejora continua. Como apoyo para la toma de decisiones se incorporan herramientas de diagnóstico del entorno, investigación de mercado, lineamientos comerciales e indicadores de gestión, de manera que ECOSHINE pueda evaluar su desempeño y fortalecer su sostenibilidad organizacional.

Palabras clave: ECOSHINE, gestión administrativa, gestión por procesos, indicadores de gestión, limpieza ecológica, mejora continua.

Abstract

This project develops an administrative management model for ECOSHINE, an organization dedicated to providing eco-friendly cleaning services for homes, offices, and small businesses. The proposal stems from the need to comprehensively structure the planning, organization, management, and control of its activities, with the aim of standardizing processes, assigning responsibilities, optimizing resources, and ensuring efficient, sustainable, and quality-oriented service delivery.

The proposed model integrates strategic direction, financial and administrative management, human resources management, purchasing and inventory, customer service, service planning, operations, quality control, and continuous improvement. To support decision-making, tools for environmental analysis, market research, business guidelines, and management indicators are incorporated, so that ECOSHINE can evaluate its performance and strengthen its organizational sustainability.

Keywords: ECOSHINE, administrative management, process management, management indicators, eco-friendly cleaning, continuous improvement.

Dedicatoria

Dedicamos este trabajo, en primer lugar, a Dios, por acompañarnos en cada paso de este camino y brindarnos fortaleza, sabiduría y la oportunidad de culminar esta importante etapa de nuestra formación profesional.

A nuestras familias, por estar siempre a nuestro lado, por su amor, paciencia, comprensión y apoyo incondicional que son nuestra mayor motivación para seguir adelante en cada desafío, impulsándonos a no rendirnos y a creer en nuestras capacidades.

A nuestros docentes, por compartir sus conocimientos, guiarnos con dedicación y contribuir significativamente a nuestro crecimiento académico y personal. Sus enseñanzas y experiencia fueron fundamentales para el desarrollo de este proyecto.

Finalmente, dedicamos este proyecto a nosotros mismos, porque cada desafío superado, cada hora de trabajo y cada aprendizaje adquirido reflejan el esfuerzo colectivo de un equipo que nunca dejó de creer en sus objetivos. Esperamos que este trabajo sea el inicio de nuevos retos y oportunidades para seguir creciendo como profesionales y como personas, siempre con el compromiso de aportar positivamente a la sociedad.

Con orgullo y gratitud.

Josselyn Dayanara Tapia Santos

Johao Alexander Ortega Carrillo

Andrea Isabel Borja Ordóñez

Fabián Andrés Noroña Tapia

Wendy Elizabeth Cuichán Catagña

Melany Dayana Andrango Godoy

Byron Agustín Morán Veloz

Agradecimiento

Queremos expresar nuestro sincero agradecimiento a todas las personas que nos acompañaron durante el desarrollo de este proyecto. En especial, a nuestros docentes, por compartir sus conocimientos y guiarnos con dedicación en cada etapa de este proceso.

Agradecemos también a nuestras familias por su apoyo, comprensión y motivación constante, así como a las personas que participaron en nuestra investigación, ya que sus aportes fueron fundamentales para fortalecer este trabajo.

Finalmente, agradecemos a cada uno de los integrantes de nuestro equipo por el compromiso, la responsabilidad y el esfuerzo compartido. Este proyecto refleja el aprendizaje, la colaboración y la perseverancia que nos permitieron alcanzar una meta importante en nuestra formación profesional.

Con gratitud

Josselyn Dayanara Tapia Santos

Andrea Isabel Borja Ordóñez

Melany Dayana Andrango Godoy

Wendy Elizabeth Cuichán Catagña

Fabián Andrés Noroña Tapia

Byron Agustín Morán Veloz

Johao Alexander Ortega Carrillo

Índice de contenido

INTRODUCCIÓN	11
FUNDAMENTOS DEL MODELO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA.....	13
COMPONENTES DEL MODELO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA.....	15
DIAGNÓSTICO E IDENTIFICACIÓN DE LA PROBLEMÁTICA ADMINISTRATIVA	19
MODELO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA	22
VALIDACIÓN DE VIABILIDAD	27
ESTUDIO TÉCNICO.....	34
PLAN DE MARKETING.....	43
EVALUACIÓN FINANCIERA.....	51
CONCLUSIONES.....	56
RECOMENDACIONES.....	57
BIBLIOGRAFÍAS	58
ANEXOS.....	60

Índice de Tablas

Tabla 1	Buyer Persona	18
Tabla 2	Árbol de problemas.....	21
Tabla 3	Análisis PESTEL	24
Tabla 4	Análisis de las cinco fuerzas de PORTER.....	25
Tabla 5	Análisis FODA.....	26
Tabla 6	Presentación de resultados	30
Tabla 7	Planes Ecoshine	33
Tabla 8	Detalle de mapa de procesos.....	37
Tabla 9	Descripción de cargos.....	40
Tabla 10	Conformación legal.....	42
Tabla 11	Matriz de indicadores de gestión	49
Tabla 12	Indicadores Financieros	53

Índice de Figuras

Figura 1 Mapa de Empatía.....	17
Figura 2 Business Model Canvas.....	23
Figura 3 Prototipo 1	23
Figura 4 Pototipo 2	31
Figura 5 Captura de video promocional	34
Figura 6 Layout de Ecoshine	35
Figura 7 Mapa de procesos.....	36
Figura 8 Organigrama.....	39
Figura 9 Diseño post para Instagram	50
Figura 10 Pregunta 1 Edad.....	60
Figura 11 Pregunta 2 Ocupación	60
Figura 12 Pregunta 3 Si está dispuesto a contratar el servicio.....	61
Figura 13 Pregunta 4 Horario	61
Figura 14 Pregunta 5 Aspectos para contratar el servicio	62
Figura 15 Pregunta 6 Frecuencia del servicio.....	62
Figura 16 Pregunta 7 Espacios a limpiar	62
Figura 17 Pregunta 8 Medios para contratar el servicio	63
Figura 18 Pregunta 9 Probabilidad de contratar el servicio.....	63
Figura 19 Pregunta 10 Valores dispuestos a pagar por hora.....	64
Figura 20 Pregunta 11 Cuando prefieren el servicio	64
Figura 21 Pregunta 12 Tipo de suscripción	65

Introducción

En la actualidad, la conciencia ecológica y la búsqueda de un estilo de vida saludable han transformado de manera drástica las expectativas del consumidor, el cual demanda cada vez más soluciones comprometidas con el entorno. Dentro de este escenario, las labores de limpieza han dejado de ser percibidas como simples tareas rutinarias para consolidarse como un factor clave en la promoción de la salud, la prevención de riesgos biológicos y la creación de entornos idóneos tanto en el ámbito personal como corporativo. A la par, las dinámicas de vida actuales fuerzan a familias y negocios a delegar estas actividades en manos de especialistas, buscando maximizar su tiempo sin sacrificar el cuidado de sus instalaciones.

A pesar del crecimiento del sector tradicional de la limpieza, continúan utilizando y prevalece el uso intensivo de sustancias químicas corrosivas que, aunque efectivas a corto plazo, deterioran la salud de las personas y contaminan el ecosistema. Adicionalmente, predomina una oferta de servicios rígida e impersonal que ignora las exigencias específicas de cada usuario. Esta desconexión entre la oferta convencional y las nuevas exigencias del mercado abre una valiosa oportunidad para esquemas innovadores que equilibren la eficiencia operativa, la adaptación al cliente y el respeto ambiental.

Dando respuesta a esta necesidad cobra vida ECOSHINE, una iniciativa para brindar soluciones de higiene sustentable a viviendas, oficinas y comercios de menor escala a través de insumos biodegradables y una atención flexible. No obstante, más allá del valor comercial de la propuesta, la prioridad de esta propuesta radica en establecer una sólida arquitectura administrativa que articule eficientemente el capital humano, económico, técnico y operativo de la firma.

Por consiguiente, el propósito fundamental de este trabajo es formular un modelo de

gestión integral para ECOSHINE que contemple rigurosamente las etapas de planificación, estructuración organizativa, liderazgo y supervisión. Para fundamentar este diseño, se aplicaron diagnósticos estratégicos, estudios de mercado y evaluaciones de factibilidad financiera; estos insumos permitieron configurar la cadena de procesos, el organigrama empresarial, el manual de funciones y el cuadro de mandos con sus respectivos indicadores. En última instancia, la propuesta busca trascender la mera validación comercial para dotar a la empresa de una estructura operativa sólida que garantice su viabilidad, eficiencia, calidad constante y mejora continua a lo largo del tiempo.

Objetivo General

Diseñar un modelo de gestión administrativa para ECOSHINE mediante la estructuración de los procesos de planificación, organización, dirección y control, con el propósito de optimizar los recursos, estandarizar las operaciones y contribuir a la eficiencia, calidad y sostenibilidad de la organización.

Objetivos Específicos

- Diagnosticar los factores internos y externos que influyen en la gestión de ECOSHINE, utilizando herramientas de análisis estratégico e información del mercado como apoyo para la toma de decisiones.
- Diseñar la estructura organizacional, los procesos administrativos y operativos, y las funciones requeridas para coordinar eficientemente los recursos y actividades de ECOSHINE.

- Establecer indicadores de gestión que permitan evaluar el desempeño operativo, comercial, financiero, del talento humano y de la calidad del servicio, promoviendo la mejora continua.

