

**FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE LA EMPRESA SOLUCIONES DE
LIMPIEZA QUE PROVEA PERSONAL CALIFICADO EN LA LIMPIEZA Y
DESINFECCION DE HOGARES EN EL MUNICIPIO DE SOCORRO,
SANTANDER**

JHON FREDDY CALA ROBLES

MERIDA MARTINEZ RICO

UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER

INSTITUTO DE PROYECCIÓN REGIONAL Y EDUCACIÓN A DISTANCIA

GESTION EMPRESARIAL

BUCARAMANGA

2013

**ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE LA EMPRESA
SOLUCIONES DE LIMPIEZA QUE PROVEA PERSONAL CALIFICADO EN
LA LIMPIEZA Y DESINFECCION DE HOGARES EN MUNICIPIO DE
SOCORRO, SANTANDER**

**JHON FREDDY CALA ROBLES
MERIDA MARTINEZ RICO**

Proyecto de grado para obtener el título de Profesional en Gestión Empresarial

**DIRECTOR
YULL LEVINSSONG PARADA**

**UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER
INSTITUTO DE PROYECCIÓN REGIONAL Y EDUCACIÓN A DISTANCIA**

GESTION EMPRESARIAL

**BUCARAMANGA
2013**

***Con amor dedicamos este trabajo
a mis hijos, padres y esposo
quienes son en nuestras vidas,
una de las grandes
bendiciones que Dios nos ha dado***

Jhon Freddy

Mérida

AGRADECIMIENTOS

Los autores del proyecto agradecen a:

Dios por darnos el privilegio de la vida, la salud y las facultades: físicas, mentales y espirituales para realizar este trabajo y culminar con éxito los estudios de Gestión Empresarial.

A mi esposo por el apoyo y la colaboración que recibió de su parte, para el cumplimiento de todas las actividades académicas.

A la Universidad Industrial de Santander “UIS” por brindarle la oportunidad de pertenecer a la institución, contar con una excelente formación y recibir el beneficio de ser su egresado; debido al reconocimiento que la institución tiene por sus investigaciones científicas, trayectoria académica y labor social.

A los compañeros de estudio, profesores y demás que hicieron posible la ejecución de este proyecto.

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	20
1. GENERALIDADES	22
2. ESTUDIO DEL MERCADOS	25
2.1.1 Objetivo General.	25
2.1.2 Objetivos Específicos	25
2.2 DESCRIPCION DEL PRODUCTO O SERVICIO	26
2.2.1 Definición, usos y especificaciones del servicio	26
2.2.2 Servicios sustitutos.	28
2.2.3 Servicios complementarios	28
2.2.4 Atributos diferenciadores del servicio con respecto a la competencia	28
2.3 MERCADO POTENCIAL Y OBJETIVO	29
2.3.1 Mercado Potencial.	29
2.3.2. Mercado Objetivo.	29
2.4 LA DEMANDA	29
2.4.1 Investigación de Mercados	29
2.4.1.1 Planteamiento del problema.	29
2.4.1.2 Necesidad de información.	30
2.4.1.3 Ficha Técnica de la demanda	31
2.4.2 Tabulación y Presentación y Análisis de Resultado.	34
2.4.3 Estimación de la demanda	44
2.4.4 Evolución histórica de la demanda producto	46
2.4.5 Proyección de la demanda	46
2.5 LA OFERTA	47
2.5.1 Análisis actual de la competencia.	47
2.6 CANALES DE COMERCIALIZACION	47
2.7 PRECIO	49
2.7.1 Análisis de precios.	50
2.7.2 Estrategia de fijación de precios.	50
2.8 PUBLICIDAD Y PROMOCION	50
2.8.1 Objetivos.	50
2.8.2 Logotipo	51
2.8.3 Lema.	51
2.8.4 Análisis de medio	52
2.8.5 Selección de medios	52
2.8.6 Estrategias publicitarias.	53
2.8.7 Presupuesto de publicidad y promoción.	54

2.8.7.1 Etapa de lanzamiento.	54
2.8.7.2 Etapa de operación.	54
2.9 CONCLUSIONES Y POSIBILIDADES DEL PROYECTO	55
3. ESTUDIO TECNICO	57
3.1 TAMAÑO DE PROYECTO	57
3.1.1 Descripción del tamaño.	57
3.1.2 Factores que determinan el tamaño del proyecto.	57
3.1.3 Capacidad del proyecto	58
3.1.3.1 Capacidad total diseñada.	59
3.1.3.2 Capacidad instalada	59
3.1.3.3 Capacidad utilizada y proyectada	60
3.2. LOCALIZACIÓN	61
3.2.1. Macro localización	61
3.2.2 Microlocalización	63
3.1.3. Ingeniería del proyecto.	67
3.3.1 Ficha técnica	67
3.3.2 Descripción técnica del proceso.	68
3.3.3 Diagrama de operación, proceso y procedimiento:	69
3.3.4 Control de calidad.	72
3.3.5 Recursos	75
3.3.5.1 Recurso Humano.	75
3.3.5.2 Recurso físico.	76
3.3.5.3 Recurso de insumos.	77
3.3.6 Análisis de proveedores	78
3.3.7 Distribución de Planta.	79
3.4 CONCLUSIONES SOBRELA VIABILIDAD TECNICA DEL PROYECTO	81
4. ESTUDIO ADMINSTRATIVO	82
4.1 FORMA DE CONSTITUCION	82
4.1.2 Sociedad Anónima Simplificada (S.A.S.)	84
4.2. CONSTITUCION DE LA EMPRESA	86
4.2.1 Visión	87
4.2.2 Misión.	87
4.2.3 Objetivos.	87
4.2.4 Políticas.	87
4.3 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	88
4.3.1 Organigrama.	88
4.3.2 Descripción y perfil de cargos.	89
4.3.3 Asignación Salarial.	99
4.4 CONCLUSIONES DEL ESTUDIO ADMINISTRATIVO	99

5. ESTUDIO FINANCIERO	100
5.1. INVERSIONES	100
5.1.1 Inversión Fijas.	100
5.1.1.1 Terreno	100
5.1.1.2 Construcción.	101
5.1.1.3 Maquinaria y equipo.	101
5.1.1.4 Muebles y enseres.	101
5.1.1.5 Equipo de oficina.	102
5.1.1.6 Herramientas.	102
5.1.1.7 Total de inversión fija.	102
5.1.2 Inversión diferida	102
5.1.3 Inversión de capital de trabajo	103
5.1.3.1. Costos de producción.	103
5.1.3.1.1 Materias primas.	104
5.1.3.1.2 Mano de obra directa, indirecta y administración	105
5.1.3.1.3. Costos indirectos de fabricación.	105
5.1.3.1.4 Total costos de producción	106
5.1.3.2 Gastos de administración y ventas.	107
5.1.3.3 Gastos financieros.	107
5.1.3.4 Total capital de trabajo.	108
5.1.4 Inversión Total.	108
5.1.5 Fuentes de financiación. Recursos propios.	108
5.2 COSTOS	109
5.2.1. Costos fijos.	109
5.2.2. Costos variables.	109
5.2.3. Costos totales unitarios.	110
5.3. PRECIO DE VENTA	111
5.4. ESTADOS FINANCIEROS PROYECTADOS A CINCO AÑOS	111
5.4.1 Ingresos proyectados.	111
5.4.1.1 Egresos proyectados.	111
5.4.2. Flujo de Caja Proyectado	113
5.4.3 Estado de resultados proyectados a cinco años	114
5.5.3. Balance General a 5 años	115
5.5. CONCLUSIONES SOBRE LA VIABILIDAD FINANCIERA DEL PROYECTO	121
6. EVALUACIÓN DEL PROYECTO	122
6.1. Punto de Equilibrio.	122
6.2. IMPACTO SOCIAL	123
6.3. IMPACTO AMBIENTAL	124

6.4. IMPACTO FINANCIERO	124
6.4.1. Valor presente neto (V.P.N.).	125
6.4.2. Tasa Interna Retorno TIR	126
6.4.3. Periodo de recuperación	127
6.4.4. Análisis de las Razones Financieras	127
6.5 CONCLUSIONES SOBRE LA EVALUACION FINANCIERA DEL PROYECTO	130
CONCLUSIONES	132
RECOMENDACIONES	134
BIBLIOGRAFIA	135
ANEXOS	136

TABLA DE FIGURAS

Figura 1 mapa del Socorro - Santander	23
Figura 2 Personal de Limpieza Fijo	26
Figura 3 Personal de Limpieza por Eventos	27
Figura 4 Personal por Terminación de Obra	27
Figura 5 Canales de comercialización - Autores del proyecto	49
Figura 6 Logotipo	51
Figura 7 Mapa del Municipio de Socorro – Santander	62
Figura 8 Diagrama de Procesos	72
Figura 9 Distribución Oficina	80
Figura 10 Organigrama	89

TABLA DE GRAFICAS

Grafica 1.	34
Grafica 2.	35
Grafica 3	36
Grafica 4	38
Grafica 5	39
Grafica 6	40
Grafica 7	41
Grafica 8	42
Grafica 9	43
Grafica 10	44

TABLA DE CUADROS

Cuadro 1 Ficha Técnica	31
Cuadro 2 Contrata usted personal para elaborar la limpieza de su hogar.	34
Cuadro 3 Persona que realiza las labores de limpieza en su hogar	35
Cuadro 4 Frecuencia con la cual se realiza las labores de limpieza en su hogar.	36
Cuadro 5 En promedio cual valor a pagado por el servicio diario o servicio de limpieza en un día en el hogar	37
Cuadro 6 Contrataría personal de limpieza especializado para su hogar	38
Cuadro 7 Ha tenido problemas con el personal de limpieza que ha contratado	39
Cuadro 8 cual problema ha tenido con el personal contratado	40
Cuadro 9 Conoce alguna empresa encargada de suministrar personal especializado en aseo y limpieza para el hogar	41
Cuadro 10 si existiera una empresa especializada que le ofreciera personal calificado utilizaría sus servicios	42
Cuadro 11 Medio por el cual se entera de la existencia del servicio de limpieza especializado para hogares	43
Cuadro 12 Frecuencia de realización de limpieza de hogares	45
Cuadro 13 Proyección de la demanda a cinco años	47
Cuadro 14 Presupuesto de etapa de lanzamiento	54
Cuadro 15 Presupuesto de operación	55
Cuadro 16 Capacidad instalada	59
Cuadro 17 Capacidad utilizada y proyectada	61
Cuadro 18 Selección de factores	63
Cuadro 19 Ponderación de los factores críticos	65
Cuadro 20 Determinación de la ubicación	67
Cuadro 21 Ficha técnica	68
Cuadro 22 Requerimiento de Talento humano	76
Cuadro 23 Equipos de Oficina	76
Cuadro 24 Muebles y enseres	77
Cuadro 25 Insumos	77
Cuadro 26 especificaciones cargo gerente	89
Cuadro 27 especificaciones cargo gerente	92
Cuadro 28 especificaciones cargo secretaria	93
Cuadro 29 funciones del cargo de Secretaria	94
Cuadro 30 Especificaciones del Contador	94
Cuadro 31 Funciones del cargo de Contador	95

Cuadro 32 Especificaciones del cargo operario	96
Cuadro 33 especificaciones cargo operario	97
Cuadro 34 Asignación laboral	99
Cuadro 35 Muebles y enseres	101
Cuadro 36 Equipos de oficina	102
Cuadro 37 Inversiones Fijas	102
Cuadro 38 Inversiones diferidas	103
Cuadro 39 Insumos para la prestación del servicio	104
Cuadro 40 Materiales indirectos	104
Cuadro 41 Costo de mano de obra directa	105
Cuadro 42 Mano de obra indirecta	105
Cuadro 43 Costos generales del servicio	106
Cuadro 44 Total costos de producción (primer año)	106
Cuadro 45 Saldos administrativos y ventas	107
Cuadro 46 Gastos de administración- otros	107
Cuadro 47 Total gastos de administración y ventas y otros	107
Cuadro 48 Total capital de trabajo	108
Cuadro 49 Inversión total	108
Cuadro 50 costos y gastos fijos	109
Cuadro 51 Costos y gastos variables del proyecto	109
Cuadro 52 Resumen de costos y gastos totales	110
Cuadro 53 Costos totales unitarios	110
Cuadro 54 Presupuesto ingreso proyecto	111
Cuadro 55 Presupuesto de egresos proyectado	112
Cuadro 56 Total de ingresos menos egresos proyectados	112
Cuadro 57 Flujo operativo de caja proyectado a cinco años	112
Cuadro 58 Flujo de Inversiones	114
Cuadro 59 Estado de Resultados o P&G	114
Cuadro 60 Presupuesto de Caja para el primer año	115
Cuadro 61 Balance General para el primer año del proyecto	116
Cuadro 62 Balance proyectado para 2013	117
Cuadro 63 Balance proyectado para el 2014	118
Cuadro 64 Balance proyectado 2015	119
Cuadro 65 Balance proyectado 2016	120
Cuadro 66 Punto de equilibrio para el primer año de funcionamiento	122
Cuadro 67 Valor presente neto	125
Cuadro 68 Valor presente neto	126
Cuadro 69 Periodo de Recuperación	127

LISTA DE ANEXOS

	Pág.
Anexo A. Formato básico de confirmación de limpieza estándar.....	136
Anexo B. Encuesta de estudio de mercado	138

GLOSARIO

- **Botas de caucho:** Las botas de goma, botas de agua o katiuskas son un tipo de botas impermeables y sin cordones, que protegen a quien las usa del agua y el barro. Son utilizadas principalmente como parte de la indumentaria de trabajo en ciertas actividades.
- **Casa:** Una casa, del latín *casa* (cabaña), es una edificación construida para ser habitada por una o varias personas. Puede organizarse en una o varias plantas, normalmente no superando las tres alturas.
- **Desinfectantes:** Una gran variedad de agentes desinfectantes se utilizan para destruir a los microorganismos y difieren grandemente en sus propiedades tóxicas. La mayoría de los desinfectantes se pueden dividir convenientemente entre varias categorías.
- **Detergente:** Es una sustancia que tiene la propiedad química de disolver la suciedad o las impurezas de un objeto sin corroerlo.
- **Elementos de protección personal:** Los Elementos de Protección Personal tienen como función principal proteger diferentes partes del cuerpo, para evitar que un trabajador tenga contacto directo con factores de riesgo que le pueden ocasionar una lesión o enfermedad. Los Elementos de Protección Personal no evitan el accidente o el contacto con elementos agresivos pero ayudan a que la lesión sea menos grave.
- **Guantes:** Los guantes de látex, goma o caucho son un tipo de guantes fabricado de elastómeros. Tienen su principal uso en los trabajos relacionados con elementos químicos y/o que requieren limpieza.
- **Higiene:** Del francés *hygiène*, el término higiene se refiere a la limpieza y el aseo, ya sea del cuerpo como de las viviendas o los lugares públicos. Se puede distinguir entre la higiene personal y privada (cuya aplicación es responsabilidad del propio individuo).
- **Limpieza:** Proceso de eliminación de contaminantes del ambiente interior y de ponerlos en su lugar.
- **Limpio:** Condición de dejar libre algún objeto o materia de sólidos, gérmenes, residuos, etc.

- **Oficina:** Una oficina es un salón destinado al trabajo. Existen muchas formas de distribuir el espacio en una oficina según la función y cuántas personas trabajarán dentro del mismo cuarto.
- **Pasos básicos para limpieza:** Identificar el lugar donde se hace la limpieza. Saber que es el edificio (hogar, oficinas.), cuáles son sus características respecto a su construcción, ocupantes y funciones que desempeña. Localizar los contaminantes y prestar atención en los efectos que causan a la salud. Separar los residuos de las superficies, usando las herramientas y productos adecuados. Esto es de suma importancia porque muchas veces estos sólo esparcen los contaminantes en toda la habitación, es por eso que es necesario removerlos con cuidado con ayuda de los productos de limpieza. Sacar los residuos y asegurarse de que no se vuelvan a introducir. Separar correctamente la basura para que tenga el menor impacto posible sobre el medio ambiente.
- **Productos de limpieza:** En el mercado existe una variedad muy grande de productos de limpieza, que varían cuanto a las funciones, todos con la finalidad de facilitar el proceso de limpieza y eliminar la suciedad de modo eficaz.
- **Tapa bocas:** Mascarilla para proteger de agentes patógenos o tóxicos.
- **Uniformes:** Conjunto estandarizado de ropa usado por miembros de una organización mientras participan en la actividad de ésta.

TITULO: FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE LA EMPRESA SOLUCIONES DE LIMPIEZA QUE PROVEA PERSONAL CALIFICADO EN LA LIMPIEZA Y DESINFECCION DE HOGARES EN EL MUNICIPIO DE SOCORRO, SANTANDER *

AUTORES: JHON FREDDY CALA ROBLE, MERIDA MARTINEZ RICO *

PALABRAS CLAVES: Servicio, limpieza, hogar, elementos de aseo, hogar salud, desinfección, elementos de protección, higiene.

DESCRIPCIÓN: El presente estudio tiene como objeto determinar la factibilidad de crear una empresa de limpieza especializada para hogares, en el municipio de Socorro Santander, de forma que se genere el desarrollo personal y profesional de los autores. Que se pueda convertir una fuente generadora de empleo y de una opción para mejorar la calidad de vida de la comunidad.

El mercado objetivo del proyecto son las familias pertenecientes a los estratos 3, 4, 5 y 6 del nivel socio económico del municipio de Socorro, donde el 70% de ellas están dispuestas a solicitar el servicio especializado y tecnificados con insumos de alta calidad; ya que están dispuesto a utilizar los servicios de una empresa que garantice calidad y eficiencia en sus productos.

Existe un mercado para la puesta en marcha y desarrollo de la empresa; donde se cubre una demanda insatisfecha, con un alto grado de participación, y contando con la capacidad técnica apropiada; con el recurso humano capacitado y entrenado; con los requerimientos administrativos y dentro de los marcos legales para su constitución.

Se tiene el dominio de la logística para el funcionamiento, operatividad del servicio y la evaluación financiera; resultando una buena propuesta empresarial con un V.P.N. representativo y una T.I.R. del 30%, generando excelente resultados económicos desde el inicio de actividades. Creando un impacto económico, social y ambiental positivo; por lo tanto se recomienda llevar a cabo la puesta en marcha de Soluciones de Limpieza.

* Trabajo de Grado

* Universidad Industrial de Santander, Instituto de Proyección Regional y Educación a Distancia. Programa de Gestión Empresarial. Director: Yull Levissong Parada Rozo.

SUMMARY

TITLE: FEASIBILITY FOR THE CREATION OF THE COMPANY CLEANING SOLUTIONS THAT PROVIDE QUALIFIED PERSONNEL IN THE CLEANING AND DISINFECTION OF HOUSEHOLDS IN THE MUNICIPALITY OF RELIEF, SANTANDER.*

Authors: **JHON FREDDY CALA ROBLES, MERIDA MARTINEZ RICO ****

KEY WORDS: Service, cleaning, home, toiletries, home health, disinfection, elements of protection, hygiene.

DESCRIPTION:

The object of this study is determine the feasibility of creating a company specialised cleaning for homes, in the municipality of Relief Santander, in order to generate the personal and professional development of the authors. You can convert a source of employment and an option to improve the quality of life of the community.

The target market of the project are the families belonging to the strata 3, 4, 5 and 6 of the socio-economic levels of the municipality of Socorro, where 70% of them are willing to ask for the specialist service and engineered with high-quality inputs; as they are willing to use the services of a company that guarantees quality and efficiency in their products.

There is a market for the commissioning and development of the company; where is covers a unmet demand, with a high degree of participation, and counting with the appropriate technical expertise; with the human resources trained and trained; with the administrative requirements and within the legal frameworks for its constitution.

It is the domain of the logistics for the normal functioning, operation of the service and financial evaluation; resulting in a good business proposition with a V. P. N. representative and a T. I.R. 30 %, generating excellent economic performance since the start of activities. Creating an economic, social and environmental impact positive; therefore it is recommended to carry out the implementation of cleaning solutions.

* Work of Degree

**Universidad Industrial de Santander, Institute of Regional outreach and Distance Education. Business Management Program. Director: Yull Levissong Parada Rozo.

INTRODUCCIÓN

Las exigencias actuales de vida y desarrollo de las personas ante un mundo globalizado, exige un alto nivel de competitividad en la ejecución de las actividades. Los avances en las diferentes áreas y sectores que hacen parte del entorno de los seres humanos, proporciona una mejor calidad de vida, a través de diversas formas y condiciones para estar bien y gozar de la mejor calidad de vida.

Generar un proyecto para la creación de una empresa prestadora del servicio de limpieza especializada de para el hogar en la ciudad de Socorro, es apropiado pues está fundamentado por la importancia del mejoramiento de las condiciones de vida de una comunidad, donde se garantice un servicio con alta calidad; se realizará a través de métodos especializados donde se logre dar solución eficaz y eficiente en las actividades de aseo y desinfección del hogar.

En la puesta en marcha de la investigación se emplea una metodología descriptiva orientada donde se realiza un estudio de mercados, que incluye las características del servicio, el análisis de la demanda y la oferta, el diseño de una serie de actividades que permitan llegar a la conclusión la es conveniente continuar con el proyecto.

Todos los elementos y recursos son las herramientas básicas con la que cuenta el gestor empresarial para alcanzar los objetivos de su propuesta organizacional; de forma que se realizará una factibilidad por ser un estudio integral, que involucra el análisis de factores como el desarrollo de mercados y la aplicación técnica, legal y organizacional de forma completa, con el fin de obtener una información detallada sobre las consecuencias económicas, operativas y financieras de poner en marcha la idea de este proyecto empresarial.

En el desarrollo de la investigación comprende cumplir con unos elementos básicos como son las generalidades, como un conjunto de estudios específicos como son el de mercados, técnico, administrativo, financiero y de evaluación del proyecto. Las generalidades forman la primera parte con la cual se inicia el estudio, y que expone mediante una breve reseña histórica

el desarrollo y los usos del producto o servicio, identificando los factores que influyen directamente en su consumo.

El estudio de mercados, permite básicamente la determinación y cuantificación de la demanda y oferta, el análisis de los precios y el estudio de la comercialización del servicio de mantenimiento y limpieza especializada, y así se puede definir si existe un mercado viable para el servicio que se pretende ofrecer.

El estudio técnico, en su análisis técnico-operativo con el cual se pretende resolver las preguntas referentes a dónde, cuánto, cuándo, cómo y con qué producir lo que se desea, por lo que el aspecto técnico tiene relación con el funcionamiento y la operatividad del propio proyecto.

El estudio administrativo, comprende el análisis y programación de actividades relacionadas con la organización del recurso humano y de la empresa y el entorno legal.

El estudio financiero, permite cuantificar la información de carácter monetario que proporciona las etapas anteriores; la cual junto a los análisis sirven de base para la evaluación económica.

La evaluación del proyecto, se define como la parte final y fundamental que permite decidir la puesta en marcha del proyecto, pues es donde se hace el análisis e interpretación de todos los resultados obtenidos a través de las etapas, pero especialmente la financiera, pues los procedimientos aplicados en ésta etapa debe indicar realmente si los recursos económicos con los cuales se cuenta, se obtendrán ganancias que compensen la inversión.

1. GENERALIDADES

En la antigüedad la limpieza del hogar era desempeñada por la servidumbre, normalmente esclavos para el desarrollo de esta actividad se empleaba elementos como escobas, paños, esponjas y el agua y el aserrín con los cuales se disolvía la suciedad, el jabón no existía, las escobas se hacían de tallos de palmeras o diversas hojas.

El incremento de la demanda de servicios domésticos se debe a la emancipación de la mujer y su incorporación en la fuerza de trabajo, la dificultad de compaginar la vida laboral y la familiar, la ausencia de servicios públicos y servicios sociales estatales que cubran las necesidades domésticas.

La empresa soluciones de limpieza desarrollara sus actividades en el municipio de Socorro el cual fundado en 1681 y se encuentra ubicado a 121 kilómetros de Bucaramanga de gran influencia en la insurrección comunera fue en su plaza donde Manuela Beltrán rompió los edictos impuestos por el rey y por eso se ha convertido en un destino turístico por excelencia debido a la importancia que acciones como estas tienen en nuestra historia y ha recuperado vitalidad debido al interés de propios y visitantes en los sitios donde estos hechos ocurrieron. Sus límites territoriales son al norte con el municipios de Cabrera y Pinchote, al sur con Confines y Palmas del Socorro, al oriente con el Páramo, al occidente, con Simacota y Palmar.

Situación Geográfica del Socorro

Extensión total: 122,1 km²

Extensión área urbana: 219,5 ha

Extensión área rural: 11 990,5 ha

Altitud (metros sobre el nivel del mar): 1230

Distancia de referencia: 264 km (6 h) de la Capital de la República y 121 km (2.30 h) de la Capital del Departamento. Población de Socorro: La población de este municipio en sus áreas urbana y rural es de 29.076 habitantes aproximadamente, ocupa el puesto 12 de los 87 municipios que hay en el departamento y representa el 1,4851% de la población total de este, a nivel nacional el Socorro ocupa el puesto 218 de los 1.119 municipios de Colombia y representa el 0,0678% de la población total del país*

Figura 1 mapa del Socorro - Santander



La economía del municipio depende fundamentalmente de la actividad agropecuaria, comercial y el turismo, al igual que el sector microempresarial es alternativa de crecimiento económico y fuente de generación de empleo y mejoramiento del nivel de vida de la comunidad en general.

Adicional tenemos las instalaciones bancarias quienes contratan también el servicio de limpieza pero dependen de entidades que se encuentran fuera del Socorro.

* Información Alcaldía Municipal del Municipio del Socorro

El potencial Ecoturísticos que empieza a ser explotado es un gran incentivo de desarrollo y mejoramiento de la calidad de vida del municipio. Los atractivos culturales e históricos con los que cuenta el municipio son recursos de gran valor para impulsar la empresa turística, ya que se cuenta con potenciales como la capacidad hotelera, y las demás actividades inherentes a este sector como son restaurantes y similares.

El incremento de las universidades también ha traído como resultado un aumento en el número de familias que habitan en el Socorro, además del desarrollo industrial antes mencionado, y la construcción de nuevos proyectos de vivienda y como consecuencia el potencial de mercado del producto que ofrece Soluciones de Limpieza.

Para analizar la factibilidad del proyecto se desarrollará una encuesta para tener datos estadísticos de la cantidad de familias que estarían dispuestas a contratar este servicio, y el rango de valores económicos que están dispuestos a cancelar.

Para la creación de empresa en la ley colombiana tiene exigencias propias y definidas en las cuales se deben crear en el marco legal por tanto la empresa soluciones de limpieza cumpliendo con la normatividad se regirá con los marcos legales siguientes:

Ley 1258-8 Sociedades Anónimas simplificadas.

Ley 590 de 10 de julio de 2000 Ley Mipyme

Código sustantivo del trabajo Colombia.

Constitución política de Colombia artículo 25/53.

2. ESTUDIO DE MERCADOS

2.1.1 Objetivo General. Realizar un estudio de mercados que permita conocer las condiciones del mercado en el municipio del Socorro, el cual permitirá estimar la oferta y demanda del servicio de proveer recurso humano calificado en la limpieza y desinfección en hogares, mediante una investigación exploratoria, descriptiva y concluyente por medio de la cual se podrá definir la viabilidad del proyecto.

2.1.2 Objetivos Específicos. Los objetivos específicos que se desarrollaran serán los siguientes:

Definir la demanda del servicio de la empresa especializada en limpieza que provee personal calificado en la desinfección y limpieza de hogares de esta forma definir el segmento de la población que utilizaría el servicio, teniendo como base la población objetiva y el porcentual de aceptación del servicio a través de la aplicación de una encuesta.

Identificar y conocer los competidores y su cobertura a través de un análisis de competencia para poder identificarlos y conocer sus fortalezas y debilidades.

Aplicar una encuesta a la población objetiva que permita conocer los gustos, condiciones económicas y necesidades del cliente en la búsqueda del servicio de empresas especializadas en la limpieza de hogares con personal calificado, la cual permite definir el perfil de los clientes potenciales.

Determinar los medios de promoción y publicidad para promover de manera efectiva la nueva empresa de servicios especializados con la selección adecuada de las empresas de publicidad más efectivas y aceptada en el municipio de Socorro.

Definir los canales de distribución y comercialización del servicio que ofrecen la empresa adecuada y competitiva teniendo claridad de los prestadores de estos para lograr posicionar los productos al mercado objetivo.

Conocer los productos, servicios y precios establecidos por los competidores y de esta forma al ingresar al mercado pueda ser competitivo con calidad, precio, servicio. Adicionalmente manejar un valor agregado o un plus adicional.

2.2 DESCRIPCION DEL PRODUCTO O SERVICIO

2.2.1 Definición, usos y especificaciones del servicio. Se pretende crear una empresa legalmente constituida cuyo objetivo sea suplir la necesidad de proveer recurso humano especializado en la limpieza y desinfección de hogares.

El servicio de limpieza especializada está determinada como un conjunto de actividades de higiene y aseo que buscan de forma directa y específica mejorar el ambiente que los rodea e igualmente sus condiciones de salud de las personas en el ambiente donde viven. Por tanto es necesario realizar la limpieza y desinfección siguiendo las normas de bioseguridad con personal calificado y entrenado en estas labores para mantener las condiciones de higiene y seguridad y salubridad exigidas.

Especificaciones del Servicio

Soluciones de limpieza contara con un excelente recurso humano calificado para implementar los procesos adecuados garantizando un servicio de alta calidad. También contara con un portafolio de servicio:

Servicio de limpieza con personal fijo: El personal cuenta con amplia experiencia y capacitación en servicios de limpieza cubriendo en forma total las necesidades de los clientes con servicio diario en los tres turnos y con costos altamente competitivos.

Figura 2 Personal de Limpieza Fijo



Limpeza por eventos: se realizan limpiezas profesionales y completas antes y después de actividades como fiestas de tipo familiar o actividades corporativas garantizando satisfacción total a los clientes y la contratación por eventos específicos.

Figura 3 Personal de Limpieza por Eventos



Limpeza general por terminación de obra: con este servicio se elimina los restos de suciedad que quedan detrás de la realización de una obra realizando una limpieza detallada para entregar el inmueble. Se cuenta con el equipo y personal calificado que garantiza una limpieza puntual y profesional.

Figura 4 Personal por Terminación de Obra



2.2.2 Servicios sustitutos. En la ciudad del Socorro existen mujeres que ofrecen de manera particular el servicio de limpieza y aseo en hogares sin ningún tipo de entrenamiento y sin las coberturas de ley.

2.2.3 Servicios complementarios. Soluciones de limpieza como alternativa para mejorar la calidad de sus servicios presenta en el futuro como posible proyecto de fortalecimiento en su portafolio la alternativa a los clientes de adquirir productos especializados para la limpieza y desinfección de hogares ya que maneja una línea de productos de aseo de una marca reconocida en el mercado llamada FRESH y como valor agregado para los clientes se maneja tamaños especiales de dos litros y cuatro litros teniendo estos un valor comercial especial para los clientes que usen el portafolio.

De esta manera los clientes tienen la alternativa de adquirir el recurso humano para que realice una limpieza profesional con el plus poder comprar los productos especializados a un precio justo, con la posibilidad de adquirir de forma permanente los elementos de limpieza puesto es sus hogares sin un valor adicional.

2.2.4 Atributos diferenciadores del servicio con respecto a la competencia. La limpieza y desinfección del hogar es una necesidad básica y fundamental en nuestros días si bien es cierto que existen en el mercado empresas y recurso humano no calificado que realiza esta labor, es ahí donde soluciones de limpieza incursiona en esta área presentando al mercado la alternativa de una empresa que cuenta con el recurso humano profesional, entrenado y capacitado para ejercer esta labor.

Adicionalmente dentro de su portafolio se presenta una política de calidad en la cual se garantiza la satisfacción al cliente. En soluciones de limpieza el personal realiza su labor basados en un plan a su medida. Si el cliente no está satisfecho, el personal regresará y limpiará cualquier área que no haya cumplido con sus expectativas. Simplemente notifique su insatisfacción dentro de un periodo de 24 horas.

El servicio de limpieza profesional es una manera de cuidar su hogar mientras usted no está. También realizamos limpiezas en las mudanzas, limpiezas post-construcción antes de su mudanza.

Contamos con Recurso humano profesional que desarrolle la limpieza en su hogar con la garantía de contar con personal con los más altos valores de respeto y honestidad. Y con excelentes precios ajustados a su necesidad.

Como lo más importante para la empresa es la satisfacción del cliente antes de que el personal abandone sus instalaciones es necesario hacer un chequeo de su labor con el siguiente listado que debe tener el visto bueno de nuestros clientes y supervisores.

2.3 MERCADO POTENCIAL Y OBJETIVO

2.3.1 Mercado Potencial. Se constituye mercado potencial para la empresa soluciones de limpieza a todos los demandantes que tengan la necesidad de adquirir el producto en la ciudad del Socorro Santander, representados en sus (29.750) habitantes*.