Fundamentos del Modelo de Gestión Administrativa

Marco Teórico

En los últimos años, el crecimiento de las actividades laborales y el ritmo acelerado de vida han incrementado la demanda de servicios que permitan optimizar el tiempo de las personas. Entre ellos, los servicios profesionales de limpieza han adquirido mayor relevancia para hogares, oficinas y pequeños negocios, ya que facilitan el mantenimiento de espacios limpios y saludables sin que los usuarios deban destinar parte de su tiempo a estas actividades. Estudios sobre emprendimientos de limpieza en Ecuador evidencian un incremento en la demanda de servicios confiables, especialmente en zonas urbanas donde la carga laboral limita la realización de tareas domésticas.

A esta necesidad se suma una mayor preocupación por el cuidado del medio ambiente. Según el Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC, 2024), el 62,8 % de los hogares ecuatorianos realiza prácticas de separación de residuos, reflejando una creciente conciencia ambiental. Asimismo, PRO ECUADOR en 2021 señaló que, después de la pandemia, los consumidores incrementaron la demanda de productos y servicios relacionados con la limpieza y desinfección, priorizando alternativas que garanticen higiene y bienestar.

El modelo de gestión administrativa se plantea como un sistema integrado que articula la planificación, organización, dirección, control y mejora continua. La planificación permite establecer objetivos y recursos; la organización distribuye responsabilidades y procesos; la

dirección coordina al personal y las actividades; mientras que el control permite evaluar los resultados. De esta manera, herramientas como el diagnóstico, la investigación de mercado, la estructura organizacional, la gestión por procesos, los indicadores y la información financiera contribuyen a una gestión más ordenada y orientada al cumplimiento de los objetivos (Chiavenato, 2019).

La gestión por procesos permite organizar las actividades considerando los recursos, responsables y resultados de cada proceso (International Organization for Standardization [ISO], 2015). Esta estructura facilita la diferenciación entre procesos estratégicos, operativos y de apoyo, permitiendo que las actividades se desarrollen de manera coordinada. A su vez, la gestión del talento humano resulta fundamental, ya que el personal influye directamente en la calidad del servicio y en la experiencia del cliente. Por ello contempla la selección, capacitación, evaluación y bienestar de sus colaboradores (Chiavenato, 2019).

La calidad y satisfacción del cliente también forman parte del modelo, ya que permiten conocer si el servicio cumple con los estándares establecidos y con las expectativas de los usuarios (International Organization for Standardization [ISO], 2015). Para ello, ECOSHINE considera el seguimiento de la satisfacción, el registro de reclamos y la evaluación de los resultados obtenidos. Asimismo, los indicadores de gestión permiten medir el cumplimiento de los objetivos en áreas como operaciones, calidad, clientes, talento humano, inventarios y finanzas, facilitando la identificación de problemas y la toma de decisiones.

Finalmente, la sostenibilidad y la mejora continua constituyen elementos transversales del modelo. La sostenibilidad no se limita al uso de productos biodegradables, sino que también comprende el manejo responsable de productos químicos y residuos, la selección de proveedores, el uso adecuado de insumos y la capacitación del personal, considerando sus posibles efectos

sobre la salud y el ambiente (United Nations Environment Programme [UNEP], 2023). En este sentido, la mejora continua permite utilizar los resultados obtenidos mediante los indicadores y la retroalimentación de los clientes para realizar ajustes y fortalecer progresivamente la gestión administrativa de ECOSHINE.

Componentes del Modelo de Gestión Administrativa

Planificación administrativa

En ECOSHINE, la planificación consiste básicamente en definir a dónde queremos llegar y cómo vamos a repartir el dinero, el personal, los insumos y la tecnología para lograrlo. Para no tomar decisiones a ciegas, analizamos el entorno, lo que piden los clientes y nuestra capacidad real de trabajo. Con esa información armamos presupuestos, fijamos fechas, establecemos prioridades y definimos la calidad que vamos a ofrecer.

Organización y estructura

Esta parte se enfoca en repartir responsabilidades y coordinar al equipo. Definimos las funciones de cada puesto, ordenamos los procesos y dejamos claros los canales de comunicación. El objetivo es sencillo: que el trabajo fluya bien, sin que dos personas hagan lo mismo o que queden tareas en el aire sin nadie a cargo.

Dirección, control y mejora continua

Dirigir implica orientar y motivar al personal mediante liderazgo, buena comunicación, capacitaciones y supervisión constante. Luego, mediante el control, revisamos si realmente estamos cumpliendo las metas trazadas usando indicadores prácticos. Si detectamos fallas o

puntos flojos, la mejora continua nos permite aplicar cambios rápidos para prevenir errores y subir la calidad del servicio.

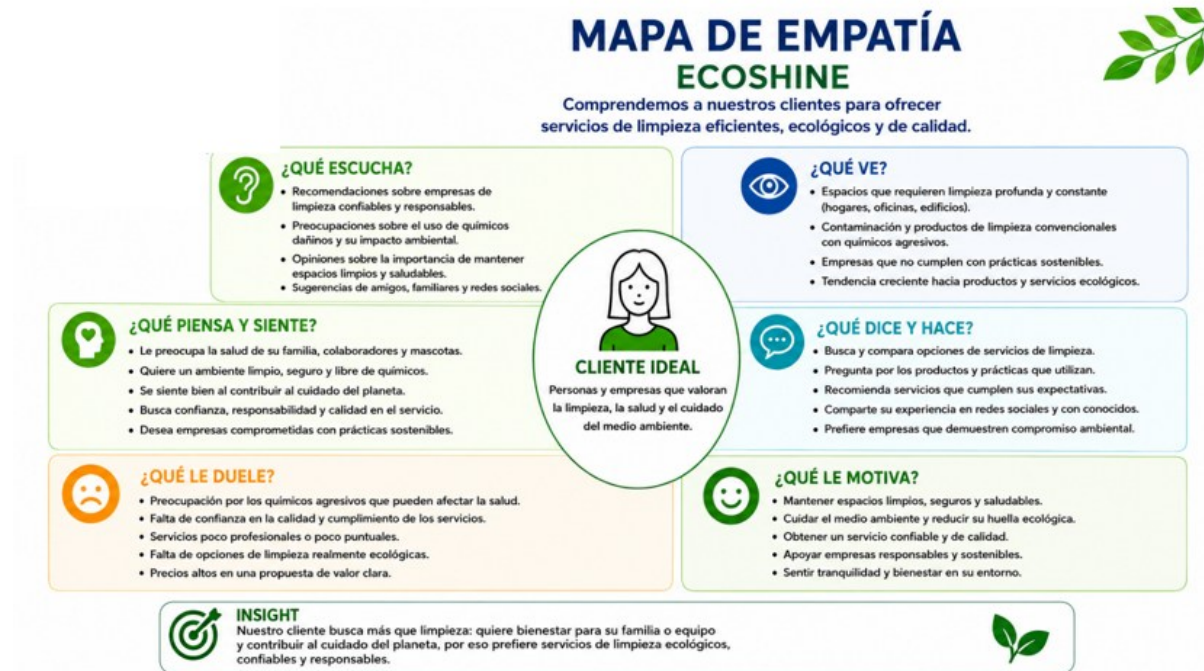
Análisis del entorno y mercado

Lo que pasa afuera de la empresa influye directamente en cómo nos organizamos. Por ejemplo, el interés de la gente por la sostenibilidad, la disponibilidad de proveedores, lo que hace la competencia y las preferencias de los usuarios nos sirven para tomar decisiones sobre precios, contratación de personal, compras, cobertura y canales de atención.

De esta forma, lo que hace diferente a ECOSHINE es el uso de productos ecológicos, la atención personalizada y la flexibilidad, no se queda solo en el discurso, sino que se integra a la operación diaria para medirlo, controlarlo y garantizar siempre un buen servicio.

Figura 1

Mapa de Empatía



Nota: Elaboración con IA

Con el mapa de empatía nos permite identificar criterios relevantes para la gestión del servicio: confiabilidad, eficiencia, responsabilidad ambiental, ahorro de tiempo y bienestar. Esta información se utiliza como insumo para definir estándares de atención, programación, control de calidad y seguimiento dentro del modelo de gestión administrativa de ECOSHINE.

Buyer Persona: Características y necesidades del segmento

Tabla 1

Buyer Persona

Elemento	Descripción
Nombre del Buyer Persona	Carolina Andrade
Perfil Demográfico	Personas entre 30 y 50 años, con estudios técnicos o universitarios, residentes en Cumbayá y sectores cercanos del Distrito Metropolitano de Quito.
Empresa	
Género	Femenino y masculino.
Nivel socioeconómico	Medio y medio-alto, con capacidad para contratar servicios especializados que mejoren su calidad de vida.
Ingresos mensuales	Entre USD 1.000 y USD 3.000.
Redes sociales que utiliza	Instagram, Facebook, WhatsApp, TikTok y LinkedIn para buscar recomendaciones y contratar servicios.
Perfil Psicográfico	
Estilo de vida	Activo, con poco tiempo disponible para realizar tareas de limpieza debido a sus actividades laborales y personales.
Valores	Responsabilidad, confianza, sostenibilidad, salud, calidad y compromiso ambiental.
Personalidad	Práctica, exigente, organizada y orientada a contratar servicios que ofrezcan seguridad, eficiencia y resultados de calidad.
Comportamiento de Consumo	
¿Dónde contrata el servicio?	A través de redes sociales, páginas web, WhatsApp, recomendaciones personales y plataformas digitales.
¿Qué lo motiva a contratar?	Ahorrar tiempo, mantener espacios limpios y saludables, proteger la salud de su familia y utilizar servicios responsables con el medio ambiente.
Necesidades	

Necesidades principales	Contar con un servicio de limpieza confiable, puntual, seguro, flexible y de alta calidad que utilice productos ecológicos y personal capacitado.
¿Cómo ECOSHINE satisface esas necesidades?	ECOSHINE ofrece servicios de limpieza ecológica personalizados mediante el uso de productos biodegradables, personal capacitado, horarios flexibles y planes de suscripción, garantizando eficiencia, confianza y satisfacción del cliente.