2.3.2. Mercado Objetivo. El mercado objetivo de la empresa soluciones de limpieza está representado por las familias del socorro ubicadas en los estratos, 3 4,5 y 6. 5*.

2.4 LA DEMANDA

2.4.1 Investigación de Mercados. La limpieza del hogar y de las oficinas ha sido una necesidad básicas que se ha desarrollado de manera permanente en el mundo, pero el cambiante mundo ha hecho que las mujeres sean parte del mundo laboral y tengan otra clase de prioridades, la falta de empresas y personal calificado para desarrollar esta labor por esto surge la necesidad de crear empresas y productos que realicen este trabajo y hagan más agradables las labores de limpieza.

2.4.1.1 Planteamiento del problema. En la ciudad del Socorro se encuentran personas que de manera independiente y sin ningún tipo de adiestramiento se dedican a realizar de forma artesanal la limpieza de hogares como una opción laboral de la cual reciben sus ingresos para el sustento propio y de

* Información Tomada del DANE
* Información Tomada Alcaldía Municipal del Socorro

sus familias siendo esta una opción esporádica y no remunerada de manera correcta.

El desarrollo de las labores de limpieza y desinfección de hogares se hace de forma inadecuada ya que no se elabora siguiendo las normas de bioseguridad, ni con los elementos de protección adecuado, también se usan los productos de limpieza más económicos sin tener en cuenta su calidad y los usos específicos por esto es necesario que sea elaborado por personal entrenado y con los elementos de higiene y seguridad necesarios. La elaboración adecuada de la limpieza genera bienestar en la salud de los residentes del hogar además crea una sensación de satisfacción al mantener el hogar de forma agradable.

El personal que desarrolla labor de limpieza es contratada con horarios extensos, con una remuneración económica no adecuada, no existen especificaciones claras en las tareas a desarrollar, se presentan conflictos entre empleada y contratantes por el incumplimiento de alguna de las partes. En general se puede decir que no es tomada como una opción laboral el desarrollo de la limpieza de hogares ya que en muchas ocasiones se vulneran los derechos de las personas que desarrollan esta actividad.

Por lo tanto se evidencia una demanda insatisfecha en esta área y en horarios flexibles que se acomoden a los clientes potenciales como amas de casa que desean recibir un servicio especializado y que cumplan con las necesidades únicas de cada cliente. En este sentido no existe una empresa especializada en la prestación de este servicio con personal entrenado, calificado, con la utilización de los elementos adecuados y eficientes en la limpieza de hogares. Por lo anterior, es necesario obtener información pertinente sobre el mercado o de lo contrario se puede llegar a tomar decisiones mal enfocadas lo cual no sería conveniente para el funcionamiento de la nueva empresa a constituir.

2.4.1.2 Necesidad de información. Identificar los criterios, preferencias, gustos de las personas que ya han usado el servicio y también de aquellos que están dispuestos a usarlos.

Poder identificar plenamente las empresas que ofrecen el servicio de limpieza especializada para identificar su portafolio, calidad, trayectoria.

Tener claridad sobre los precios y servicios que se ofrecen en el mercado en el área de la limpieza especializada.

Definir cada uno de los medios publicitarios existentes en el mercado de la ciudad del Socorro para poder escoger el más indicado y aceptado en la población.

Saber cuál es promedio de la población objetiva que está dispuesta a utilizar los servicios de limpieza especializada en el hogar.

2.4.1.3 Ficha Técnica de la demanda

Cuadro 1 Ficha Técnica

Tipo de investigación	Se llevara a cabo una investigación exploratoria que permita verificar las oportunidades existentes en el mercado en el área de la limpieza especializada.
Método de investigación	El método de investigación es inductivo, ya que permite llegar a un análisis ordenado, coherente y lógico del problema llegando a conclusiones a partir de verdades particulares hasta las generales.
Fuentes de información	Las fuentes de información es primaria ya que se realiza la aplicación de una encuesta en la población del Socorro dirigido a familias localizadas en los estratos 3, 4,5 ,6. La información secundaria se recopiló a través de instituciones como el DANE, alcaldía municipio del Socorro, internet google, proyectos similares, libros relacionados con la formulación y evaluación de proyectos.
Técnicas de investigación	La información se recolectará mediante aplicación de encuesta
Instrumento para recolectar la	Se desarrollara un cuestionario con preguntas estructuradas para reunir la

información	información necesaria relacionada con la demanda del producto y la viabilidad de la empresa.
Modo de aplicación	La encuesta se aplicara directamente a través de personal calificado que realizara preguntas claras y serán trascritas fielmente las respuestas para garantizar las seriedad y transparencia que se requiere
Definición de la población	<p>La población está conformada por los hogares ubicados en los estratos 3, 4, 5, 6 de la ciudad del Socorro según información de la alcaldía.</p> <p>Grupo de selección</p> <p>Estrato 6 29</p> <p>Estrato 5 22</p> <p>Estrato 4 374</p> <p>Estrato 3 2709</p> <p>Total del mercado objetivo 3134</p> <p>Elemento: Las amas de casa cabeza de hogar</p> <p>Unidad de muestreo: hogares en la ciudad del Socorro.</p>
Determinación de la muestra	<p>Muestreo Aleatorio estratificado ya que la población definida esta estratificada esto garantiza que dentro de la muestra exista una representación de cada estrato basados que la estratificación sea homogénea.</p> <p>Dónde:</p>

	<p>p = Probabilidad de éxito = .05 =50%</p> <p>q = Definida como (1-p) = 0.5 = 50%</p> <p>e = Error máximo permitido= 0.05= 5%</p> <p>Z = Valor distribución normal es la probabilidad del error= 1.96</p> <p>N = cifra proyectada por los estratos 3, 4,5 y 6 del municipio del Socorro donde se identificó que hay 3.134 Para el estudio se utilizará una p=0,5 ya que es lo más recomendable para garantizar una muestra significativa y representativa de la población total, para los otros valores tenemos un e=0.05 y un Z=1.96 obtenido de acuerdo al determinada.</p> $n = \frac{NZ^2(p * q)}{Z^2(p * q) + E^2(N - 1)}$ <p>N= $\frac{(3.134)(1.96)^*(0.5)(0.5)}{(1.96)^*(0.5)(0.5)+(0.05)^*(3.134-1)}$</p> <p>N= $\frac{3009}{8.792}$</p> <p>N= 342</p>
Marco muestral o censal	El marco muestral es el mecanismo o material que permite delimitar o identificar en forma apropiada los elementos de una población, en nuestro caso estos datos pueden ser suministrados por el directorio telefónico.
Alcance	La cobertura de la investigación se basa en la ciudad del Socorro

Tiempo de aplicación	La aplicación de la encuesta se llevara a cabo en el transcurso de un mes
----------------------	---

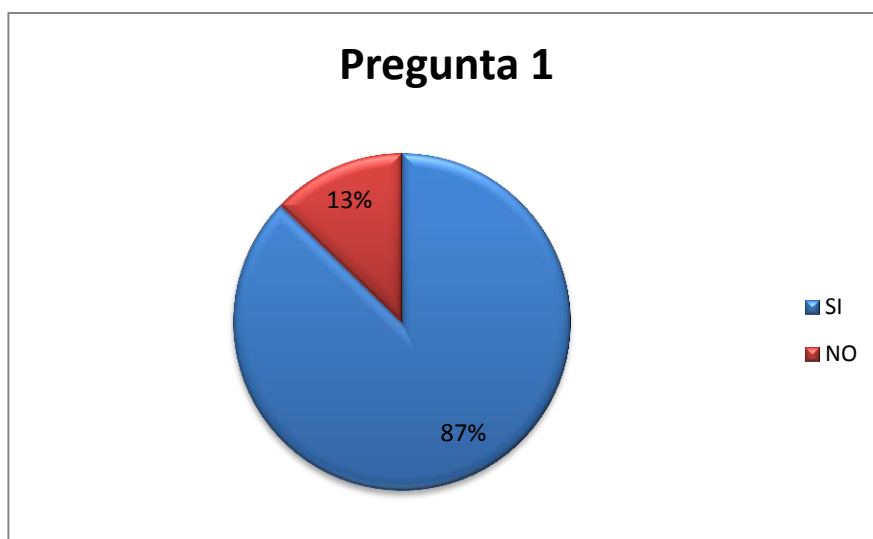
2.4.2 Tabulación y Presentación y Análisis de Resultado. La tabulación del presente trabajo de campo se realizara de forma manual.

A continuación se presenta cada pregunta de la encuesta aplicada a los posibles usuarios del servicio con su respectivo análisis y figura de la información contenida en ellos.

Contrata usted personal para elaborar la limpieza de su hogar.

Cuadro 2 Contrata usted personal para elaborar la limpieza de su hogar.

CONCEPTO	Nº RESPUESTAS	PORCENTAJE
SI	297	87%
NO	45	13%
TOTAL	342	100%



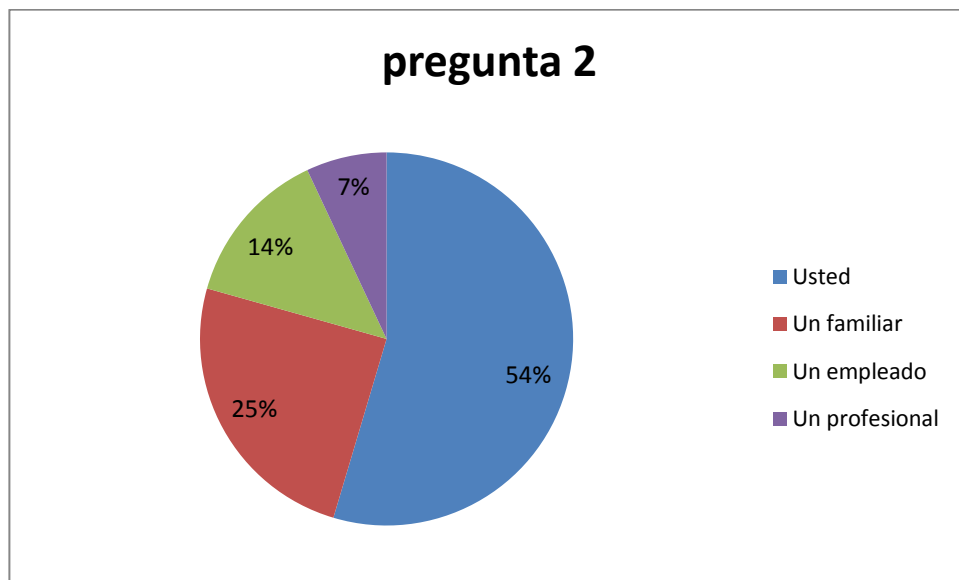
Grafica 1.

ANALISIS: se puede identificar que la población encuestada el 87% de esta ha contratado personal para realizar la limpieza de empresas, esto permite que se pueda ofrecer este servicio debido a que la gran mayoría de personas prefieren contratar a realizar directamente las labores de limpieza y un 13% no ha tenido una contratación para realizar el servicio .En conclusión se establece una oportunidad para generar una empresa especializada en esta área.

Quien realiza las labores de limpieza en su hogar o empresa

Cuadro 3 Persona que realiza las labores de limpieza en su hogar

CONCEPTO	Nº RESPUESTAS	PORCENTAJE
Usted	185	54%
Un familiar	85	25%
Un empleado	48	14%
Un profesional	24	7%
TOTAL	342	100%



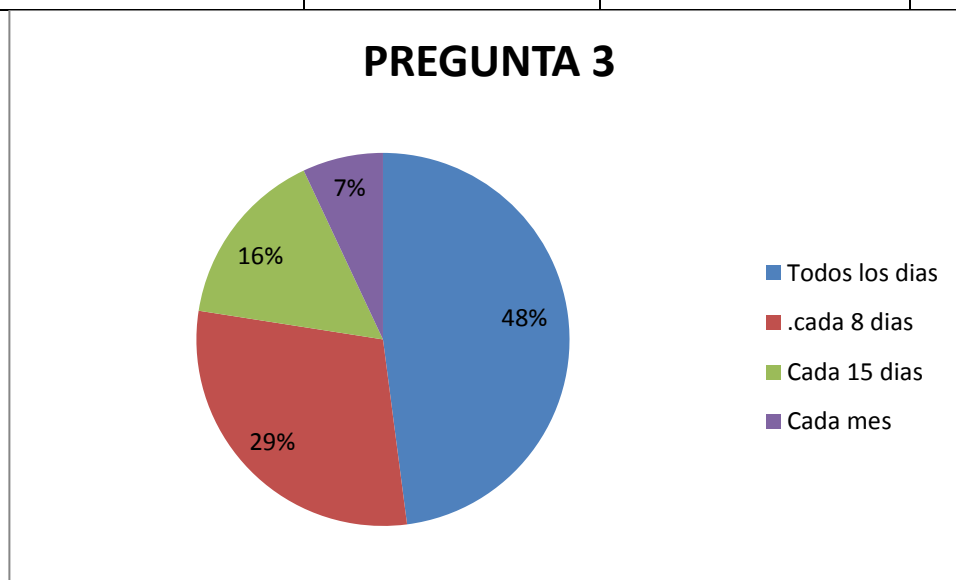
Grafica 2.

El resultado ratifica que el 54% de los encuestados son ellos los que realizan dichas labor tanto en la empresa como en hogares. Esta situación pareciera desfavorable, realmente esta condición determina que se puede planear estrategias para dar a conocer las ventajas de contratar el servicio de limpieza con personal calificado y entrenado ya que las personas pueden al contratar con terceros ahorrar tiempo y dinero al encontrar en el mercado empresas especializadas en desarrollar esta labor de manera profesional y minimizar costos.

3. Indique cual es la frecuencia en la que realiza las labores de limpieza en su hogar.

Cuadro 4 Frecuencia con la cual se realiza las labores de limpieza en su hogar.

CONCEPTO	Nº RESPUESTAS	PORCENTAJE	PROMEDIO
Todos los días	164	48%	1.504
.cada 8 días	99	29%	909
Cada 15 días	55	16%	502
Cada mes	24	7%	219
TOTAL	342	100%	3.134



Grafica 3

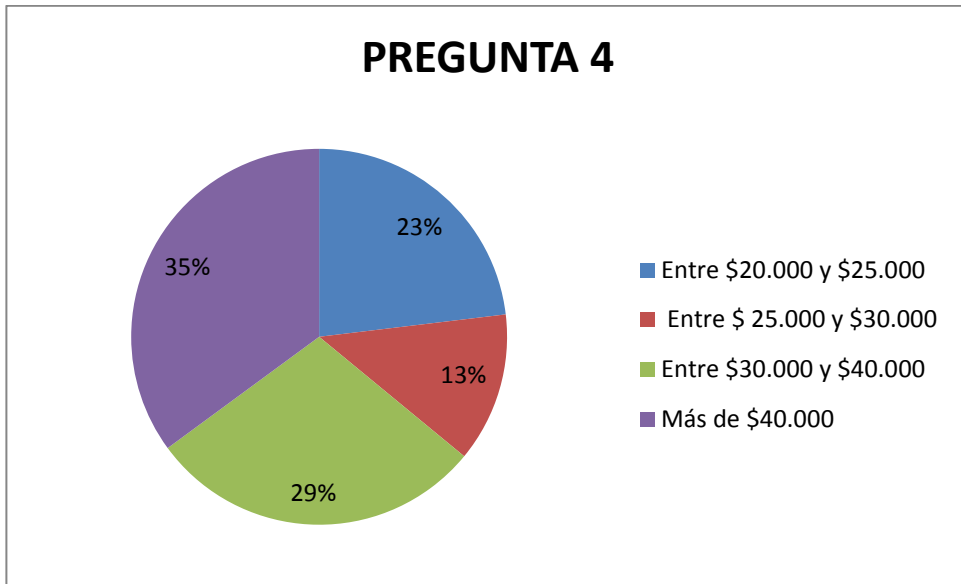
Al observar el resultado obtenido en la formulación de esta pregunta se puede observar que el 48% de los encuestados realizan las labores de limpieza en su empresa y hogares en forma diaria y seguidamente el 29% con una frecuencia de cada 8 días verificando la necesidad de tener cada día sus hogares y oficinas limpias.

Estos resultados ratifican que se ejecuta la actividad de limpieza de hogares y su empresa ofreciendo un panorama sobre la importancia para los encuestados realizar esta labor en un lapso de uno (1) a ocho (8) días. Esta información servirá para determinar la frecuencia con la que se ofrece el servicio resaltado lo fundamental que es mantener hogares y oficinas bien aseados.