Nota: Elaboración propia

Diagnóstico e Identificación de la Problemática Administrativa

Problema de gestión

ECOSHINE requiere una estructura administrativa que permita coordinar de forma ordenada sus actividades de planificación, atención al cliente, programación, prestación del servicio, abastecimiento, talento humano y control financiero. Sin un modelo formal de gestión, estas funciones pueden ejecutarse de manera aislada, dificultando la asignación de responsabilidades y el seguimiento de resultados.

La ausencia de procesos estandarizados, indicadores de desempeño y mecanismos sistemáticos de control puede generar variaciones en la calidad del servicio, uso ineficiente de recursos, dificultades para programar al personal y los insumos, y menor capacidad para detectar desviaciones y aplicar acciones correctivas oportunamente.

A esta situación se suma la necesidad de integrar criterios de sostenibilidad, atención personalizada y flexibilidad dentro de los procedimientos internos. Estos elementos no deben depender únicamente de la propuesta comercial, sino convertirse en políticas, estándares y responsabilidades que puedan ser administrados y evaluados.

En este sentido, el problema central del proyecto se define como la ausencia de un modelo de gestión administrativa estructurado para ECOSHINE que permita planificar, organizar, dirigir y controlar eficientemente sus recursos y procesos. La propuesta busca responder a esta necesidad mediante una estructura organizacional, gestión por procesos, definición de funciones, controles e indicadores para la mejora continua.

Árbol de problemas

Tabla 2

Árbol de problemas

Causas (¿Por qué ocurre?)	Problema Central	Consecuencias (¿Qué pasa por el problema?)
Causa 1: Ausencia de procesos administrativos y operativos formalmente estandarizados.		Consecuencia 1: Variabilidad en la ejecución de actividades y dificultad para garantizar una calidad uniforme del servicio.
Causa 2: Roles, responsabilidades y mecanismos de coordinación insuficientemente definidos.		Consecuencia 2: Duplicidad de tareas, vacíos de responsabilidad y dificultades en la comunicación interna.
Causa 3: Falta de indicadores de gestión y mecanismos sistemáticos de seguimiento.		Consecuencia 3: Limitada capacidad para medir el desempeño, detectar desviaciones y tomar decisiones oportunas.
Causa 4: Falta de integración entre planificación de recursos, operación, control de calidad y mejora continua.		Consecuencia 4: Uso ineficiente de recursos y menor capacidad para sostener el crecimiento y la calidad organizacional.

Nota: Elaboración propia

Modelo de Gestión Administrativa

El modelo de gestión administrativa de ECOSHINE se diseña para integrar las funciones de planificación, organización, dirección y control en un sistema coherente. Su propósito es definir cómo se toman decisiones, cómo se asignan responsabilidades, cómo se ejecutan los servicios y cómo se mide el desempeño para garantizar eficiencia, sostenibilidad y calidad.

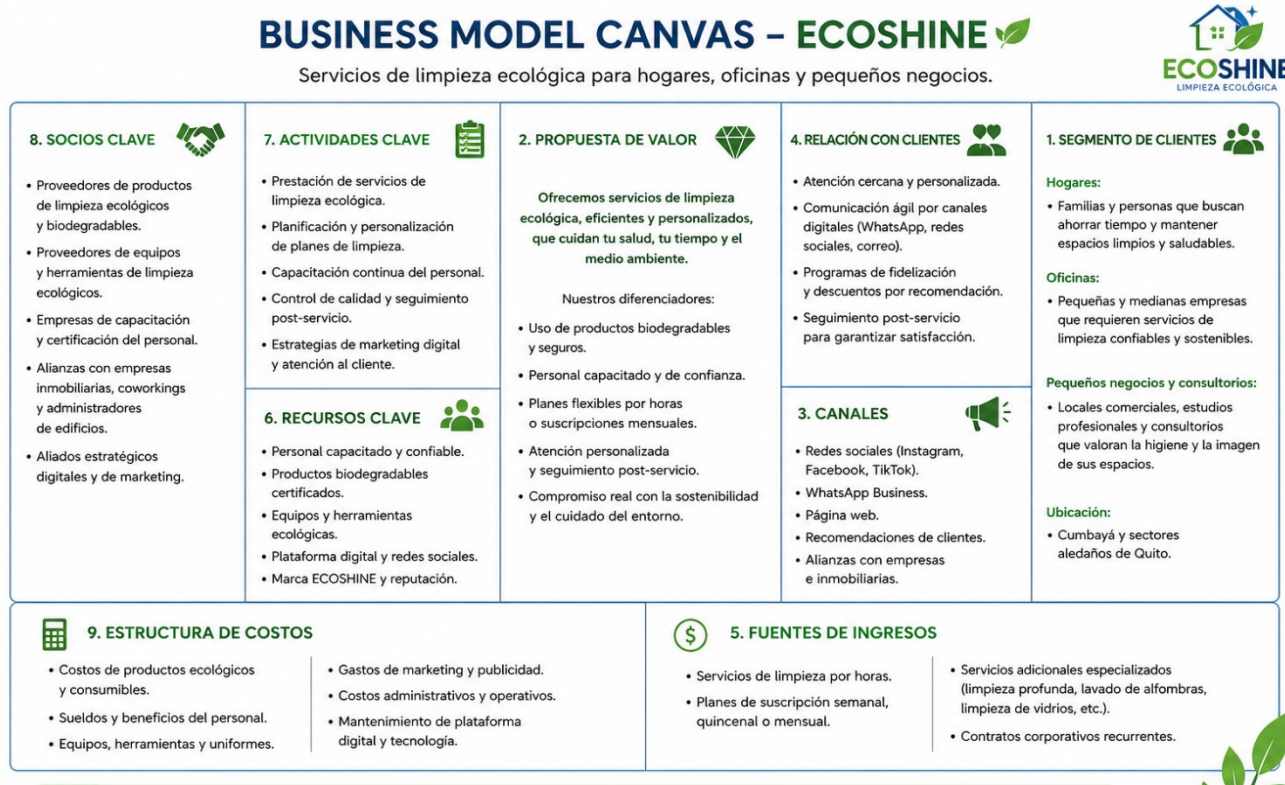
La propuesta articula procesos estratégicos, operativos y de apoyo. Los procesos estratégicos orientan los objetivos y recursos; los procesos operativos abarcan la atención, programación, preparación, prestación y control del servicio; y los procesos de apoyo incluyen talento humano, compras, inventarios, tecnología y administración financiera. Todos se conectan mediante mecanismos de seguimiento y mejora continua.

Las modalidades de servicio por horas, planes continuos y canales digitales se mantienen como decisiones comerciales que deben ser administradas. Por tanto, constituyen parámetros para planificar capacidad, horarios, personal, inventarios, ingresos, atención y control, y no el eje central del modelo de gestión.

Modelo integrado de gestión administrativa

Figura 2

Business Model Canvas



Nota: Elaboración IA

Prototipaje o propuesta inicial 1.0

Figura 3

Prototipo 1



Nota: Elaboración propia

Diagnóstico inicial del modelo

La etapa inicial permitió identificar los elementos comerciales y operativos de ECOSHINE mediante el Business Model Canvas, el mapa de empatía y el Buyer Persona. En el presente proyecto estos instrumentos se utilizan como fuentes de diagnóstico para determinar requerimientos de gestión relacionados con clientes, recursos, actividades, socios, costos y canales, los cuales posteriormente se traducen en procesos, responsabilidades y mecanismos de control.

Análisis del Macroentorno

Tabla 3

Análisis PESTEL

Factor	Análisis para ECOSHINE
Político	Las políticas públicas orientadas al emprendimiento y la sostenibilidad favorecen la creación de empresas que promueven el cuidado ambiental.
Económico	La inflación y el poder adquisitivo pueden influir en la contratación de servicios; sin embargo, la tercerización de actividades continúa en crecimiento.
Social	Existe una mayor conciencia sobre la salud, el bienestar y el cuidado del medio ambiente, impulsando la demanda de servicios ecológicos.
Tecnológico	Las redes sociales, plataformas digitales y aplicaciones móviles facilitan la promoción, contratación y seguimiento del servicio.
Ecológico	El uso de productos biodegradables y procesos sostenibles representa una ventaja competitiva y responde a las tendencias de consumo responsable.
Legal	ECOSHINE deberá cumplir la normativa tributaria, laboral, sanitaria y ambiental vigente para garantizar un funcionamiento responsable.

Nota: Elaboración propia

El análisis PESTEL constituye un insumo para la planificación estratégica de

ECOSHINE. Los factores sociales y ecológicos representan oportunidades para orientar la propuesta sostenible, mientras que las condiciones económicas, tecnológicas y legales deben incorporarse a la planificación de costos, canales, cumplimiento normativo y gestión de riesgos. Su utilidad dentro del modelo consiste en anticipar cambios del entorno y respaldar decisiones administrativas.

Análisis del Microentorno

Tabla 4

Análisis de las cinco fuerzas de PORTER

Fuerza	Nivel	Análisis
Rivalidad entre competidores	Alta	Existen empresas tradicionales y trabajadores independientes que ofrecen servicios similares.
Amenaza de nuevos competidores	Media	La inversión inicial es moderada, facilitando el ingreso de nuevos emprendimientos.
Poder de negociación de los clientes	Alto	Los clientes pueden comparar precios y calidad antes de contratar un servicio.
Poder de negociación de los proveedores	Medio	Existe variedad de proveedores de productos ecológicos, aunque algunos insumos especializados tienen costos elevados.
Amenaza de productos sustitutos	Media	Los clientes pueden optar por realizar la limpieza personalmente o contratar personal informal.