4 En promedio cual es el valor que ha pagado por los servicios de aseo.

Cuadro 5 En promedio cual valor a pagado por el servicio diario o servicio de limpieza en un día en el hogar

CONCEPTO	Nº RESPUESTAS	PORCENTAJE	PROMEDIO
Entre \$20.000 y \$25.000	79	23%	$\$22.500 \times 0,23 = \5.175
Entre \$ 25.000 y \$30.000	44	13	$\$27,500 \times 0,13 = \3.570
Entre \$30.000 y \$40.000	99	29%	$\$35.000 \times 0,29 = \10.150
Más de \$40.000	120	35%	$\$40.000 \times 0.35 = \14.000
TOTAL	342	100%	\$32.895



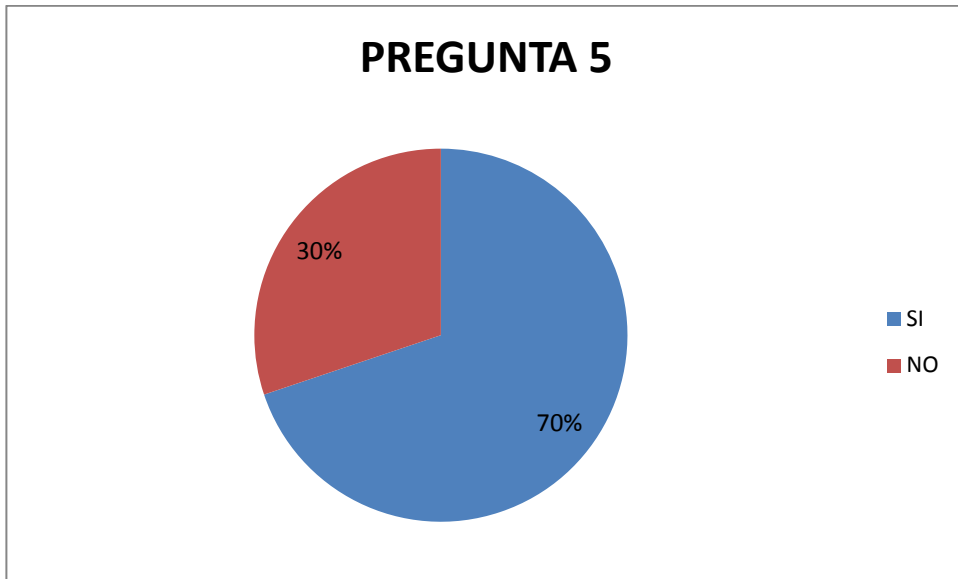
Grafica 4

ANALISIS: Según los resultados se debe buscar un punto de equilibrio que se encuentre entre el valor de \$35.000 y \$45.000 que es el costo que la mayoría de personas está dispuesta a cancelar por la prestación del servicio, se puede evidenciar que las personas que alguna vez han cancelado por la prestación del servicio han pagado esta cantidad \$25.000 y \$30.000, el 13% entre 30.000 y 40.000, el 29% entre 20.000 y \$20.000 y el 23% entre \$20.000 y \$25.000 el 35% han cancelado más de \$40.000 Esto confirma que las personas están dispuestas a invertir en este servicio. En conclusión se estable un valor promedio de \$32.895 a cancelar por el servicio.

5 contrataría personal de limpieza especializado para su hogar.

Cuadro 6 Contrataría personal de limpieza especializado para su hogar

CONCEPTO	Nº RESPUESTAS	PORCENTAJE
SI	239	70%
NO	103	30%
TOTAL	342	100%



Grafica 5

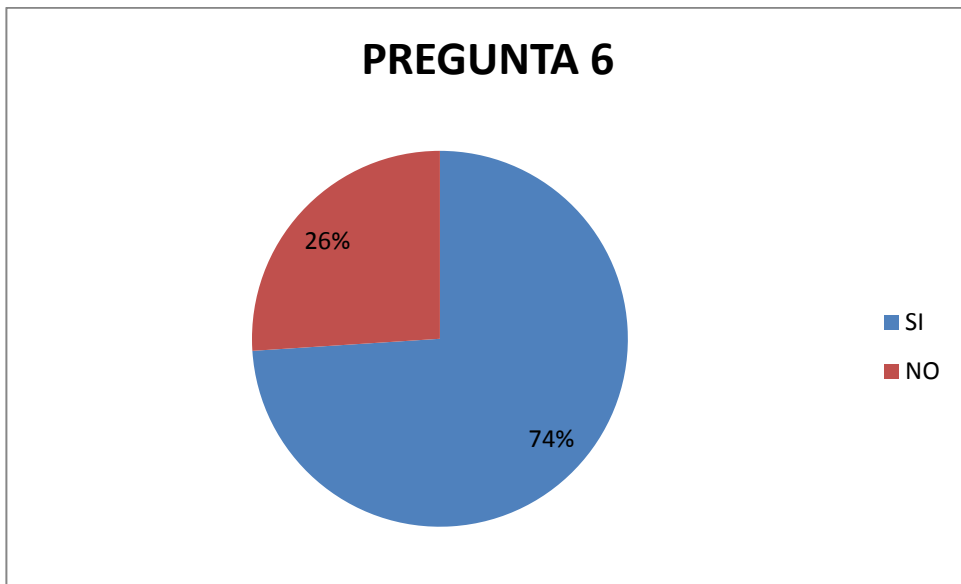
El dato obtenido de los encuestados donde el 70% está dispuesto a contratar un servicio de limpieza especializado en hogares. El resultado es muy positivo ya que existen un gran porcentaje de potencializar estos posibles clientes que están dispuestos a utilizar el servicio especializado que se ofrece.

Con el 30% de encuestados se puede diseñar y establecer tácticas para persuadir de utilizar un servicio de limpieza especializado y potencializar esto clientes a futuro.

6. Ha tenido problemas con el personal de limpieza que ha contratado

Cuadro 7 Ha tenido problemas con el personal de limpieza que ha contratado

CONCEPTO	Nº RESPUESTAS	PORCENTAJE
SI	253	74%
NO	89	26%
TOTAL	342	100%



Grafica 6

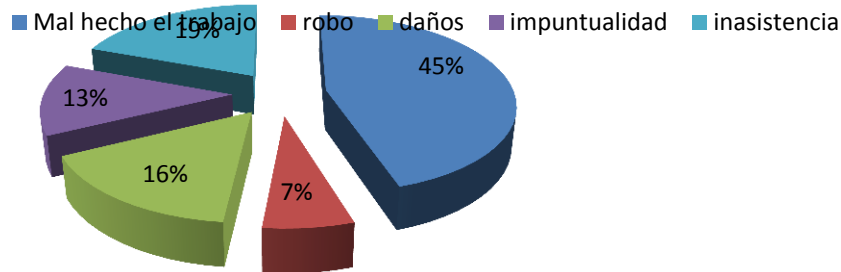
ANALISIS: El 74% de los encuestados manifestaron haber tenido problemas con las personas que informalmente prestan el servicio de aseo y limpieza en hogares, lo cual indica que existe una oportunidad para el proyecto dado las características del servicio ofrecido por la seguridad que este brinda.

7. De estos problemas cual ha tenido con el personal contratado

Cuadro 8 cual problema ha tenido con el personal contratado

CONCEPTO	Nº RESPUESTAS	PORCENTAJE
Impuntualidad	154	45%
Daños	24	7%
Robos	55	16%
Mal hecho el trabajo	44	13%
Inasistencia	65	19%
TOTAL	342	100%

que problemas ha tenido con el servicio de aseo y limpieza de su hogar



Grafica 7

Los resultados demuestran que el 45% de las personas han tenido problemas con la labora mal realizada, el 19% dice que la inasistencia es un problema porque no cumplen con el día pactado, el 16% ha recibido daños en sus cosas el hogar por parte de estas personas contratadas informalmente y el 7% ha sido objeto de robo. Esto ocasiona que las personas sean temerosas de buscar personas para dicha labor.

8. Conoce alguna empresa encargada de suministrar personal especializado en aseo y limpieza para el hogar.

Cuadro 9 Conoce alguna empresa encargada de suministrar personal especializado en aseo y limpieza para el hogar

CONCEPTO	Nº RESPUESTAS	PORCENTAJE
SI	0	0%
NO	342	100%
TOTAL	342	100



Grafica 8

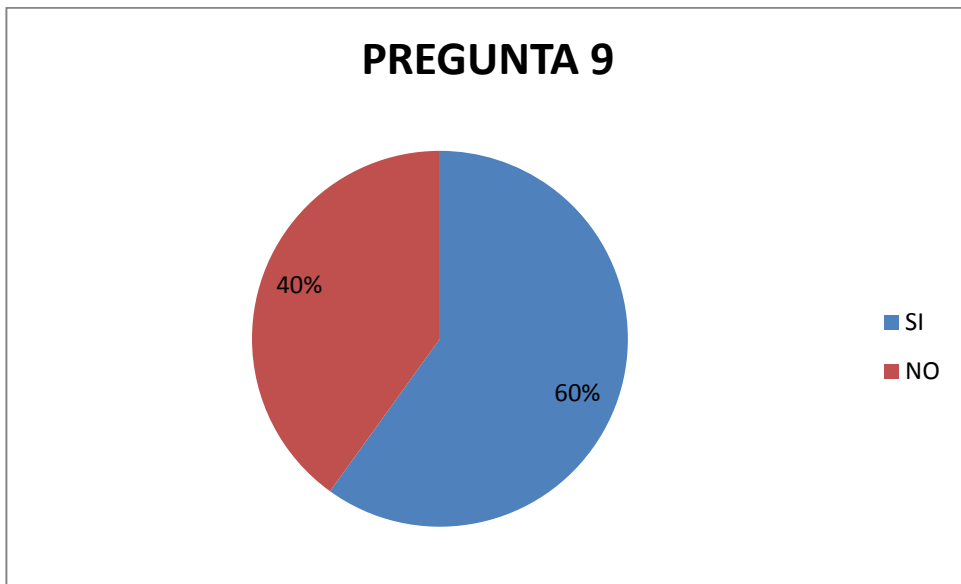
Los resultados demuestran que no se conoce una empresa que suministre personal calificado para prestar servicios de aseo y limpieza para el hogar.

Esto indica que existe mercado para el proyecto y que tiene todas las posibilidades para ser montada una empresa especializada en este ramo.

9. Si existiera una empresa especializada que le ofreciera personal calificado utilizaría sus servicios.

Cuadro 10 si existiera una empresa especializada que le ofreciera personal calificado utilizaría sus servicios

CONCEPTO	Nº RESPUESTAS	PORCENTAJE
SI	205	60%
NO	137	40%
TOTAL	342	100%



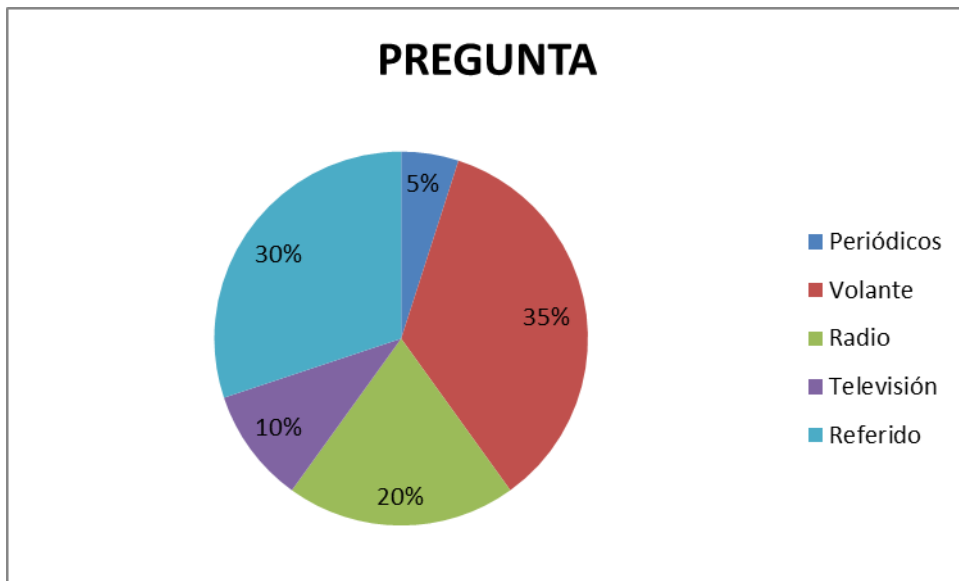
Grafica 9

Para los encuestados la posibilidad de encontrar una empresa calificada que desarrolle esta labor es de gran importancia ya que el 60% está dispuesta a contratar los servicios, un 40 % no contrataría los servicios. Con este alto porcentaje hace viable la puesta en marcha y la factibilidad de la empresa. Se busca satisfacer este mercado significativo con planes de acción para persuadir de las ventajas de utilizar el servicio.

10. Medio por el cual se entera de la existencia del servicio de limpieza especializado para hogares.

Cuadro 11 Medio por el cual se entera de la existencia del servicio de limpieza especializado para hogares

CONCEPTO	NO. RESPUESTAS	PORCENTAJE
Periódicos	17	5%
Volante	120	35%
Radio	68	20%
Televisión	34	10%
Referido	103	30%
TOTAL	342	100%



Grafica 10

La gráfica muestra que el 35 % de las personas encuestadas, se enteran de la existencia de servicios como este, a través de volantes, indicando la importancia que tiene este medio debido a su fácil adquisición, también las personas obtienen información porque ha sido recomendado por otras; eso lo demuestra los referidos con un 30%. Sin embargo la radio tiene su influencia en la población con un 20%; demostrando que este medio contribuye a que la comunidad se entere de la existencia de las nuevas e empresas y de sus servicios.

Estos resultados indican qué canales de publicidad son los más apropiados y efectivos para dar a conocer los beneficios del nuevo sistema de limpieza, con procesos de alta calidad y productos industriales de excelente calidad.

2.4.3 Estimación de la demanda

La población está conformada por los estratos 3, 4, 5, 6 las cuales equivalen a 3134 según lo estimado por la oficina de planeación de la alcaldía del municipio del Socorro. La muestra está determinada por 342 unidades.

Según los resultados de la encuesta de la muestra tomada de la población objetiva se puede determinar que de los 342 encuestados 239 dijeron estar

dispuestos a utilizar el servicio de una empresa especializada con personal calificado el cual representa el 70%.

Demanda esperada

Porcentaje (%) de encuestado dispuestos a utilizar el servicio especializado de limpieza con personal calificado se determinó en el $70\%=0.70$.

N es el tamaño de la muestra = hogares ubicados en los estratos 3, 4, 5,6 = 3134.

$3.134 \times 0.70 = 2.194$ hogares están dispuestos a usar el servicio.

La población del mercado al que está dirigido el servicio especializado de limpieza con personal calificado es de hogares/empresas de los cuales el 70% está dispuesto a usar el servicio lo que es igual a 2.194 usuarios del servicio.

Demanda per-cápita

La frecuencia del uso del servicio es un dato que se definió teniendo como base el número de encuestado que respondieron que utilizaran el servicio de limpieza de en hogares de los 342 encuestados 297 respondieron positivamente

Cuadro 12 Frecuencia de realización de limpieza de hogares

Frecuencia elaboración labor limpieza	Total
30*164	4920
8*99	792
15*55	825
1*24	24
Total	6.561

Por tanto serian un total de 6.561 servicios solicitados mensualmente para los 297 encuestados que utilizarían el servicio especializado.

6.561 servicios solicitado/297=22 servicios por mes solicitado por hogar.

Demanda total: Tendiendo como base que la demanda esperada es equivalente a 3.134 de hogares y la frecuencia del uso del servicio de limpieza es 22 servicios mensuales.

3.134 hogares*22 servicios al mes = 68.948 total de servicios al año

Como soporte en los resultados se puede evidenciar que el servicio es esperado y que existe una demanda considerable y esto sirve de base para continuar el estudio para poder poner en marcha el proyecto.

2.4.4 Evolución histórica de la demanda producto. El cambio en las costumbres de las personas y en especial la necesidad de cubrir una requerimiento básico e hogares y lugares de trabajo como es la limpieza de los mismos con los elementos adecuados, con presupuestos ajustados y con el personal calificado y entrenado ha permitido un cambio significativo en esta área donde grandes empresas se han convertido en líderes en este mercado creando una marca y segmento que cada día crece más.

Es por esto que la industria ha generado elementos y productos especializados generando una gran cantidad de opciones para los clientes que se ajustan a sus necesidades y gustos.

Las exigencias por parte del estado en velar por la salud y el medio ambiente han permitido crear conciencia de utilizar productos biodegradables, el recurso humano que desarrolla la labor se está entrenado y calificado constantemente y cuentas con las coberturas de leyes existentes y aplicadas en el entorno laborar.