Nota: Elaboración propia

El análisis de las Cinco Fuerzas de Porter permite reconocer presiones externas que deben ser consideradas en la gestión administrativa. La competencia, el poder de negociación de los clientes y los costos de insumos influyen en decisiones de precios, proveedores, calidad, productividad y servicio. En este sentido, el análisis se utiliza como herramienta de diagnóstico estratégico y no únicamente como validación de una oportunidad comercial.

FODA

Tabla 5

Análisis FODA

Fortalezas	Oportunidades
Uso de productos biodegradables.	Creciente demanda de servicios ecológicos.
Personal capacitado.	Mayor conciencia ambiental de los consumidores.
Atención personalizada.	Incremento del uso de plataformas digitales.
Planes de suscripción flexibles.	Posibilidad de alianzas estratégicas con empresas y condominios.
Compromiso con la sostenibilidad.	Expansión hacia nuevos sectores del Distrito Metropolitano de Quito.
Debilidades	Amenazas
Marca nueva en el mercado.	Competencia de empresas tradicionales.
Recursos financieros limitados.	Incremento del costo de insumos ecológicos.
Cartera de clientes inicial reducida.	Cambios en la situación económica del país.
Dependencia del marketing digital.	Competidores que reduzcan precios.
Capacidad operativa limitada al inicio.	Preferencia de algunos clientes por servicios de menor costo.

Nota: Elaboración propia

En el análisis de la matriz FODA se integra los principales hallazgos internos y externos para orientar la planificación del modelo de gestión. Las fortalezas nos sirven para fijar estándares altos y consolidar lo que ya sabemos hacer bien.; las marcan los puntos donde hay que poner más atención, aplicar controles y hacer mejoras rápidas.; las oportunidades apoyan decisiones de crecimiento y expansión; y las amenazas nos previenen sobre los riesgos del entorno, para cuidar los costos y asegurar que la operación no se detenga ante cualquier imprevisto.

Validación de viabilidad

Viabilidad

La implementación del modelo de gestión administrativa para ECOSHINE, empresa dedicada al servicio de limpieza por horas con productos ecológicos, es viable porque responde a una necesidad creciente del mercado por contratar servicios responsables con el medio ambiente, seguros para las personas y con altos estándares de calidad. Además, el modelo permitirá organizar de manera eficiente los procesos de planificación, organización, dirección y control, facilitando el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la empresa. (Dspace UCE)

Desde el punto de vista operativo, ECOSHINE cuenta con procesos claramente definidos para la atención al cliente, programación de servicios, ejecución de la limpieza y seguimiento posterior. Esto permitirá optimizar el uso del tiempo, reducir errores y ofrecer una experiencia uniforme a todos los clientes.

En cuanto a la viabilidad técnica, la empresa requiere recursos que son accesibles en el mercado, como productos de limpieza biodegradables, equipos básicos, herramientas tecnológicas para la gestión de citas y personal capacitado. Estos recursos hacen posible la prestación del servicio sin necesidad de realizar inversiones excesivas.

Respecto a la viabilidad económica, el modelo es sostenible porque el servicio por horas reduce costos fijos y permite adaptarse a las necesidades de cada cliente. Asimismo, el uso eficiente de los recursos, la planificación de actividades y la captación de clientes mediante estrategias de marketing digital favorecen la generación de ingresos y la rentabilidad del negocio.

En el ámbito ambiental, ECOSHINE genera un impacto positivo al utilizar productos ecológicos que disminuyen la contaminación del agua y reducen el uso de sustancias químicas perjudiciales para la salud y el entorno. Este aspecto constituye un elemento diferenciador frente a empresas de limpieza tradicionales.

La viabilidad organizacional se fortalece mediante la implementación de un modelo de gestión administrativa que establece funciones, responsabilidades, indicadores de desempeño y mecanismos de control. Esto permitirá mejorar la toma de decisiones, optimizar los procesos internos y asegurar un crecimiento sostenible de la empresa en el mediano y largo plazo.

Investigación de mercado

Población (mercado objetivo)

La investigación se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo para recopilar información sobre las preferencias y necesidades de potenciales usuarios de ECOSHINE. Dentro del modelo de gestión administrativa, estos resultados se consideran un insumo para planificar capacidad, horarios, canales de atención, estándares de servicio y recursos necesarios, en lugar de utilizarse únicamente para validar una propuesta organizacional.

Como técnica de investigación se utilizó la encuesta mediante Google Forms. La información obtenida permite vincular las expectativas del mercado con decisiones administrativas relacionadas con programación, atención, control de calidad, medios de contacto y planificación financiera.

La población objeto de estudio estuvo conformada por personas mayores de 18 años residentes en el sector de Cumbayá y zonas cercanas del Distrito Metropolitano de Quito,

quienes constituyen el mercado potencial para los servicios de limpieza ecológica ofrecidos por ECOSHINE.

Para efectos del cálculo muestral se consideró una población finita de 35.000 habitantes, correspondiente al segmento de referencia definido para obtener información útil para la planificación de ECOSHINE.

Muestra

Fórmula

$$n = \frac{N \cdot Z^2 \cdot p \cdot q}{[e^2 \cdot (N - 1)] + (Z^2 \cdot p \cdot q)}$$

Símbolo	Descripción
n	Tamaño de la muestra= 380
N	Tamaño de la población 35000
Z	Nivel de confianza (95%=1,96)
p	Probabilidad de éxito (0,5)
q	Probabilidad de fracaso (0,5)
e	Error permitido (5%=0,05)

Sustitución

Si la población fue 35.000 habitantes:

$$n = \frac{35000 \cdot (1.96)^2 \cdot 0,5 \cdot 0,5}{[0,05^2 \cdot (34999 - 1)] + (1,96^2 \cdot 0,5 \cdot 0,5)} = 380.34$$

n=380.34

Mediante la aplicación de la fórmula para poblaciones finitas se obtuvo una muestra teórica de 380 personas.

Instrumento de Recolección de Información y Análisis de Resultados

Tabla 6

Presentación de resultados

Pregunta	Respuesta predominante	Porcentaje
¿Cuál es su rango de edad?	26 a 35 años	37,90%
¿Cuál es su ocupación?	Empleado	39,10%
¿Contrataría un servicio de limpieza ecológica?	Sí	80,40%
¿Qué horario prefiere para recibir el servicio?	Mañana	47,50%
¿Con qué frecuencia contrataría el servicio?	Quincenal	32,90%
¿En qué espacio requeriría el servicio?	Hogar	72,90%
¿Por qué medio le gustaría contratar el servicio?	WhatsApp	54,30%
En una escala del 1 al 5, ¿qué probabilidad tiene de contratar el servicio?	Calificación 5 (Muy probable)	37,50%
¿Cuánto estaría dispuesto a pagar por el servicio?	Entre USD 15 y USD 20	67,90%
¿Cuál sería su forma de pago preferida?	Al finalizar el servicio	86,40%
¿Qué tipo de suscripción preferiría?	Mensual	48,60%

Nota: Elaboración propia

Los resultados evidencian condiciones que deben incorporarse al diseño administrativo. La intención de contratación del 80,4 % y la concentración de requerimientos en hogares orientan la planificación de capacidad y cobertura. Más que demostrar únicamente aceptación comercial, estos datos permiten estimar cargas de trabajo, necesidades de personal, horarios y recursos para la operación.

La preferencia de contratación mediante WhatsApp (54,3 %) justifica formalizar un procedimiento de atención digital con tiempos de respuesta, registro de solicitudes, confirmación y seguimiento. La disposición de pago entre USD 15 y USD 20 sirve como referencia para la planificación financiera, presupuestaria y de costos del servicio.

La preferencia por el pago al finalizar el servicio (86,4 %) requiere controles de facturación y cobranza vinculados al cierre de cada orden. Asimismo, la aceptación de modalidades mensuales permite planificar servicios recurrentes, carga operativa e ingresos, fortaleciendo la coordinación entre las áreas comercial, operativa y financiera.

Propuesta Administrativa Final - Modelo Integrado

Figura 4

Pototipo 2



Nota: Elaboración propia

La propuesta de ECOSHINE muestra los hallazgos obtenidos durante el diagnóstico con la estructura organizacional, el mapa de procesos y los mecanismos de control. Las preferencias sobre horarios, canales digitales, productos biodegradables y recurrencia del servicio se convierten en criterios de planificación y estándares internos que deben ser gestionados de forma sistemática.

Planificación Comercial y de Ingresos

Establece los parámetros económicos que deben coordinarse con la capacidad operativa de ECOSHINE. Las modalidades de contratación permiten proyectar demanda, programar personal, estimar consumo de insumos y elaborar presupuestos, vinculando la gestión comercial con los procesos administrativos y financieros.

Servicios por horas como unidad de planificación.

La contratación por horas funciona como unidad de referencia para programar recursos, personal e insumos. Para efectos de la planificación financiera se mantienen las siguientes tarifas de referencia:

- 1 hora de limpieza: USD 15
- 2 horas de limpieza: USD 20
- 3 horas de limpieza: USD 25

Estas alternativas facilitan la programación de servicios ocasionales y permiten relacionar la duración del trabajo con la asignación de personal, insumos, rutas y costos.

Planes mensuales para programación recurrente.

Los planes mensuales permiten anticipar cargas de trabajo e ingresos recurrentes, favoreciendo la elaboración de cronogramas, la asignación de personal y el control presupuestario.

Tabla 7

Planes Ecoshine

Plan	Horas incluidas	Precio
Plan Básico	10 horas	USD 80
Plan Plus	20 horas	USD 150
Plan Premium	30 horas	USD 210

Nota: Elaboración propia

Estos planes permiten organizar servicios frecuentes mediante una programación anticipada y constituyen información de entrada para la planificación operativa y financiera.

Gestión de canales digitales de atención.

ECOSHINE utilizará canales digitales como WhatsApp, redes sociales y una futura plataforma web como parte de su proceso de atención al cliente. Estos medios deben integrarse a procedimientos de registro, programación, pago, historial del servicio y seguimiento, garantizando trazabilidad de la información.

- Este modelo permitirá:
- Reservar servicios en línea.
- Realizar pagos seguros.
- Gestionar planes de suscripción.
- Acceder al historial de servicios.
- Brindar soporte y atención al cliente de forma rápida y eficiente.

La gestión de estos canales contribuye a estandarizar el proceso de contratación, reducir tiempos de respuesta, conservar registros y facilitar el control administrativo de la relación con el

cliente.

Figura 5

Captura de video promocional



Nota: Elaboración propia.

Estudio Técnico

Localización

ECOSHINE desarrollará sus operaciones en la parroquia de Cumbayá, Av. Oswaldo Guayasamín 107 E28C, ubicada en el Distrito Metropolitano de Quito, provincia de Pichincha. La localización se considera dentro del modelo de gestión por su influencia en tiempos de desplazamiento, asignación de rutas, costos operativos, almacenamiento y coordinación del personal.

La cercanía con Tumbaco, Nayón y La Primavera facilita la planificación de rutas y el aprovechamiento de recursos. Además que la ubicación sirve como base para organizar cobertura, tiempos estándar de traslado, programación de servicios y control de costos logísticos.

LAYOUT

Figura 6

Layout de Ecoshine



Nota: Elaboración IA

El layout operativo de ECOSHINE fue diseñado para favorecer un flujo de trabajo ordenado y seguro. La distribución propuesta conecta atención al cliente, administración, almacenamiento, preparación de kits y salida del personal operativo, reduciendo desplazamientos innecesarios y facilitando la supervisión de las actividades.

Los espacios destinados a productos ecológicos, preparación de kits, área administrativa, personal operativo, reciclaje y vehículo se integran al modelo como puntos de control para inventarios, seguridad, sostenibilidad y logística. De esta forma, el diseño físico apoya la estandarización de los procesos.

Gestión por Procesos y Diseño Organizacional

Figura 7

Mapa de procesos



Nota: Elaboración IA

El mapa de procesos constituye el núcleo operativo del modelo de gestión administrativa. A continuación, se detalla el objetivo, alcance y actividades de los procesos estratégicos, operativos y de apoyo, permitiendo establecer responsabilidades y relaciones entre las distintas funciones de ECOSHINE:

Tabla 8

Detalle de mapa de procesos

Proceso	Objetivo	Alcance	Actividades
Dirección Estratégica	Definir los objetivos, estrategias y planes para el crecimiento sostenible de ECOSHINE.	Desde la planificación hasta el seguimiento de los resultados de la organización.	Planificación estratégica, definición de metas, toma de decisiones y evaluación del desempeño.
Gestión de Calidad y Sostenibilidad	Garantizar que los servicios cumplan estándares de calidad y sostenibilidad ambiental.	Comprende todos los procesos relacionados con la mejora continua del servicio.	Control de calidad, evaluación de satisfacción del cliente, implementación de mejoras y seguimiento de indicadores.
Marketing y Ventas	Promocionar los servicios y captar nuevos clientes.	Desde la difusión del servicio hasta el cierre de la venta y seguimiento comercial.	Publicidad, gestión de redes sociales, atención de consultas, elaboración de cotizaciones y fidelización de clientes.
Gestión Financiera y Administrativa	Administrar eficientemente los recursos económicos y documentales de la organización.	Incluye la planificación financiera y el control administrativo.	Presupuestos, facturación, pagos, registros contables y control financiero.
Atención al Cliente	Brindar una atención oportuna y personalizada antes, durante y después del servicio.	Desde el primer contacto con el cliente hasta el seguimiento posterior al servicio.	Recepción de solicitudes, programación de servicios, confirmación de citas y atención postventa.

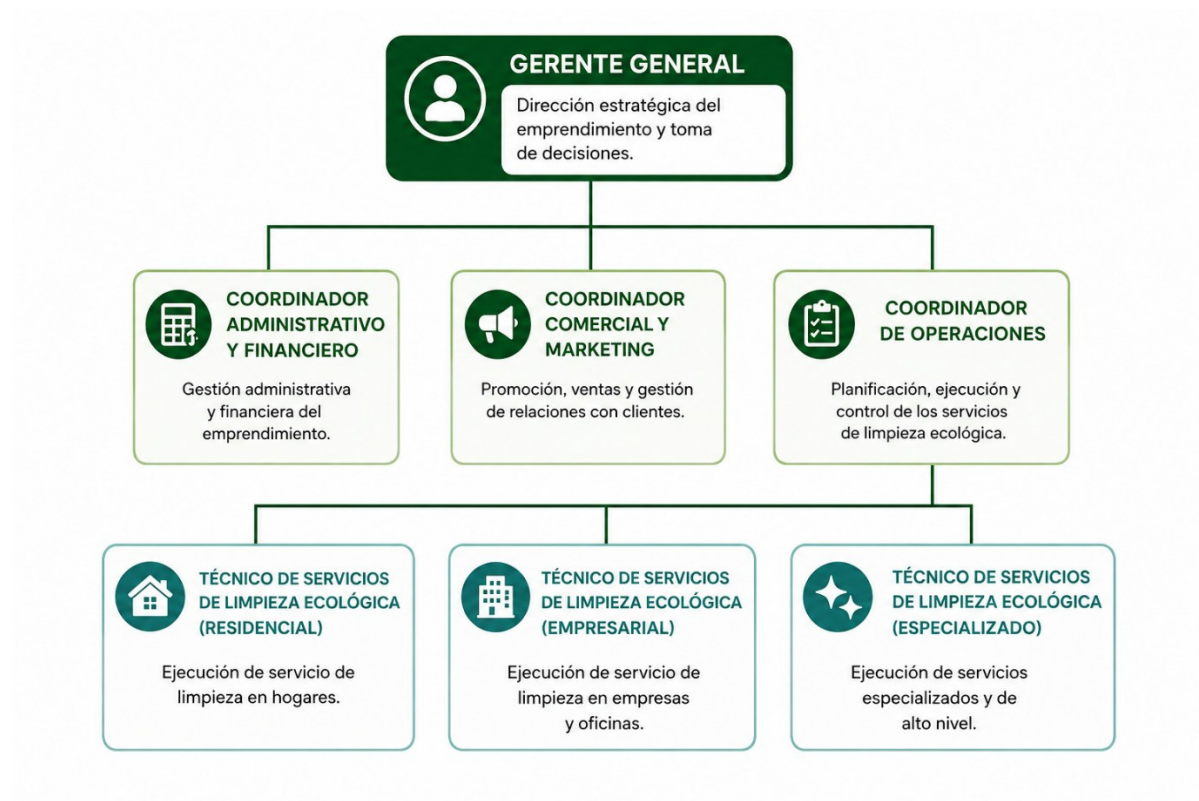
Planificación y Programación del Servicio	Organizar los recursos necesarios para cada servicio contratado.	Desde la asignación del personal hasta la coordinación logística.	Elaboración de cronogramas, asignación de personal, preparación de equipos y rutas de trabajo.
Prestación del Servicio de Limpieza	Ejecutar los servicios de limpieza cumpliendo estándares de calidad y seguridad.	Comprende todas las actividades realizadas en las instalaciones del cliente.	Limpieza de hogares, oficinas y pequeños negocios, uso de productos ecológicos y control de calidad del servicio.
Seguimiento y Mejora Continua	Evaluar el nivel de satisfacción del cliente e implementar acciones de mejora.	Desde la finalización del servicio hasta la retroalimentación del cliente.	Encuestas de satisfacción, atención de reclamos, acciones correctivas y mejora continua.
Gestión del Talento Humano	Administrar y desarrollar el personal de la organización.	Incluye todas las actividades relacionadas con los colaboradores.	Reclutamiento, capacitación, evaluación del desempeño y bienestar laboral.
Gestión de Compras e Inventarios	Garantizar la disponibilidad de insumos y equipos necesarios para la operación.	Desde la adquisición hasta el control del inventario.	Compra de productos ecológicos, almacenamiento, control de existencias y reposición de materiales.
Gestión Tecnológica y Soporte	Mantener operativos los sistemas tecnológicos utilizados por ECOSHINE.	Comprende los canales digitales y herramientas informáticas de la organización.	Administración de redes sociales, mantenimiento de equipos, respaldo de información y soporte tecnológico.

Nota: Elaboración propia

Diseño Organizacional y funciones

Figura 8

Organigrama



Nota: Elaboración IA

Tabla 9

Descripción de cargos

Cargo	Objetivo del cargo	Funciones principales
Gerente General	Dirigir estratégicamente la organización y asegurar el cumplimiento de los objetivos organizacionales.	• Definir estrategias y metas de la empresa. • Tomar decisiones administrativas y financieras. • Supervisar el desempeño de todas las áreas. • Representar legalmente a ECOSHINE.
Coordinador Administrativo y Financiero	Administrar eficientemente los recursos financieros y documentales de la organización.	• Elaborar presupuestos y controlar gastos. • Gestionar la facturación y los cobros. • Controlar compras e inventarios. • Administrar la documentación de la empresa.
Coordinador Comercial y Marketing	Incrementar las ventas y fortalecer el posicionamiento de ECOSHINE en el mercado.	• Gestionar redes sociales y campañas publicitarias. • Atender clientes y elaborar cotizaciones. • Dar seguimiento a clientes potenciales. • Implementar estrategias de fidelización.
Coordinador de Operaciones	Planificar y supervisar la correcta ejecución de los servicios de limpieza.	• Programar los servicios diarios. • Asignar el personal operativo. • Supervisar la calidad del servicio. • Controlar el uso de equipos e insumos.
Técnico de Servicios de Limpieza Ecológica (Residencial)	Ejecutar servicios de limpieza en viviendas garantizando calidad y cuidado del medio ambiente.	• Realizar limpieza residencial. • Utilizar correctamente productos ecológicos. • Mantener el orden y la limpieza de los equipos. • Brindar una atención cordial al cliente.