2.4.5 Proyección de la demanda. Para realizar la proyección de la empresa que provee personal calificado en la limpieza y desinfección de hogares en el municipio del Socorro, se toma como base el crecimiento anual de la población, el cual equivale al 0.08%, según información obtenida por el departamento de planeación de la alcaldía de la ciudad del Socorro.

Cuadro 13 Proyección de la demanda a cinco años

Año	2012	2013	2014	2015	2016
Demanda anual	68.948	69.003	69.058	69.113	69.169
Tasa promedio anual 0.08% de crecimiento	0.08%	0.08%	0.08%	0.08%	0.08%
Total de la demanda	68.948	69.003	69.058	69.113	69.169

2.5 LA OFERTA

No aplica porque en este momento no se existen competidores, ya que en el municipio no hay una empresa especializada en la prestación del servicio del recurso humano calificado en la limpieza de hogares. Se pudo establecer que las personas que ejecutan esta labor no están entrenadas ni calificadas y realizan de manera informal este oficio se pudo definir que las personas que ofrecen este servicio son las señoras que hacen aseos por días, por horas o las amas de casa las cuales desempeñan la labor en el hogar .La prestación del servicio es una opción para adquirir recursos económicos de manera rápida y esporádica sin tomarse como una opción laboral estable y digna.

2.5.1 Análisis actual de la competencia. En el mercado actual no encontramos competidores directos que desarrollen la actividad de brindar recurso humano especializado en la limpieza del hogar por tanto en esta área no tenemos competidores directos. No aplica puesto que no existe competencia si se tomara como referencia empresas de Bucaramanga el servicio sería muy costoso lo que haría que el mercado no contratara servicios de aseo y limpieza especializados.

2.6 CANALES DE COMERCIALIZACION

2.6.1 Estructura de los canales actuales Las características propias de los servicio de limpieza de hogares maneja dos tipos de canales de comercialización.

Canal directo: personal independiente que prestan el servicio – consumidor final.

Canal indirecto: empresas prestadoras del servicio (Empresas especializadas) _ consumidor final.

En cuanto a la prestación del servicio de empresas especializadas esto solo se hace de manera muy mínima en instituciones como banco, cooperativas, hospitales, entidades oficiales alcaldías teniendo como lugar de operaciones otro lugares como Bucaramanga o Bogotá de donde el personal depende totalmente incluido los suministro para el desarrollo de la labor. Con una vínculo laboral en el orden legal. El personal independiente que ofrece sus servicios en forma directa en la ciudad del Socorro maneja la prestación de sus servicios de manera informal el cliente que utiliza los servicios es quien provee los elementos para el desarrollo de la labor.

2.6.2 Ventajas y desventajas de los canales actuales. En el desarrollo propio de la actividad tenemos ventajas y desventajas de los canales actuales.

Ventajas del canal directo:

- Se minimizan costos al poder negociar el valor del servicio.
- La persona contratada es la que ejecuta la labor.
- Flexibilidad en los horarios.

Desventajas:

- Incumplimiento por parte del personal contratado
- Incremento en el valor del servicio al tener que suministrar alimentación al personal que labora la jornada.
- Suministrar los elementos necesarios para el servicio (elementos de aseo).
- no existe garantías laborales.

Ventajas del canal indirecto

- Personal capacita y entrenado para ejercer el servicio.

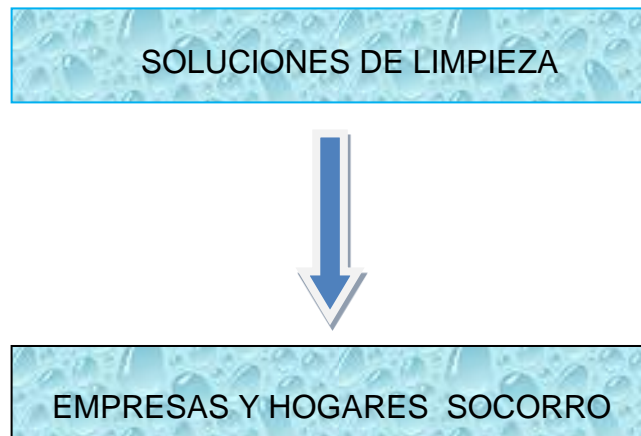
- Inclusión dentro del servicio los elementos de calidad y apropiados para desarrollar la labor.
- Logística adecuada para cubrir mayor número de clientes.
- Cobertura del servicio en forma permanente.

Desventajas:

- Incremento en los costos del servicio
- Atención deficiente a clientes al no tener oficinas locales.

2.6.3 Selección de los canales de comercialización La empresa soluciones de limpieza utilizara como canal la estructura de comercialización directa.

Figura 5 Canales de comercialización - Autores del proyecto



Para comercializar este canal se desarrolla el portafolio de la compañía que será dado a conocer a través de su departamento de ventas a los diferentes clientes en la ciudad.

2.7 PRECIO

El poder definir un precio adecuado para la prestación del servicio es básico para poder cumplir con las expectativas económicas de la empresa y también satisfacer la necesidad que demanda el cliente.

El producto posee un precio asequible al consumidor, basado en los costos de producción y además se analiza los precios establecidos por la competencia.

2.7.1 Análisis de precios. Teniendo como soporte el hecho de ser una empresa que prestara servicio con personal calificado y entrenado, con el suministro de los productos de aseo esto determinara un valor agregado al servicio. Actualmente el mercado maneja un precio cuya fluctuación es poca y es necesario tener en cuenta el valor ya definido en el mercado para ingresar al mercado con un precio competitivo y alcance de los consumidores.

2.7.2 Estrategia de fijación de precios. Para poder establecer el precio se enfocara en entrar en el mercado con precios competitivos basándose en el hecho de poder cubrir costos y que permita una fácil comercialización del servicio. Para la fijación del precio final se tendrá en cuenta:

- Establecer precios de acuerdo con la competencia.
- Entrar al mercado con plus adicional.
- Tener en cuenta la situación económica de la región.

2.8 PUBLICIDAD Y PROMOCION

El programa de promoción y publicidad esta enfocados a los hogares en la ciudad del Socoro con el objetivo fundamental de posicionar la empresa soluciones de limpieza como una empresa líder en el mercado en la prestación de servicio de personal calificado en la limpieza del hogar.

2.8.1 Objetivos. Dar a conocer la existencia y la ubicación de la empresa Soluciones de limpieza.

Ofrecer el portafolio de servicio.

Posesionar la nueva empresa prestadora de servicio especializado logrando su reconocimiento en el mercado.

Resaltar los atributos diferenciadores del servicio.

Captar el interés de la demanda potencial del municipio del Socorro.

2.8.2 Logotipo

Figura 6 Logotipo



El logo identifica la empresa especializada en la limpieza de hogares enfocado a cubrir todas las necesidades no solo del hogar y con los elementos necesarios y básicos para el desempeño de un excelente servicio.

Se define Soluciones de Limpieza como nombre de la empresa ya que este se ajusta al objetivo de la empresa que es solucionar de forma eficaz todas las inquietudes en el área de limpieza en los hogares.

Se define como imagen de fondo una vivienda y una figura humana señalando nuevamente el objetivo de la empresa es la solución de los problemas de limpieza de los hogares el tono suave de su fondo garantiza la eficacia de lograr estos objetivos con mucho profesionalismo.

2.8.3 Lema. **UNA LIMPIEZA ESPECIAL POR SU COMODIDAD Y ECONOMIA.** Se define este lema para poder atraer a los clientes e invitarlos

a utilizar un servicio de aseo y limpieza especializado que ofrece personal calificado que le permita disfrutar de la comodidad de hogares.

2.8.4 Análisis de medio Inicialmente la empresa abrirá sus oficinas en la ciudad de Socorro que tiene una población de 29.750 habitantes, la ciudad actualmente con un nivel de medios de comunicación con son:

- Canal regional de televisión
- Emisoras locales
- Oficina periodo regional
- Estos medios son reconocidos y estas bien aceptados por las población.

2.8.5 Selección de medios. Para iniciar un programa de publicidad y promoción se utilizaran los siguientes medios.

- Televisión
- Radio

Teniendo como base que la ciudad cuenta con un canal de televisión local el cual está incluido en el sistema de señal por cable de la parabólica local. Se contratara los servicios del canal de televisión PASO T.V. se realizara una pauta publicitaria con las siguientes característica:

- Programa de emisión: Noticiero hora 20
- Horario de emisión: 8:00 Pm
- Días de emisión: lunes a viernes
- Duración de emisión: 20 segundos
- Numero de emisiones: una propaganda
- Costo por emisión: \$12.400 pesos moneda corriente

- Duración contrato: 1 meses
- Costo total de contrato: \$263.100. pesos moneda corriente.

También se pauta a través de la radio se ha escogido la emisora LA VOZ DE COLOMBIA por ser la más antigua de la ciudad y de mayor audiencia y reconocida por los pobladores. Característica del mensaje radial:

Programa de emisión: noticiero del medio día

Horario de emisión: 12:00 a 12:30 Am

Días de emisión: lunes a viernes.

Duración de emisión: 30 segundos

Numero de emisiones: 4 cuñas diarias repartidas 1 en noticiero y 3 en intervalos en el horario musical en la programación de la mañana

Duración del contrato: un mes (1)

Costo total del contrato: \$150.000 pesos moneda corriente.

2.8.6 Estrategias publicitarias. Para captar los clientes potenciales de Soluciones de limpieza se establecerá una campaña publicitaria de pre-lanzamiento, donde se pretende crear expectativas e inquietud a los clientes despertando interés en el servicio que se ofrecerá a los clientes con un mensaje claro sobre los su portafolio Cuya duración será de quince días culminando con el lanzamiento del servicio al mercado.

Soluciones de limpieza tendrá programas publicitarios utilizando herramientas como:

- Volantes: se diseñara con un mensaje claro donde se promociona el servicio recalando sus bondades. Estos serán distribuidos en la ciudad.
- Emisión radio local: teniendo como soporte la gran aceptación de la radio como medio de difusión local se pautara en la emisora la voz de Colombia como se definió en la selección de medios.
- Eventos Comerciales: la empresa estará al tanto de los eventos comerciales y empresariales que se desarrollen en el municipio con el objeto de presentar y promocionar el portafolio de servicio.

- Canal local de televisión: Generar un comercial enfocado a mostrar la importancia de realizar la limpieza de hogares con personal calificado y entrenado y con los mejores precios del mercado a través del canal paso televisión como se definió en la selección de medios.

2.8.7 Presupuesto de publicidad y promoción. Para el ingreso al mercado de la empresa será necesario incurrir en costos que serán destinados inicialmente en la etapa de lanzamiento y etapa de operación normal.

2.8.7.1 Etapa de lanzamiento. Para el lanzamiento de las operaciones de la empresa soluciones de limpieza se realizara un coctel en las instalaciones del salón de eventos sociales del hotel Tamacara donde serán invitados los gerentes de entidades financieras, cooperativas, empresas privadas, entidades promotoras de salud entre otros.

Se instalara una stand donde se hará entregada física del portafolio de la compañía se tendrá un pendón publicitario. Se hará entrega de las tarjetas de presentación se harán contactos importantes para futuras negociaciones.

Cuadro 14 Presupuesto de etapa de lanzamiento

CONCEPTO	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
Coctel de lanzamiento	1		\$1200.000
Portafolio de servicios	1000	\$100	\$100.000
Tarjetas de presentación	1000	\$40	\$40.00
TOTAL			\$1.340.000

2.8.7.2 Etapa de operación. Para el funcionamiento normal de la empresa se hará la apertura de las oficinas que estarán ubicadas alrededor el parque principal de la ciudad donde se contara con un departamento de relaciones públicas que saldrá a realizar trabajo de campo y contactar clientes para iniciar labores.

Cuadro 15 Presupuesto de operación

PUBLICIDAD	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	VALOR MES	VALOR AÑO
VOLANTES	10000	\$45.	\$45.000	\$540.000
PAUSA PUBLICITARIA CANAL TV LOCAL	UNA PAUSA DIARIA DE LUNES A VIERNES	\$12400	\$263.100	\$3.157200
CUÑA PUBLICITARIA RADIAL	4 CUÑAS RADIALES DE LUNES A VIERNES	\$5000	\$150.000	\$1.800.000
TOTAL			\$413.145	\$5.497.200

2.9 CONCLUSIONES Y POSIBILIDADES DEL PROYECTO

Dentro del análisis obtenido en el estudio de mercado, el estudio es factible teniendo en cuenta que existe una demanda potencial alta ya que no existen empresas que cubran estas necesidades en la población del Socorro.

La respuesta positiva por parte de la población teniendo como base que si utilizarían el servicio especializado de limpieza con un valor representativo del 70% dando como resultado que 2.194 clientes representados en los hogares de la ciudad estarían dispuestos a utilizar el servicio.

La población está dispuesta a pagar por el servicio un valor representativo entre \$40.000 pesos representado en el 35% de la población esto confirma que el encuestado esté dispuesto a invertir en este rubro esta base permite definir un precio en el momento de lanzamiento del servicio.

El canal de comercialización de los productos según los resultados del estudio determina que son empresa al cliente directamente. Con base en lo anterior se puede concluir que es viable la propuesta desde el punto de vista del mercado ya que el estudio dio positivo para llevar a cabo el desarrollo de la posibilidad de desarrollar una empresa especializada en la limpieza con personal calificado y entrenado de hogares en la ciudad del Socorro Santander.

3. ESTUDIO TECNICO

El estudio técnico comprende todo lo relacionado con el funcionamiento y operatividad del servicio el cual comprende análisis y determinación del tamaño óptimo del proyecto más conveniente teniendo como soporte la estimación futura del mercado, la selección de un modelo administrativo y tecnológico que garantice la utilización óptima de los recursos, con la clasificación de procesos tecnológico que garanticen la máxima rentabilidad económica con los mínimos costos en la prestación del servicio.

3.1 TAMAÑO DE PROYECTO

El tamaño del proyecto hace referencia a la capacidad de prestación de cada uno de los servicios de limpieza especializada.

Para determinar el tamaño se analiza los siguientes factores:

Descripción del tamaño

Factores que determinan el tamaño

Capacidad del proyecto

3.1.1 Descripción del tamaño. Factores que determinan el tamaño del proyecto está basado en la capacidad de la empresa para prestar el servicio especializado de limpieza teniendo como base el estudio de mercado el cual se define por la cantidad de servicios que se pueden generar mensualmente según la solicitud de los clientes. La unidad de medida es la cantidad de servicios.

3.1.2 Factores que determinan el tamaño del proyecto. Para determinar el tamaño del proyecto es necesario analizar la medida que es condicionada por la demanda, suministro de materia prima e insumos, equipos, financiación y organización.

Mercado: a partir de la demanda potencial se obtuvo la demanda insatisfecha con la cual la empresa entraría a operar con la prestación del servicio especializado de limpieza de personal calificado y entrenado en la limpieza de hogares en la ciudad del Socorro. Con referencia al estudio el

60% de la población manifestó estar dispuesto a utilizar el servicio, esto garantiza que existe un área del mercado por cubrir.

Suministros e insumos: El requerimiento de insumos para el desarrollo de la actividad de limpieza especializada se basa en productos especializados como límpidos, desinfectantes, ambientadores, Varsol, limpiavidrios, varsoles, escobas, traperos, guantes, estos insumos no representan restricción alguna para su consecución en la ciudad del Socorro y ciudades cercanas del área de influencia del servicio. Para la parte administrativa se necesita la compra de muebles de oficinas y equipos de cómputo y comunicación, los cuales tienen excelente oferta en el mercado local y nacional con precios competitivos y modelos actualizados.

Localización: La localización no representa dificultad para los objetivos de la empresa, en razón a que la infraestructura física de la empresa estará diseñada básicamente para el área administrativa, la cual puede ser adquirida en arriendo sin inconveniente alguno, en el área céntrica en el municipio de Socorro; pues existe un entorno favorable para la adquisición de local o vivienda, ofreciendo varias alternativas de ubicación.

Humano: La parte fundamental del servicio es el talento humano, como factor básico para el logro de los objetivos de la empresa. Por ser una empresa de servicios, la calidad y satisfacción de los clientes se focalizan en el personal que laborará, tanto en el área administrativa como en el área operativa, por eso se hace necesario la capacitación y formación constante de su recurso humano. Para la puesta en marcha de la empresa y según la demanda del producto, no es necesario demasiado personal, además por ser una pequeña empresa y porque los procesos de limpieza especializada no son tan complejos.

Financiamiento: Este proyecto en el cual el talento humano es el factor básico en la realización del mismo, no es necesario una inversión relativamente alta, teniendo como base que no se hará inversión en terrenos y vehículos para el desarrollo de sus actividades. Las nuevas políticas determinadas por el gobierno nacional en la creación de empresas, ofreciendo líneas de crédito con las más bajas tasas del mercado, se ha pensado en financiar el proyecto, a través de la adquisición de un crédito micro empresarial en una entidad financiera.

3.1.3 Capacidad del proyecto. En el análisis de la capacidad del proyecto se tiene en cuenta los siguientes factores:

- Capacidad total diseñada
- Capacidad instalada
- Capacidad utilizada y proyectada.

3.1.3.1 Capacidad total diseñada. Esta se define como a la máxima capacidad que se puede producir con la cual se proyecta el servicio según la demanda. Para el servicio de limpieza especializada para el hogar y empresas se estima una capacidad total diseñada equivalente a = 68.948 de servicios totales en un año.

Para llegar a cubrir la capacidad total diseñada, se debe ampliar el proyecto; a futuro con la realización de inversiones en maquinaria, materiales y talento humano necesarios para el funcionamiento óptimo de la empresa, proyectando así mejorar la capacidad de operación que garantice un crecimiento empresarial.

3.1.3.2 Capacidad instalada. La capacidad instalada para la operación es menor que la capacidad diseñada de la misma, puesto que la capacidad real que tiene la planta para prestar el servicio, para el desarrollo óptimo se contará con recurso y elementos necesarios para realizar las actividades de limpieza. El tiempo laboral equivale a 8 horas diarias por 26 días al mes.

Cuadro 16 Capacidad instalada

Descripción	horas por servicio	Servicio día	Días al mes	Servicio mes	servicios año/operario
Servicio de limpieza especializada	4	8H/4=2	26	52	624

Se disponen de 3 operarios, luego para saber cuántos servicios se pueden prestar son: 624 servicios por operario x 3 operarios = 1.872 servicios aproximadamente.

Para la capacidad instalada de la planta, se requiere implementar los procesos y estandarizar los tiempos de ejecución de la labor, que facilitan la prestación del servicio de limpieza especializada. En referencia a los insumos, son productos exclusivos, especializados con tamaños industriales que se encuentran disponibles, por lo que facilita la eficiencia en el desarrollo de las actividades de limpieza.

3.1.3.3 Capacidad utilizada y proyectada. La capacidad utilizada y proyectada está determinada por el tamaño real del proyecto con el que inicialmente la empresa Soluciones de Limpieza ingresara al mercado y que corresponde al porcentaje de participación en la demanda insatisfecha.

La capacidad utilizada es una parte de la Capacidad Instalada, en la que se desarrollan las actividades normales de la empresa conforme a la producción y la evolución que tenga en forma anual.

Realizada la proyección de la demanda de la empresa prestadora del servicio de limpieza especializada, de acuerdo a la información presentada en el de la investigación de mercados, se proyecta para el primer año de puesta en marcha de la empresa, empezar con un 35% de la demanda insatisfecha.

El incremento a partir del segundo año será del 5%, como indicadores del crecimiento de la empresa; para el tercer año, el crecimiento se dará en un 5% como resultado de la eficiencia de un personal o talento humano que se esté capacitando y entrenando en forma constante en la prestación del servicio.

Para el cuarto año el índice se encamina en un 10% como producto de la gestión competitiva basada en formación de un programa fundamental para la consolidación de la empresa a través de la promoción de la los sistema de calidad.

Para el quinto año, la empresa estará muy bien posicionada en el municipio de Socorro, con la realización de un plan estratégico con la implementación y utilización de la tecnología; permitiendo que la empresa sea competitiva en del sector a nivel del departamento. La empresa ve viable un crecimiento del 10% teniendo como soporte el fortalecimiento de sus clientes con la fidelización y la satisfacción con el servicio con la prestación de un servicio de calidad.

Cuadro 17 Capacidad utilizada y proyectada

Año	2012	2013	2014	2015	2016
Demanda insatisfecha	68.948	72.395	76.015	83.616	
Participación de demanda insatisfecha	35%	40%	45%	55%	65%
Demanda a cubrir de servicios /año	24.131	25.337	26.604	29.262	32.191
Demanda a cubrir de servicio /mes	2.010	2.110	2.215	2.436	2679
Demanda a cubrir servicio /día	77	81	85	97	103

3.2. LOCALIZACIÓN

La ubicación geográfica de la empresa especializada de limpieza, se determinara; definiendo los factores que inciden directamente en la reducción de los costos administrativos y operativos del servicio.

El análisis se determinara teniendo en cuenta: La Macro localización, donde se define la región para la ubicación del proyecto y la Micro localización, donde se define un sitio específico dentro de la región donde funcionaria la empresa.

3.2.1. Macro localización. El área geográfica donde se podrá considerar la Ubicación de la empresa especializada de limpieza se determina el municipio de Socorro en su área céntrica y comercial.

Socorro es un municipio estratégicamente ubicado en el Departamento de Santander, sobre la vía nacional que une el centro con el oriente del país, el municipio de Socorro fue fundado en 1681 y se encuentra ubicado a 121 kilómetros de Bucaramanga de gran influencia en la insurrección comunera fue en su plaza donde Manuela Beltrán rompió los edictos impuestos por el rey y por eso se ha convertido en un destino turístico por excelencia debido a la importancia que acciones como estas tienen en nuestra historia y ha

3.2.2 Microlocalización. Teniendo en cuenta el Plan de Ordenamiento Territorial del municipio de Socorro y la reglamentación del uso del suelo, la empresa del servicio de limpieza especializada, se puede ubicar en la zona centro del municipio.

Para el análisis de seleccionar la mejor localización de la planta, se tomaron tres puntos posibles:

Carrera 15 # 13-38 Centro

Carrera 14 # 11-05 Chiquinquirá

Carrera 13 # 10-40

Para determinar la ubicación óptima de la empresa se hará uso del Método de Puntos para determinar el sitio óptimo.

Cuadro 18 Selección de factores

Factor	Descripción del factor
F1. Infraestructura y costo de arriendo	Disponibilidad de infraestructura locativa para tomaren arriendo a costo moderado
F2 Ubicación de los usuarios	Acceso óptimo y cercano a los barrios que pertenecen al mercado objetivo.
F3 Condiciones de acceso	Estado de vías que permitan transportar con seguridad el recurso humano que realiza limpieza
F4 Servicios públicos	Disponibilidad y economía de los mismos
F5 Actividad empresarial	Tendencia al desarrollo empresarial y ejecución de Planes urbanísticos en el Sector
F6 Impacto social	Grado de interés que despierta en el entorno.

División de los factores en grados. A continuación se dividen los factores planteados en tres en tres grados diferentes que permitan medir sus fortalezas y debilidades enfocado en la maximización de los recursos financieros.

F1. Infraestructura y costo del arriendo

Malas condiciones: no existe infraestructura adecuada para tomar en arriendo.

Aceptables condiciones: posee infraestructura locativa disponible para tomar en arriendo, pero el precio no es muy conveniente.

Buenas condiciones: posee infraestructura locativa disponible para tomar en arriendo, con posibilidad de ensanche a un precio módico.

F2. Ubicación de los Usuarios.

Regular: ubicación en lugar de difícil acceso a la población objetivo.

Aceptable: ubicación en lugar semidistante a la población objetivo.

Bueno: ubicación de fácil acceso y cercano a los barrios de mayor demanda de los servicios.

F3. Condiciones de vías de acceso.

Regular: las vías de transporte a los hogares están deterioradas y no existen vías alternas de acceso rápido.

Bueno: las vías de transporte a los hogares están en regular estado y las vías alternas presentan algunos problemas.

Excelente: la infraestructura vial al grupo poblacional de interés es ágil y segura, el cual favorece el traslado seguro de los equipos de limpieza.

F4. Servicios públicos.

Mala disponibilidad: hay disponibilidad de algunos servicios pero debe incurrirse en costo para su adecuación o adquisición.

Mediana disponibilidad: presenta toda la infraestructura de servicios públicos, con algunos sobre costos en su adecuación específica.

Buena disponibilidad: posee toda la infraestructura de servicios públicos en condiciones que exige la empresa de mantenimiento.

F5. Presencia de Actividades Empresariales y desarrollo Urbanístico.

Baja: existe baja tendencia de actividades empresariales y parálisis en construcción de vivienda.

Media: existe moderado desarrollo empresarial y proyectos de vivienda en el corto plazo.

Alta: existe alta tendencia empresarial y se ejecutan programas de vivienda en el sector.

F6. Impacto social.

Poco atractivo: la empresa de mantenimiento y limpieza despierta poco interés en su entorno, debido a la poca afluencia de clientes potenciales.

Medianamente Atractivo: afluencia normal de clientes potenciales del servicio en el área.

Es atractivo: Despierta un gran interés y expectativa por estar en un lugar céntrico y cercano a la población objetivo.

La puntuación de los grados se realizó con base en progresiones geométricas, cuya sucesión de números entre el grado menor y el grado mayor aumenta primero en 15 puntos y luego en 10 puntos. Dicha puntuación permite castigar con mayor fuerza los factores críticos débiles de cada factor considerado.

Cuadro 19 Ponderación de los factores críticos

No. Factores	Factores críticos	Puntaje	Mayor puntaje	Ponderación
F1	Grado 1: malas condiciones	80		

	Grado 2: Aceptables condiciones	100		22%
	Grado 3: Buenas condiciones	110	110	
F2	Grado 1: Regular	35		12%
	Grado 2: Aceptables	50		
	Grado 3: Buena	60	60	
F3	Grado 1: Regular	55		16%
	Grado 2: Buena	70		
	Grado 3: Excelente	80	80	
F4	Grado 1: Mala disposición	35		12%
	Grado 2: Mediana disposición	50		
	Grado 3: Buena disposición	60	60	
F5	Grado 1: Baja	65		18%
	Grado 2: Mediana	80		
	Grado 3: Alta	90	90	
F6	Grado 1: Poco atractivo	75	100	20%
	Grado 2: Medianamente atractivo	90		
	Grado 3: Es atractiva	100		
Total			500	100%

Cuadro 20 Determinación de la ubicación

Factor	Carrera 15 No. 13-38		Carrera 13 No. 10-40		Carrera 14 No. 11-05	
	Grado	Puntos	Grados	Puntos	Grados	Puntos
1	3	110	1	85	2	100
2	2	50	1	35	3	60
3	3	80	1	55	2	70
4	3	60	1	35	2	50
5	2	80	1	65	3	90
6	3	100	1	75	2	90
Total		480		350		460

De acuerdo al anterior análisis, se concluye que a pesar de no existir grandes diferencias entre el primer y tercer sitio de ubicación, la empresa de limpieza especializada de debe ubicarse en la carrera 15 No. 13-38 Centro por presentar mayor viabilidad.

3.1.3. Ingeniería del proyecto. Para implementar los procesos más adecuados, garantizando un servicio de calidad; la ingeniería se soporta en solucionar todo lo relacionado a instalaciones y funcionamiento de la empresa Soluciones de limpieza especializada en recurso humano entrenado y calificado en la desinfección de hogares implica resolver la disposición del proceso, adquisición de equipos y maquinaria y de la distribución de la planta.

3.3.1 Ficha técnica. La propuesta empresarial cuenta con una actividad económica de servicio en la cual se cuenta con un servicio principal.

Cuadro 21 Ficha técnica

Producto principal	Limpieza especializada de hogares y oficinas
Diseño	Según descripción técnica del proceso del servicio, este corresponde a un conjunto de actividades de limpieza especializadas para el hogares y oficinas
Especificaciones técnicas	Actividades de limpieza especializada para el hogar y oficinas, realizado con alta calidad, personal calificado y productos industriales biodegradables.
Vida útil	Cinco años (duración del proyecto)

3.3.2 Descripción técnica del proceso. Las actividades de limpieza especializada de hogares serán desarrolladas por la empresa según el requerimiento individual del servicio solicitado y teniendo en cuenta los estándares y siguiendo las normas de bioseguridad.

La comercialización del servicio de limpieza especializada se inicia con la promoción del servicio en el municipio de Socorro, por el equipo de trabajo de la empresa. Adicionalmente con la solicitud de servicios recibidas vía telefónica por parte del hogares demandantes del servicio y de los servicios recibidos directamente en la oficinas.

Para el desarrollo del servicio de limpieza especializada se definió cada una de las etapas del proceso, teniendo en cuenta el manejo de residuos sólidos, se determinó un programa de calidad donde se minimicen el menor número de deficiencia, y el cumplimiento de las legislaciones vigentes como la Norma Técnica Sectorial NTC S- 019.

El tiempo de ejecución del proceso de limpieza especializada está definido en un promedio de 4 horas. A continuación se relacionará cada proceso con la descripción técnica:

- Se recibe la orden de servicio por parte del cliente.

- Se selecciona el personal para dicho servicio.
- Se dan instrucciones al operario indicando la labor y el sitio.
- El operario se desplaza al sitio donde desarrolla la labor.
- La persona inicia la labor de limpieza en cada una de las áreas del hogar u oficina.
- Al finalizar la labor el operario reporta a la oficina la culminación de la labor.
- Desplazamiento por parte del supervisor al punto de la labor.
- Desplazamiento de operario al as oficinas de la empresa.
- La oficina se comunica con el cliente.
- Se genera factura y cobro del servicio.

3.3.3 Diagrama de operación, proceso y procedimiento:

1. Se recibe la orden de servicio por parte del cliente.
2. Se selecciona el personal para dicho servicio.
3. Se dan instrucciones al operario indicando la labor y el sitio.
4. El operario se desplaza al sitio donde desarrolla la labor.
5. La persona inicia la labor de limpieza en cada una de las áreas del hogar.
6. Al finalizar la labor reporta el operario a la oficina culminación de la labor.
7. Desplazamiento operario al as oficinas de la empresa
8. La secretaria se comunica con el cliente
9. Se genera factura de cobro por el servicio al cliente.

Soluciones de limpieza en su portafolio presta sus servicios en hogares en la ciudad del Socorro ha diseñado un proceso de limpieza de acuerdo a las necesidades propias de cada cliente el cual se describe a continuación:

Proceso de limpieza en el hogar: como el proceso de limpieza que se desarrolla en el hogar es más extenso se ha diseñado un proceso de limpieza donde se ha sesionado por las partes básicas del hogar como son la cocina, sala y comedor, habitaciones y finalmente el baño.

Limpieza en Cocina:

- Limpiar el lavaplatos.
- Limpiar los Exteriores e interior de los Electrodomésticos (en caso que aplique).
- Limpiar la Estufa y cada uno de sus componentes.
- Limpiar los Gabinetes y puertas del mobiliario de la cocina.
- Limpiar la campana extractora de la cocina.
- Limpiar interiores y exteriores de la nevera.
- Limpiar y desinfectar los mesones existentes en la cocina.
- Limpiar y desinfectar paredes existentes en la concina.
- Limpiar y desinfectar pisos de la cocina.

2. Limpieza en Sala y comedor:

- Limpiar muebles.
- Limpiar las superficies de los muebles.
- Quitar el polvo existente en los diferentes electrodoméstico.
- Levantar y quitar el polvo de los artículos decorativos existentes en la sala (Cuadros, lámparas, candelabros, plantas, porcelanas, portarretratos).
- Limpiar vidrios existentes en estas áreas.

- Barre y limpiar pisos de esta área.

3. Limpieza en Habitaciones:

- Recoger y ordenar los elementos que estén fuera de su sitio.
- Levantar y quitar el polvo de los artículos decorativos existentes en estas áreas
- Cambiar sábanas y hacer las camas.
- Botar la basura existente en las canecas de esta área.
- Limpiar y desinfectar los pisos.
- Limpiar ventanas y puertas.

4. Limpieza de Baños:

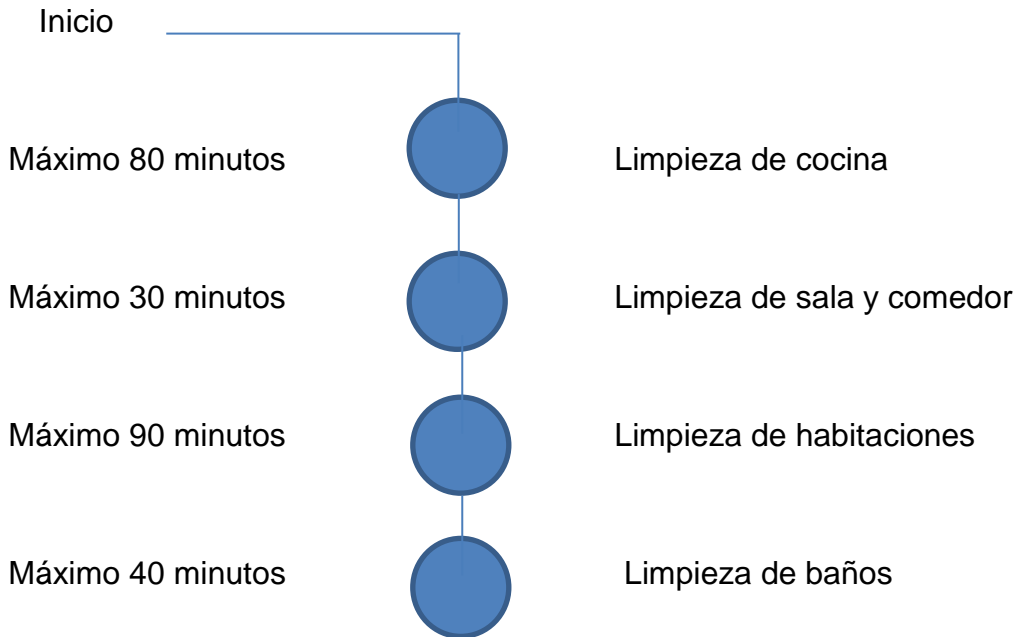
- Limpiar y desinfectar baterías de baños.
- Limpiar y desinfectar las duchas.
- Limpiar el lavamanos.
- Cambiar toallas.
- Colocar papel higiénico.
- Limpiar y desinfectar canecas.
- Botar basura.