Técnico de Servicios de Limpieza Ecológica (Empresarial)	Ejecutar servicios de limpieza en oficinas, consultorios y pequeños negocios.	• Realizar limpieza de áreas de trabajo. • Desinfectar superficies y espacios comunes. • Cumplir los protocolos de seguridad e higiene. • Reportar novedades al Coordinador de Operaciones.
Técnico de Servicios de Limpieza Ecológica (Especializado)	Ejecutar servicios especializados de limpieza que requieran procedimientos técnicos específicos.	• Realizar limpiezas profundas y especializadas. • Operar equipos y herramientas especiales. • Aplicar protocolos de calidad y seguridad. • Verificar la satisfacción del cliente al finalizar el servicio.

Nota: Elaboración propia

Estructura Legal

ECOSHINE se constituirá como una Sociedad por Acciones Simplificada (S.A.S.), figura jurídica que permite establecer con claridad responsabilidades, representación y reglas básicas para la administración de la organización. La responsabilidad limitada contribuye a separar las obligaciones de la sociedad de las de sus accionistas. (Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros [SCVS], 2025).

La flexibilidad de la S.A.S. facilita la definición de órganos de decisión, incorporación de socios y mecanismos de administración. Dentro del modelo de gestión, la conformación legal constituye el marco para asignar atribuciones, formalizar relaciones laborales y comerciales, y asegurar el cumplimiento de obligaciones tributarias y societarias.

Tabla 10

Conformación legal

Aspecto	Descripción
Razón social	ECOSHINE S.A.S.
Tipo de empresa	Sociedad por Acciones Simplificada
Actividad económica	Prestación de servicios de limpieza ecológica para hogares, oficinas y pequeños negocios
Domicilio	Cumbayá, Distrito Metropolitano de Quito
Representante legal	Gerente General
Número de socios	7 accionistas
Organismo de control	Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros
Régimen tributario	Conforme a la normativa vigente del SRI

Nota: Elaboración propia

Plan de Marketing

Producto (Servicios)

Lineamientos del servicio y captación

Acciones operativas y comerciales

Promoción de lanzamiento.

Durante el primer mes de operación se ofrecerá un 20 % de descuento en la primera limpieza, con el objetivo de incentivar la prueba del servicio y captar nuevos clientes.

Programa de referidos.

Los clientes que recomienden el servicio a nuevos usuarios recibirán un 20 % de descuento en su siguiente limpieza, mientras que el nuevo cliente también accederá a un beneficio en su primera contratación.

Extensión de marca.

Como estrategia de crecimiento, ECOSHINE podrá ampliar su portafolio incorporando servicios complementarios como:

- Limpieza profunda.
- Desinfección de oficinas.
- Limpieza de muebles y tapicería.
- Limpieza de alfombras.
- Limpieza posterior a remodelaciones.

Con el propósito de diferenciarse de la competencia, ECOSHINE implementará:

- Reservas mediante WhatsApp Business y página web.
- Recordatorios automáticos de citas.
- Uso exclusivo de productos biodegradables.
- Encuestas digitales de satisfacción.
- Métodos de pago electrónicos.
- Además, con el fin de llegar a diferentes segmentos del mercado se ofrecerán:
- Servicio por horas.
- Planes mensuales.

Slogan.

"Cuidamos tus espacios y tu tiempo."

PRECIO

La estrategia de precios de ECOSHINE se basa en ofrecer tarifas competitivas, acordes con el estudio de mercado realizado, donde la mayoría de los encuestados manifestó estar dispuesta a pagar entre USD 15 y USD 20 por un servicio de limpieza ecológica.

Estrategias.

Mantener precios competitivos por contratación de servicios por horas.

- Aplicar descuentos para planes de suscripción mensual.
- Promociones especiales para nuevos clientes.
- Beneficios para clientes frecuentes mediante programas de fidelización.

PLAZA

ECOSHINE empleará un canal de distribución directo, brindando sus servicios sin intermediarios. Los clientes podrán realizar sus reservas mediante WhatsApp Business, redes sociales, página web o llamadas telefónicas. Una vez confirmada la solicitud, el personal operativo acudirá al domicilio u oficina para ejecutar el servicio.

Estrategia de distribución.

Inicialmente la empresa atenderá sectores estratégicos de Cumbayá y zonas cercanas, optimizando tiempos de desplazamiento y garantizando un servicio eficiente. Conforme aumente la demanda, la cobertura se extenderá hacia otros sectores del Distrito Metropolitano de Quito.

Canales de atención.

- Landing Page.
- WhatsApp Business.
- Facebook.
- Instagram.
- TikTok.
- Llamadas telefónicas.

Beneficios.

- Atención personalizada.
- Respuesta inmediata.
- Mayor control de la calidad del servicio.

- Reducción de costos al eliminar intermediarios.
- Mayor satisfacción y fidelización de clientes.

PROMOCIÓN

Publicidad.

La estrategia de comunicación estará enfocada en medios digitales mediante publicaciones permanentes en Facebook, Instagram y TikTok, mostrando el proceso de limpieza, el antes y después de cada servicio y los beneficios del uso de productos ecológicos.

Relaciones públicas.

Se establecerán alianzas estratégicas con empresas y establecimientos de la zona para incrementar la visibilidad de la marca.

Convenios propuestos.

- Smart Fit: 20 % de descuento en la primera limpieza para sus afiliados.
- DK Management Services: 10 % de descuento en planes de suscripción para empresas con órdenes superiores a USD 50.
- Fybeca: descuento del 10 % en la primera limpieza para clientes participantes.
- Pilates Studio: 15 % de descuento en planes mensuales.
- Vivero Verde: Compra una planta y recibe el 10% de descuento en cualquier servicio de ECOSHINE.

- Clínicas odontológicas: Los pacientes nuevos obtiene el 15% descuento en la primera limpieza.

Estrategias de diferenciación

Diferenciación del servicio.

- Uso de productos biodegradables.
- Atención personalizada.
- Planes por horas y suscripciones.
- ***Comunicación de marca.***
- Mensajes enfocados en sostenibilidad.
- Publicación de casos de éxito.
- Contenido del antes y después.

Rapidez del servicio.

- Confirmación inmediata por WhatsApp.
- Disponibilidad de citas según agenda.
- Cumplimiento puntual de horarios.

Atención al cliente.

- Seguimiento posterior al servicio.
- Encuestas de satisfacción.
- Respuesta rápida a reclamos.

Experiencia del cliente.

- Recordatorios automáticos.
- Personal capacitado y cordial.
- Beneficios para clientes recurrentes.

Innovación.

- Reservas en línea.
- Pagos digitales.
- Optimización del uso de agua y productos ecológicos.

Precio.

- Planes de suscripción.
- Tarifas competitivas.
- Promociones de lanzamiento.
- Paquetes para hogares y empresas.

Objetivo de la Gestión Comercial

Gestionar la captación, atención y fidelización de clientes de forma coordinada con la capacidad operativa, los estándares de servicio y los objetivos financieros, asegurando que las acciones comerciales puedan ser planificadas, ejecutadas y controladas mediante responsables e indicadores definidos.

Tabla 11

Matriz de indicadores de gestión

Área / Indicador	Forma de medición	Frecuencia	Meta de referencia
Operaciones - Cumplimiento de servicios	Servicios realizados / servicios programados x 100	Semanal	$\geq 95 \%$
Calidad - Satisfacción del cliente	Promedio de encuesta postservicio / porcentaje de clientes satisfechos	Mensual	$\geq 90 \%$
Clientes - Reclamos	Número de reclamos / servicios realizados x 100	Mensual	$< 5 \%$
Talento humano - Productividad	Servicios u horas efectivas realizadas por colaborador	Mensual	Según programación
Inventarios - Desviación de consumo	Consumo real vs. consumo estándar de insumos	Mensual	$\leq 5 \%$ de desviación
Mensual / anual			Mantener meta presupuestada

Nota: Elaboración propia

La matriz de indicadores nos permite observar cómo transformar los objetivos del modelo en variables medibles. Su seguimiento periódico facilita comparar resultados con metas, identificar desviaciones y establecer acciones correctivas. Los indicadores propuestos abarcan operación, calidad, clientes, talento humano, inventarios y finanzas, integrando el control administrativo con la mejora continua.

Figura 9

Diseño post para Instagram



Nota: Elaboración IA

Evaluación Financiera

Planificación de la inversión inicial

La inversión inicial requerida para la puesta en marcha de ECOSHINE asciende a USD 17.850,94. Dentro del modelo de gestión administrativa, este valor constituye la base para planificar la asignación de recursos a activos fijos, equipos de limpieza, mobiliario, tecnología, adecuaciones y capital de trabajo, estableciendo prioridades y controles presupuestarios.

El financiamiento mixto, compuesto por 50 % de capital propio y 50 % de financiamiento externo, debe administrarse mediante políticas de liquidez, control de obligaciones y seguimiento del costo del capital. Su finalidad dentro del modelo es asegurar disponibilidad de recursos sin comprometer la estabilidad financiera de la organización.

Control de costos.

Los costos corresponden principalmente a los insumos ecológicos utilizados durante la prestación del servicio. Para efectos del modelo administrativo, estos valores deben controlarse mediante presupuestos, estándares de consumo, registros de inventario y comparación periódica entre consumo planificado y real.