Dentro del proceso de limpieza y desinfección por recomendaciones de bioseguridad como el baño es un foco de contención de bacterias por normas de se sugiere que la limpieza de esta área se haga de último lugar dentro del plan de aseo para evitar contaminar otras áreas del hogar.

Al culminar el proceso de limpieza del hogar siguiendo el esquema definido se hace necesaria la firma del cliente en el sitio el cual ratifica el visto bueno de la labor llenando el formato preestablecido y adicionalmente el cliente da su aprobación con la firma del mismo. Para dar por terminada la labor por parte de los operadores.

DIAGRAMA DE PROCESO SOLUCIONES DE LIMPIEZA

Figura 8 Diagrama de Procesos



3.3.4 Control de calidad. El desarrollo de limpieza especializada se mueve en un mercado cada vez más exigente y competitivo. En este sentido, la calidad del servicio empresarial, se ha convertido en un requisito del servicio.

En el proceso de servicio de la empresa de limpieza especializada de hogares basará en sus procesos operativos y administrativos sobre una cultura organizacional de alta calidad. Se establecerá vigilancia y control en cada uno de los procesos, garantizando el cumplimiento de los estándares de calidad. Esta será enfocada en los siguientes aspectos:

APLICACIÓN NTC 6001 DE SISTEMAS DE GESTIÓN PARA MYPES. La norma NTC 6001 es una norma que establece requisitos para un sistema de Gestión para las MYPES (Micro y pequeñas empresas), cuyo objetivo es la mejora de la organización y la consolidación de Herramientas que le permitan desarrollar una estructura interna sólida y altos estándares de calidad competitivos frente a nuevos mercados.

Apuntando de esta forma a ser MYPES más Integrales, Competitivas, Productivas, Innovadoras, Sostenibles y Perdurables. Este modelo también considera los requisitos legales asociados a la MYPE como un elemento fundamental de su accionar, convirtiéndola en organizaciones más formales, aumentando con ello la confiabilidad frente a sus clientes.

Servicio al cliente: el servicio al cliente es la más importante es la base de la empresa, en la cual es el recurso humano de sus activos. Para garantizar la calidad en atención al cliente, se tendrá en cuenta:

Idoneidad profesional o calidad científico-técnica

Eficiencia en la gestión de los recursos.

Valorar seguridad-riesgos relacionados al servicio prestado u ofrecido.

Satisfacción de los clientes o calidad percibida.

La empresa de limpieza especializada valorará el control de la calidad de forma integral, y se orientará fundamentalmente en tres objetivos posibles: la competencia para las funciones que se realizan, la seguridad en los procesos del servicio, y la calidad desde la doble perspectiva (de la gestión de la calidad y la calidad del servicio mismo).

Sistema de gestión de calidad:

- Documentar todas las actividades, procesos, políticas y objetivos.
- Debe incluir un Control de calidad interno y externo.
- Plan de mantenimiento y revisión de funcionamiento de instrumentos, equipos y productos industriales.
- Sistemas analíticos.
- Debe existir un sistema de control de la documentación y plan de control de calidad NTC S- 019 Y NTC 6001, cumpliendo las normas indicadas.
- Manual de calidad

- Debe existir un catálogo de servicios (que incluye además del catálogo de determinaciones, otros servicios adicionales que realiza la empresa).

Sistema de gestión de la calidad. No conformidades. Acciones correctoras.

- Debe existir un procedimiento de identificación, registro y acción ante toda no conformidad
- Toda no conformidad debe ser comprobada, revisada y resuelta.
- La revisión de no conformidades se debe utilizar como un elemento de mejora.
- Deben controlarse y revisarse todas las reclamaciones e incidencias
- Proceso de mejora continua, registro técnicos y proveedores.
- Debe haber un archivo de registros. Dichos registros deben guardar su
- Trazabilidad histórica
- Selección, características de uso de materiales y equipos.
- Recepción y verificación de materiales y equipos.

Requerimientos técnicos. Personal.

- Organigrama, políticas de personal, Análisis de Puestos de Trabajo que definan cualificación del personal.
- El personal ha de estar cualificado para el trabajo asignado
- Deben mantenerse registros sobre la formación del personal
- Debe existir delegación de funciones registrada
- Política de confidencialidad
- Programa de formación y capacitación continuada
- Evaluación del desempeño

Manejo de disposiciones técnicas y legales. La empresa de limpieza especializada apropiará en sus prácticas de calidad las disposiciones técnicas y legales reglamentadas en la resolución 2309 de 1986 y los decretos 1601 de 1984, 775 de 1990 y 1843 de 1991) y NTC S-019 referente:

- Requisitos técnicos de la ejecución de actividades de limpieza especializada en relación a mobiliarios.
- La organización de la salud ocupacional en los lugares de trabajo.
- La seguridad industrial, maquinarias, equipos y herramientas.
- Elementos de protección personal.
- Medicina preventiva.

3.3.5 Recursos. Se requiere de los recursos adecuados para el funcionamiento óptimo y para el desarrollo de las labores se hace necesario contar con los elementos para el normal funcionamiento de la empresa prestadora del servicio de limpieza especializada de para el hogar y empresas serán:

- Talento Humano (personal administrativo y operativo)
- Recurso Físico (equipos, maquinas, mantenimiento)
- Recurso de Insumos (Materia prima, inventarios)

3.3.5.1 Recurso Humano. De acuerdo con el desarrollo de la empresa será necesario el siguiente recurso humano para un eficaz desempeño de la empresa ser requiere del siguiente personal:

Cuadro 22 Requerimiento de Talento humano

RECURSOS HUMANO
Gerente
Secretaria
Contador (prestación de servicios)
3 operarios

El recurso humano, estarán bajo contrato a término fijo inicialmente, con un asignación salarial referente al cargo y con lo estipulado bajo ley.

Los colaboradores contarán con la prestaciones de sociales de ley, y estarán regidos bajo el régimen de seguridad social, (PENSIONES, SALUD, RIESGO Y APORTE SPARAFISCALES).

3.3.5.2 Recurso físico. Par el desarrollo y el funcionamiento de la empresa en su área administrativa y operativa es necesario de la implementación de los muebles y enseres de oficina, equipo de cómputo, telecomunicaciones, los elementos e insumos de limpieza.

Para adquirir los recursos físicos necesarios para la ejecución de la operación no se presenta ningún traumatismo ya que se pueden comprar en el municipio del Socorro. Se adquirir los siguientes elementos:

Cuadro 23 Equipos de Oficina

Cantidad	Concepto
2	Computador e impresora
2	Teléfonos celulares
1	Servicio de internet
	Elementos de papelería

Cuadro 24 Muebles y enseres

Cantidad	Concepto
2	Escritorio con archivador
2	Sillas giratoria
2	Archivador con gavetas
3	Estantería
1	Botiquín
1	Equipo de primeros auxilio

3.3.5.3 Recurso de insumos. En el desarrollo de La empresa se requieren recursos y elementos óptimos para el normal funcionamiento de sus servicios de acuerdo con sus proyecciones. En el área administrativa los insumos necesarios para el servicio, se limitan a papelería, y útiles de escritorio. En la parte operativa es necesaria los insumos para la prestación del servicio no presenta ningún inconveniente ya que se puede manejar una línea especializada de elementos de aseo con tamaños industriales.

Cuadro 25 Insumos

Material	Insumos mes	Insumos Anuales
Límpido x 20.0000 ml	19.968 ml	239.616 ml
Desinfectante x 20.000 ml	19.968 ml	239.616 ml
Detergente 20.000 ml	19.968 ml	239.616 ml
Barso lx 20.000 ml	19.968 ml	239.616 ml
Limpiavidrios x 20.000 ml	19.968 ml	239.616 ml
Trapero	3	36

Escoba	3	36
Recogedor	3	9
Guantes	6	72
Botas	3	9
Tapaboca	42	500
Uniformes	3	9

3.3.6 Análisis de proveedores. Se tendrá en cuenta los proveedores con mejores condiciones económicas y calidad de los productos.

Elementos de oficina: tendiendo como base que el municipio del Socorro no existen suficientes opciones de proveedores de insumos para oficina se recurre al municipio de San Gil opción más cercana y competitiva

En el municipio de San Gil, existen tres papelería importantes donde se podría conseguir la papelería, útiles de escritorio e insumos para computador, a precios cómodos. Estas son:

- Papelería Bolívar: carrera 10 No. 13-38
- Papelería Venecia: calle 11 No. 9-87m
- Papelería Turística J.C.A: carrera 10 No. 11-25

Equipos y muebles de oficina: los elementos los de cómputo y los muebles y enseres de oficina serán adquiridos a través de proveedores del municipio de San Gil, donde existe buena oferta y excelente calidad. Entre los proveedores se tienen a:

- Systemcompukit: carrera 9 No. 9-16
- Oklahoma: calle 14 No.9-20
- Ges-computadores: calle 11 No. 9-14
- Madervargas: calle 16 No.12-44

Productos de limpieza: los productos de aseo para realizar la limpieza especializada serán adquiridos en la empresas Soluciones de Limpieza que al maneja marca exclusiva y tamaños industriales. Para los otros implementos necesarios para la implementación de la eficaz limpieza se tendrá en cuenta siguientes proveedores:

- Industrias el brillador: carrera 32 b No. 14-56 Bucaramanga.
- Todo aseo: Avenida Quebrada seca No. 21-41 Bucaramanga.
- Soluciones de Limpieza: Carrera 13 No. 10-40 Socorro.

3.3.7 Distribución de Planta. El diseño y tamaño de las áreas necesarias para el desarrollo de la empresa, se ha diseñado para que el espacio sea el más apropiado, de tal forma que al desarrollar las funciones se pueda hacer de forma eficiente y rápida. Las áreas se especifican a continuación:

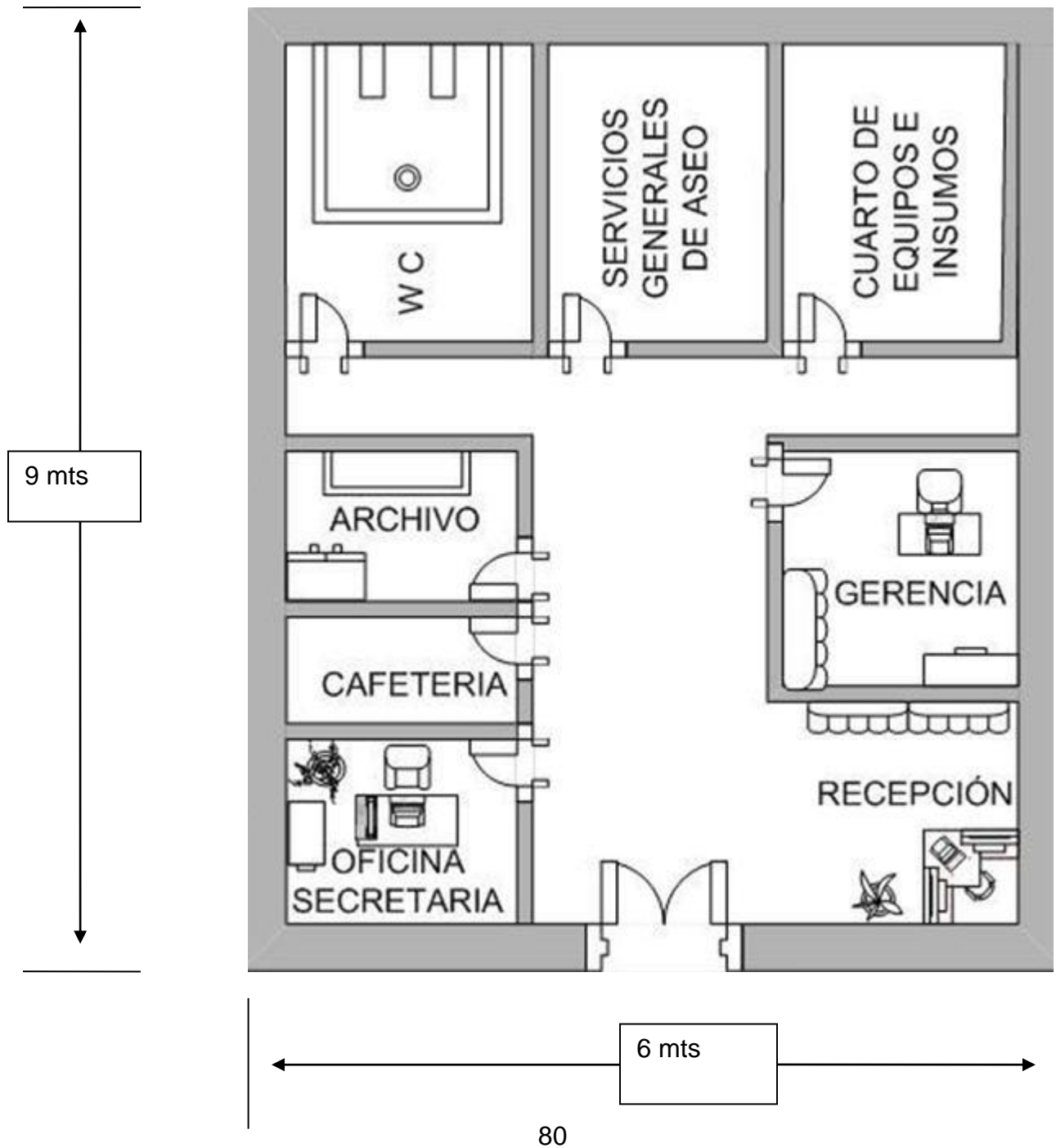
- Recepción de clientes
- Oficina de gerencia
- Oficina de secretaria
- Cuarto de insumos
- Cuarto de servicios generales de aseo
- Cuarto de archivo
- Cafetería
- Sanitario.

Distribución de la oficina

En la distribución se tuvo en cuenta la flexibilidad en las instalaciones de tal manera que se adapten a cambios futuros. Se tendrá divisiones con paneles

para el área administrativa. La infraestructura para el funcionamiento de la empresa se adquirirá por arriendo.

Figura 9 Distribución Oficina



3.4 CONCLUSIONES SOBRELA VIABILIDAD TECNICA DEL PROYECTO

Mediante el estudio técnico se pudo determinar el tamaño del proyecto en relación a la demanda, pues se tiene un porcentaje de la población dispuesta a utilizar el servicio, como también un área de mercado por cubrir. De esta manera se llegó a la conclusión que de acuerdo a la capacidad instalada de la empresa, es posible ejecutar 624 servicios por operario, lo cual equivale a 1.872 servicios al mes teniendo que se cuenta con tres (3) operarios para comenzar las actividades de limpieza especializada. Se estableció un porcentaje de participación inicial del 35% de la demanda insatisfecha. Lo anterior favorece el propósito que tiene la empresa de incursionar decisivamente en el mercado.

En base al Plan de Ordenamiento Territorial del Municipio de Socorro, y de acuerdo con la utilización de un Método cualitativo por puntos, se determina un sitio óptimo para la ubicación de la empresa, el cual se caracteriza por disponibilidad de infraestructura locativa y con bajo costo en arriendo, una apropiada ubicación con relación al mercado objetivo, mejores condiciones en las vías de acceso, disponibilidad y economía de los servicios públicos, y un sector con tendencia al desarrollo empresarial y urbanístico de impacto social.