Durante el primer año el costo de producción proyectado asciende a:

Costo de producción Año 1 USD 51.122,64

La variación de los costos durante los cinco años debe ser monitoreada junto con el crecimiento de la demanda, de modo que la administración pueda ajustar presupuestos, compras, precios y niveles de inventario oportunamente.

Control de gastos operacionales.

Los gastos administrativos incluyen:

- Arriendo del local.
- Servicios básicos.
- Internet.
- Telefonía celular.
- Movilización.
- Cafetería.

Gastos administrativos.

El gasto operativo proyectado para el primer año corresponde a:

USD 32.230,48

El peso de los gastos operativos sobre las ventas debe utilizarse como indicador de control presupuestario. Su seguimiento permite identificar desviaciones y adoptar medidas de eficiencia sin afectar la calidad del servicio.

Presupuesto de ingresos.

Los ingresos proyectados constituyen una herramienta de planificación para coordinar capacidad operativa, contratación de personal, compras e inversiones. Las proyecciones deben revisarse periódicamente y compararse con los resultados reales para fortalecer la toma de decisiones.

Tabla 12

Indicadores Financieros

Indicador	Resultado
WACC	11,81%
VAN	USD 21.530,37
TIR	51%

Nota: Elaboración propia

Interpretación para la toma de decisiones

El Valor Actual Neto (VAN) es positivo (USD 21.530,37), lo que significa que el proyecto genera valor para los inversionistas después de recuperar la inversión inicial.

La Tasa Interna de Retorno (51 %) es considerablemente superior al WACC (11,81 %), indicando que la rentabilidad esperada supera ampliamente el costo del capital invertido.

Dando como así que los resultados financieros respaldan la sostenibilidad económica de la propuesta y sirven como referencia para las decisiones de inversión y control. No obstante, dentro del modelo administrativo deberán complementarse con indicadores operativos, de calidad, clientes, talento humano e inventarios.

Escenarios financieros para la planificación y el control

Para fortalecer la toma de decisiones y anticipar desviaciones se analizaron tres escenarios financieros:

Escenario pesimista.

Contempla una menor demanda del servicio de limpieza ecológica durante el período de evaluación, ocasionando una disminución de los ingresos y de la utilidad operacional.

En este escenario, la utilidad operacional inicia en USD 8.661,38 durante el primer año y alcanza USD 12.134,11 en el quinto año. Asimismo, el flujo de caja del proyecto crece de USD 7.472,51 en el primer año a USD 10.280,48 en el quinto año, demostrando que el negocio continúa generando efectivo suficiente para mantener sus operaciones.

Los indicadores financieros obtenidos muestran un Valor Actual Neto (VAN) de USD 21.530,37 y una Tasa Interna de Retorno (TIR) del 51 %, valores que superan el costo promedio ponderado del capital (WACC), lo que confirma que el proyecto continúa siendo financieramente viable incluso bajo condiciones desfavorables.

Escenario esperado.

Corresponde a la proyección financiera base utilizada como referencia presupuestaria. Este escenario considera el comportamiento esperado de la demanda, el cumplimiento de metas comerciales y un crecimiento sostenido, y debe contrastarse periódicamente con los resultados reales.

Los resultados financieros muestran que ECOSHINE recupera progresivamente la inversión inicial mediante flujos de caja positivos y crecientes, manteniendo niveles adecuados de rentabilidad y liquidez durante los cinco años de evaluación.

Bajo este escenario, los indicadores muestran capacidad de recuperación de la inversión y generación de valor. En términos administrativos, estos resultados constituyen parámetros de referencia para controlar liquidez, rentabilidad y cumplimiento presupuestario, no una garantía automática de desempeño futuro.

Escenario optimista.

En este escenario se considera un incremento en la captación de clientes, una mayor utilización de los planes de suscripción y una mejor eficiencia operativa, factores que generan un crecimiento superior al proyectado.

En este caso, la utilidad operacional aumenta de USD 12.992,07 en el primer año a USD 18.201,16 en el quinto año. Los flujos de caja del proyecto también presentan una evolución favorable, pasando de USD 10.720,53 durante el primer año a USD 14.830,77 al finalizar el horizonte de evaluación.

Los indicadores financieros del escenario optimista muestran un mayor potencial de generación de valor. Para el modelo de gestión, este escenario permite anticipar decisiones relacionadas con capacidad, contratación, compras, inversión y expansión cuando la demanda supere las previsiones base.

Conclusiones

El diagnóstico permitió identificar que la gestión de ECOSHINE requiere integrar las decisiones comerciales, operativas, financieras y de talento humano dentro de una estructura administrativa común. La información del mercado aporta criterios para planificar capacidad, horarios, canales de atención y estándares de servicio, pero la sostenibilidad de la organización depende de su capacidad para coordinar y controlar esos recursos de manera sistemática.

Las herramientas PESTEL, Cinco Fuerzas de Porter y FODA aportan información relevante para la planificación estratégica y la gestión de riesgos. Su incorporación al modelo permite relacionar los cambios del entorno con decisiones sobre proveedores, costos, cumplimiento normativo, competencia, tecnología y expectativas de los clientes.

El diseño técnico y organizacional permitió estructurar procesos estratégicos, operativos y de apoyo, además de definir funciones y relaciones de responsabilidad. El mapa de procesos, el organigrama y la descripción de cargos constituyen la base para estandarizar la operación, reducir duplicidades y facilitar la coordinación entre las diferentes áreas de ECOSHINE.

La incorporación de indicadores de gestión fortalece la función de control del modelo administrativo. El seguimiento de cumplimiento de servicios, satisfacción, reclamos, productividad, consumo de insumos y desempeño financiero permitirá comparar resultados con metas y aplicar acciones correctivas y de mejora continua.

La evaluación financiera respalda la sostenibilidad económica de la propuesta y proporciona parámetros para la planificación y el control presupuestario. En conjunto, el modelo diseñado ofrece a ECOSHINE una guía para planificar, organizar, dirigir y controlar sus actividades, alineando la calidad del servicio, el uso eficiente de recursos y la sostenibilidad.

Recomendaciones

Implementar el modelo de gestión administrativa por etapas, formalizando inicialmente el mapa de procesos, la estructura organizacional, las responsabilidades y los procedimientos críticos de atención, programación, operación, compras, inventarios y control financiero.

Asignar responsables para cada indicador de gestión y establecer una periodicidad de revisión. Los resultados deben registrarse, compararse con las metas y analizarse en reuniones de seguimiento para definir acciones correctivas y preventivas.

Documentar procedimientos operativos y administrativos mediante formatos estandarizados para solicitudes, programación, órdenes de servicio, control de insumos, evaluación de calidad, reclamos, facturación y seguimiento, garantizando trazabilidad de la información.

Fortalecer la gestión del talento humano mediante capacitación, evaluación de desempeño, comunicación interna y estándares de servicio, considerando que la calidad percibida por el cliente depende directamente de la ejecución consistente de los procesos.

Revisar periódicamente el modelo de gestión de acuerdo con los resultados obtenidos y los cambios del entorno. La expansión geográfica, incorporación de nuevos servicios o aumento de personal deberá realizarse únicamente después de evaluar capacidad, indicadores, costos y necesidades de control.

Bibliografías

- Robbins, S. P., & Coulter, M. (2022). **Administración** (14.^a ed.). Pearson.
- **PRO ECUADOR.** (2021, 13 de abril). *Oportunidades para productos de higiene y de limpieza del hogar debido a la pandemia COVID-19.* [PRO ECUADOR](#)
- United Nations Environment Programme. (2023). **Marco mundial sobre los productos químicos: Por un planeta libre de los daños derivados de los productos químicos y los desechos**. <https://www.unep.org/es/resources/marco-mundial-sobre-los-productos-quimicos-por-un-planeta-libre-de-los-danos-derivados-de>
- Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros. (2025). **Constitución de sociedades por acciones simplificadas (S.A.S.)**. <https://www.supercias.gob.ec/>
- Project Management Institute. (2021). **A guide to the project management body of knowledge (PMBOK® guide)** (7th ed.). Project Management Institute.
- Porter, M. E. (2008). The five competitive forces that shape strategy. **Harvard Business Review*, 86*(1), 78–93.
- Organización Mundial de la Salud. (2010). **WHO guidelines for indoor air quality: Selected pollutants**. World Health Organization. <https://www.who.int/europe/publications/i/item/9789289002134>
- Kotler, P., Kartajaya, H., & Setiawan, I. (2021). **Marketing 5.0: Technology for humanity**. Wiley.

- Kotler, P., & Armstrong, G. (2021). *Fundamentos de marketing* (15.^a ed.). Pearson.
- Instituto Nacional de Estadística y Censos. (2023). *Proyecciones de población del Ecuador*. <https://www.ecuadorencifras.gob.ec/>
- International Labour Organization. (2022). *Seguridad y salud en el trabajo*. <https://www.ilo.org/es/resource/seguridad-y-salud-en-el-trabajo-1>
- International Labour Organization. (2014). *La seguridad y la salud en el uso de productos químicos en el trabajo*. <https://www.ilo.org/es/publications/la-seguridad-y-la-salud-en-el-uso-de-productos-qu%C3%ADmicos-en-el-trabajo>
- International Organization for Standardization. (2015). *ISO 9001:2015 Quality management systems—Requirements*. <https://www.iso.org/standard/62085.html>
- Chiavenato, I. (2019). *Introducción a la teoría general de la administración* (10.^a ed.). McGraw-Hill.
- Banco Central del Ecuador. (2025). Información estadística económica. <https://www.bce.fin.ec/>
- Asamblea Nacional del Ecuador. (2017). Código Orgánico del Ambiente. Registro Oficial Suplemento 983. <https://www.ambiente.gob.ec/>

Anexos

Figura 10

Pregunta 1 Edad

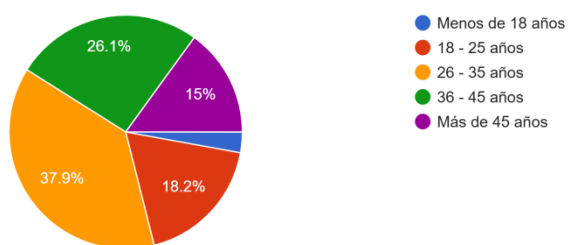
Edad
280 respuestas

Figura 11

Pregunta 2 Ocupación

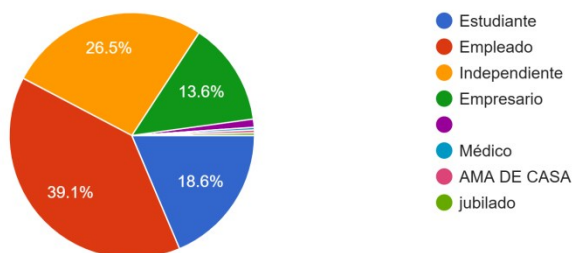
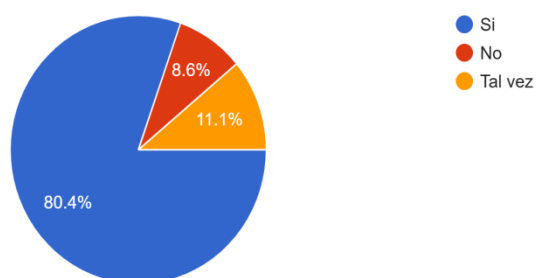
Ocupación
279 respuestas

Figura 12

Pregunta 3 Si está dispuesto a contratar el servicio

¿Estaría dispuesto(a) a contratar un servicio de limpieza que utilice productos ecológicos?
280 respuestas

**Figura 13**

Pregunta 4 Horario

¿Qué horario preferiría para recibir el servicio?
279 respuestas

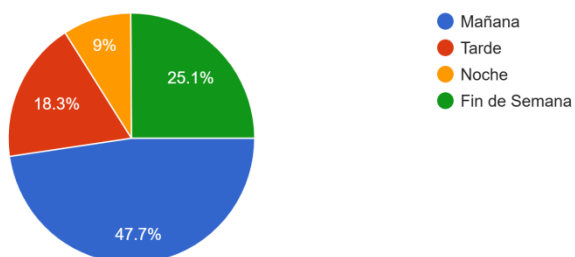
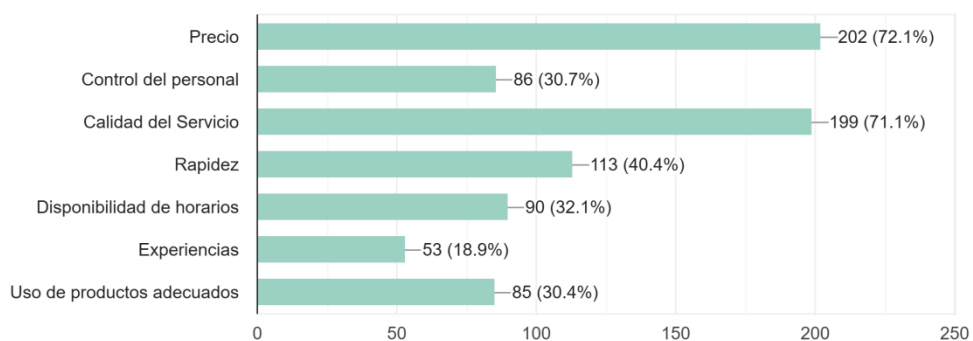


Figura 14**Pregunta 5 Aspectos para contratar el servicio**

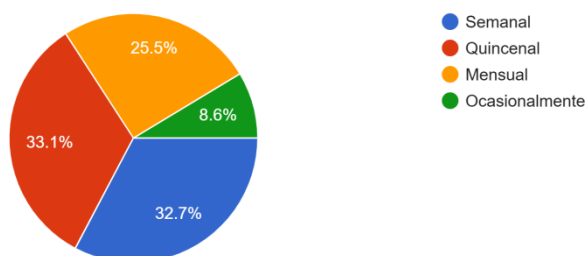
¿Qué aspectos considera más importantes al contratar un servicio de limpieza? (Puede elegir hasta 3)

280 respuestas

**Figura 15****Pregunta 6 Frecuencia del servicio**

¿Con qué frecuencia contrataría un servicio de limpieza?

278 respuestas

**Figura 16****Pregunta 7 Espacios a limpiar**

¿Qué espacios necesitaría limpiar con mayor frecuencia?

278 respuestas

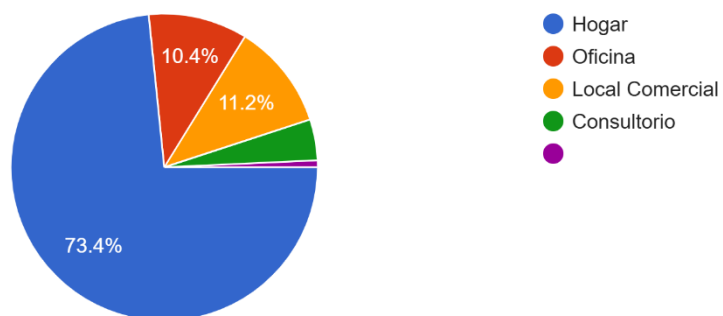


Figura 17

Pregunta 8 Medios para contratar el servicio

¿A través de qué medio le gustaría contratar el servicio?

278 respuestas

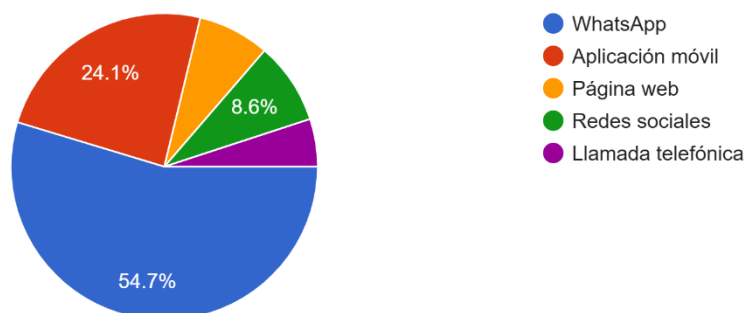


Figura 18

Pregunta 9 Probabilidad de contratar el servicio

¿En una escala del 1 al 5, ¿Qué tan probable sería que contratara este servicio?

278 respuestas

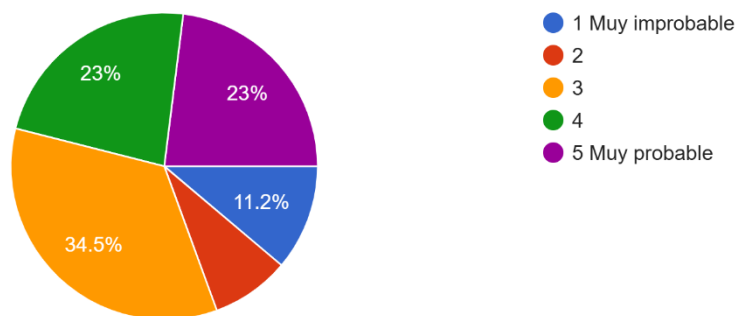


Figura 19

Pregunta 10 Valores dispuestos a pagar por hora

¿Cuánto estaría dispuesto(a) a pagar por una hora de servicio de limpieza profesional?

275 respuestas

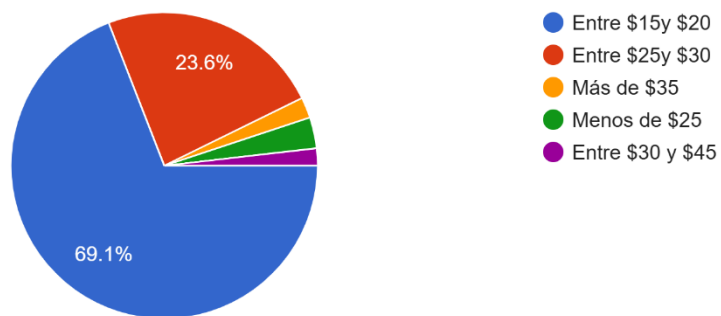


Figura 20

Pregunta 11 Cuando prefieren el servicio

¿Cuándo prefiere realizar el pago del servicio?

278 respuestas

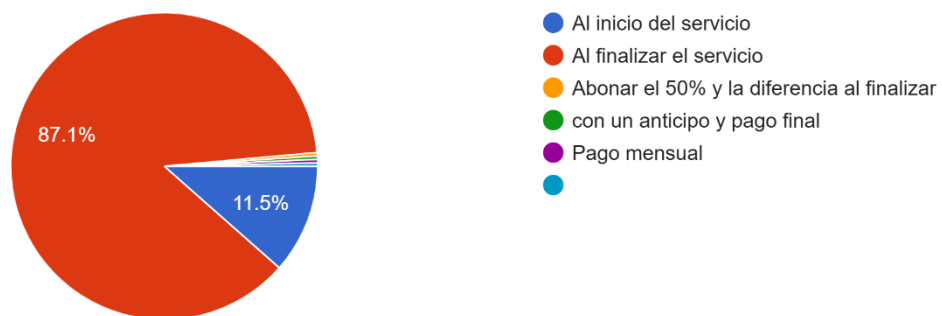


Figura 21

Pregunta 12 Tipo de suscripción

¿Qué tipo de suscripción prefiere?

279 respuestas