En conclusión el proyecto es viable desde el punto de vista técnico, pues teniendo los resultados obtenidos del estudio, se cuenta con la implementación de insumos o elementos biodegradables específicos; permitiendo ofrecer un servicio con calidad y eficacia en los procesos. Además la empresa cuenta con el talento humano, los recursos necesarios y las capacidades para cubrir un buen porcentaje de la demanda existente hacia el servicio. El diseño de las instalaciones de la empresa es sencillo, con flexibilidad cual indica que no existen impedimentos que limiten la creación y puesta en marcha de la empresa prestadora del servicio de limpieza especializada en el municipio de Socorro, Santander.

4. ESTUDIO ADMINISTRATIVO

Se tratarán los siguientes aspectos:

- Forma de constitución
- Cultura empresarial
- Estructura organizacional.

4.1 FORMA DE CONSTITUCION

Para la constitución de la empresa prestadora del servicio de limpieza especializada se pretende constituir una Sociedad Anónima Simplificada conformada con 4 socios los cuales tendrán aportes en dinero de igual valor.

Documentos solicitados por Cámara de Comercio para la creación de una nueva empresa:

ESCRITURA DIGITALIZADA: El notario debe enviar la escritura digitalizada a Cámara de Comercio, soportada con la firma digital.

CARTAS DE ACEPTACIÓN: las personas que aparecen en los nombramientos de la escritura de constitución, diferentes a los socios que la conforman, deben anexar una carta de aceptación del cargo, indicando el número del documento de identificación.

FORMULARIOS DILIGENCIADOS: El empresario debe diligenciar los formularios de: - Registro Único Empresarial. - Registro Único anexo Matrícula Mercantil. - Formulario adicional de registro para fines tributarios. – Formulario de Registro de Industria y Comercio. Estos formularios los debe imprimir y firmarlos el representante legal.

PAGO DEL IMPUESTO DE REGISTRO: El empresario debe realizar el pago del impuesto en el Banco Agrario, presentando la escritura de constitución.

PAGO DEL REGISTRO MERCANTIL: Diligenciados los formularios por el empresario bajo el sistema WEB y enviados por Internet, el empresario debe

proceder a realizar la liquidación del registro mercantil desde Internet y realizar el pago, con tarjeta débito o crédito.

Nota: Las cartas de aceptación del cargo en el caso que sea necesario, los formularios diligenciados y el pago del impuesto de registro deben llevarse a la Cámara de Comercio.

Para el Nombre comercial:

1. De acuerdo con la Ley, la Cámara de Comercio no registra nombres iguales a otros que ya se encuentren inscritos. En consecuencia no se matricula a una persona natural o jurídica, ni a un establecimiento de comercio, sucursal o agencia que tenga el mismo nombre de otro ya inscrito.
2. La inscripción por parte de la Cámara de Comercio de un nombre no significa que él no genere confusión o error en el mercado.
3. Tenga en cuenta que la inscripción en el registro mercantil de un nombre similar a otro ya inscrito no impide la posible aplicación de sanciones por la autoridad competente.
4. Para evitar posibles sanciones legales, evite matricular nombres que puedan generar confusión con otros ya registrados.
5. Es conveniente que el nombre que se pretende utilizar sea tan distinto como sea posible de los que ya se encuentren registrados en la Cámara de Comercio.
6. La Cámara de Comercio de no se encuentra autorizada para reservarle un determinado nombre. Si entre el tiempo de la consulta del nombre y el momento en el que se presente para inscripción el nombre respectivo ya se ha inscrito otro igual, no podrá accederse al registro. La consulta no le garantiza ninguna prioridad al nombre ni ningún derecho a usarlo. Para evitar este inconveniente realice su matrícula lo antes posible.
7. No son diferenciadores las expresiones que identifican el tipo de sociedad o que por ley deben añadirse al nombre (Ltda. S.A, S en C). Por ejemplo: Carnes y Carnes S en C se considera idéntico al nombre Carnes y Carnes Ltda.

8. Tenga en cuenta que en caso de duda conviene que se acerque a alguna de nuestras sedes para preguntar expresamente por la posibilidad de inscribir un determinado nombre.

4.1.2 Sociedad Anónima Simplificada (S.A.S.)

Es una sociedad creada mediante la LEY 1258 del 5 de Diciembre de 2008.

Llamada también Sociedad por Acciones Simplificada.

1. Se constituyen mediante documento privado. El mismo procedimiento se aplica para cualquier tipo de sociedad (incluida la empresa unipersonal) que pretenda transformarse en una **S.A.S.** Esto reduce trámites y costos de escrituración.
2. No exige un número de accionistas determinado. Esto hace que la sociedad pueda ampliar o reducir el número de sus accionistas a su conveniencia.
3. Las reformas de la sociedad no se hacen por escritura pública sino por documento privado, lo cual hace el trámite más expedito y menos costoso (se ahorran gastos de escrituración). Solo se requiere escritura pública en algunos casos especiales.
4. Desaparece la responsabilidad laboral y tributaria que recae sobre los socios de las sociedades limitadas.
5. El objeto social de la sociedad puede ser abierto, es decir, que puede hacer todo aquello que no esté prohibido por la ley, si así se determina en los estatutos.
6. El pago del capital social se puede pactar dentro de los Estatutos Sociales, sin que pase de 2 años (en la actualidad el termino para pagar el capital social de las sociedades anónimas es de 1 año y las limitadas deben pagar todo su capital al momento de su constitución).
7. Se pueden expedir diferentes tipos de acciones: (i) Privilegiadas; (ii) Con dividendo preferencial y sin derecho a voto; (iii) Con dividendo fijo anual; (iv) Acciones de pago.

8. El voto puede ser singular o múltiple.
9. La organización de la sociedad se puede pactar en los Estatutos Sociales, es decir, que no es obligatorio tener algunos órganos corporativos. Esto implica una posible reducción en los costos que demandan algunos cuerpos colegiados de las sociedades.
10. Se tiene un término más amplio para enervar la causal de disolución por pérdidas que disminuyen el patrimonio neto por debajo del 50% del capital suscrito. Ya no es un plazo de 6 meses sino de 18 meses, contados desde la fecha en que la asamblea reconozca el acaecimiento de la causal de disolución.
11. Solo está obligada a tener revisor fiscal si los activos brutos a 31 de diciembre del año inmediatamente anterior son o exceden el equivalente a 5000 salarios mínimos legales mensuales, y/o los ingresos brutos son o exceden el equivalente a 3000 salarios mínimos legales mensuales. Hoy en día las sociedades anónimas siempre requieren de un revisor fiscal.
12. No es necesario que el representante legal tenga un suplente. Esto reduce costos.
13. A falta de estipulación, el representante legal puede realizar todos los actos conforme al objeto social de la compañía. Esto hace que ya el representante legal no esté facultado a hacer solamente lo que le dicen los Estatutos Sociales, sino que puede hacer todo aquello que no le haya sido expresamente prohibido.
14. Se puede fraccionar el voto para la elección de jutas directivas u otros cuerpos colegiados.
15. Salvo algunas excepciones, todas las decisiones que se tomen se hacen con la mitad más uno de los accionistas. No es necesario seguir las mayorías cualificadas del Código de Comercio.
16. Se pueden pactar por estatutos restricciones a la negociación de acciones, siempre que la vigencia de la restricción no dure más de 10 años, prorrogables por igual término.
17. Los Estatutos Sociales pueden prever causales de exclusión de accionistas.

18. En operaciones de fusión y escisión, los accionistas de las sociedades absorbidas o escindidas, podrán recibir: dinero en efectivo, cuotas sociales, acciones, títulos de participación en cualquier sociedad o en cualquier otro activo, como única contraprestación.

19. Se puede aplicar la fusión abreviada cuando una sociedad posea más del 90% de las acciones de una Sociedad Anónima simplificada.

20. Las **S.A.S.** Estarán sujetas a la inspección, vigilancia o control de la Superintendencia de Sociedades, según las normas legales pertinentes.

IMPORTANTE:

El Artículo 46 prohíbe la creación de Sociedades Unipersonales, con base en el Artículo 22 de la Ley 1014 de 2006 y las ya constituidas deben transformarse dentro de los seis (6) meses siguientes a la promulgación de la Ley. Lo anterior, debido a que las **S.A.S.** pueden constituirse con un solo accionista, independientemente del monto de activos y número de empleados.

El Artículo 42 de la Ley 1258, aclara que cuando se utilice a las **S.A.S.** en fraude a la Ley, los accionistas o administradores que hubieren participado en dichos actos fraudulentos, responderán solidariamente por los daños y perjuicios causados.

4.2. CONSTITUCION DE LA EMPRESA

La empresa Soluciones de Limpieza se constituirá bajo la figura de Sociedad Anónima Simplificada (S.A.S), cuyo representante legal será la señora Mérida Martínez Rico. La sociedad estará conformada por cuatro socios cuyos apostes en un 100% serán en efectivo por un valor de cinco millones quinientos mil pesos moneda corriente (\$5.500) cada socio para monto total de aportes representados en veinte dos millones de pesos moneda corrientes (\$22.000.000).

4.2.1 Visión. LA EMPRESA SOLUCIONES DE LIMPIEZA. Será la empresa líder en el área de servicios de limpieza especializada en el municipio de Socoro para el año 2015, buscará ser reconocida en el mercado como una organización competitiva y de excelente imagen corporativa; siendo la mejor opción para sus clientes, a través de la calidad de los servicios de limpieza prestados, de un personal capacitado y profesional para el desarrollo de estas actividades.

4.2.2 Misión. LA EMPRESA SOLUCIONES DE LIMPIEZA. Contribuye al mejoramiento de la calidad de vida, mediante el trabajo de un equipo humano calificado y comprometido con la prestación de un servicio de limpieza especializado. Apoyando el desarrollo socio-económico de la región y la conservación del medio ambiente contando, de un personal capacitado y profesional para el desarrollo de estas actividades.

4.2.3 Objetivos. Soluciones de limpieza pueden establecer los siguientes objetivos:

- Ser reconocidos en el mercado al cumplir y atender las expectativas del cliente.
- Mantener una ventaja competitiva en cuanto a precios, valor agregado y eficiencia en el servicio.
- Contribuir con el progreso económico y social de la ciudad del Socorro como generadores de fuentes de empleo dentro de los marcos legales
- Contribuir constantemente con el mejoramiento de la calidad de vida de la población, al ofrecer un servicio que favorece el estado de salud y las condiciones ambientales para el desarrollo humano.

4.2.4 Políticas. Las políticas de la organización están dirigidas a la calidad de sus procesos, la satisfacción y cumplimiento de las expectativas del cliente.

Políticas con el personal:

Clima Organizacional: Mantener un clima organizacional favorable donde los colaboradores puedan realizar sus metas y participar activamente del

proceso productivo de la organización. Conformer un programa de capacitación y desarrollo constante con los colaboradores manteniendo un programa de calidad interna y externa.

Políticas de compras:

Las compras y todos los contratos serán realizados únicamente por la gerencia. Como norma general en las negociaciones con los proveedores de insumos se cancelara el pedido en los tiempos estipulados para recibir el beneficio de pronto pago. Programar las compras de elementos de consumo y materia prima.

Políticas de ventas: El objetivo general de la empresa, es la prestación eficaz y satisfactoria de los servicios solicitados. La ejecución el servicio solicitado por el cliente, se desarrolla en un plazo máximo de un (1) días hábil, contados a partir de la fecha de la solicitud formal del servicio.

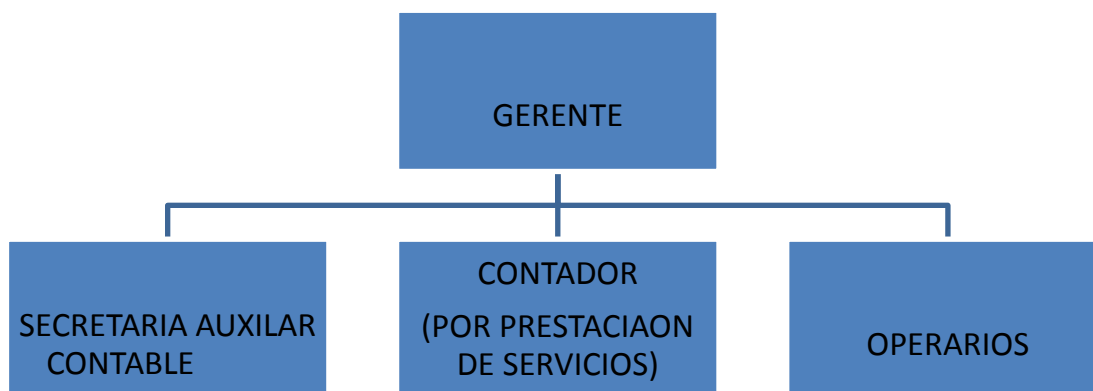
La gerencia dar respuesta oportuna las solicitudes de cotización dentro de los dos (2) hábiles siguientes a la realización de ésta. Para las cotizaciones los precios tendrán vigencia de 30 días calendario, período en el cual se debe efectuar la solicitud ya sea por vía telefónica, email, o a través de una orden por solicitud del servicio.

4.3 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

4.3.1 Organigrama. Para lograr con éxito los objetivos de la organización, la empresa SOLUCIONES DE LIMPIEZA tendrá en su estructura organizacional el recurso humano necesario y entrenado para cubrir las necesidades de la empresa.

Al ser una empresa de servicio sus funciones estarán en cada departamento con funciones centradas en la gerencia la estructura organizacional funcionara, en el área administrativa como operativa, con el recurso humano entrenado y calificado para la puesta en marcha de la empresa.

Figura 10 Organigrama



4.3.2 Descripción y perfil de cargos. La descripción de cargos facilita los procesos de incorporación e inducción de empleados nuevos; y se convierte en una herramienta para realizar los procesos de medición del desempeño del recurso humano en la empresa.

Cuadro 26 especificaciones cargo gerente

Especificaciones del cargo de Gerente			SOLUCIONES DE LIMPIEZA			
Especificaciones del cargo			Hoja 1 de 2			
Nombre del cargo	Gerente	CC No.	Fecha	Día	Mes	Año
Área	Administrativa					
Supervisa:			Secretaria, Operarios y Contador.			
Función principal			Representar legalmente a la empresa y realizar las funciones administrativas (planear, organizar, dirigir y controlar) garantizando el cumplimiento de los objetivos de la empresa y controlar toda			

	clase de acciones encaminadas a preservar y mejorar los servicios que ofrece la empresa
<p>Funciones:</p> <p>Coordinar las actividades en las diferentes secciones de la empresa.</p> <p>Seleccionar y contratar el personal de la empresa.</p> <p>Establecer relaciones de negocios con los clientes.</p> <p>Promover la contratación de los servicios con clientes potenciales.</p> <p>Diseñar nuevos planes y estrategias del servicio.</p> <p>Visitar a los clientes (potenciales y actuales), con el fin de ofrecer los servicios de la empresa.</p> <p>Fijar metas y ejecutar acciones para incrementar las ventas de los servicios, impulsando las estrategias necesarias.</p> <p>Manejar las finanzas de la empresa, velando por su crecimiento.</p> <p>Asistir a reuniones y presentar informes administrativos.</p> <p>Analizar y evaluar los estados financieros de la empresa, presentando ante los socios, alternativas que propendan por la maximización de utilidades.</p> <p>Elaborar los presupuestos anuales, según las normas establecidas por la empresa.</p> <p>Realizar análisis de los Estados financieros, para la toma de decisiones.</p> <p>Realizar reuniones periódicas con los empleados en procura de solucionar problemas en el servicio y cumplimiento de metas trazadas por la empresa.</p> <p>Conocer y analizar permanentemente las necesidades y expectativas de las empresas y hogares clientes.</p> <p>Procurar el crecimiento corporativo mediante gestión de mercados y optimización de los recursos.</p> <p>Atender y promover la venta de los diferentes servicios que conforman el portafolio de la empresa, incrementando la utilización de los mismos.</p>	

Instruir y entrenar el personal a su cargo en el desempeño de sus funciones y cumplimiento de sus obligaciones.

Hacer cumplir el reglamento interno de trabajo y procedimientos disciplinarios.

Mantener la motivación del personal a su cargo.

Estar atento a toda queja o sugerencia que presenten los usuarios del servicio, estableciendo el curso de acción para logra su total satisfacción.

Propender por una cultura de calidad total en cada uno de los servicios, promoviendo la adopción de normas técnicas.

Tramitar la compra de insumos necesarios para el normal desarrollo de las actividades de la empresa.

Colaborar en las funciones de sus subalternos, cuando la ocasión así lo requiera.

Presentar informes de quejas y reclamos de los clientes.

Prestar un adecuado soporte a las personas a su cargo, para la correcta prestación de los servicios de aseo.

Verificar el funcionamiento, operación y utilización de los equipos y herramientas, y la observancia de los procedimientos respectivos.

Revisar el servicio prestado, realizando aseguramiento de calidad y profesionalismo.

Mantener control permanente de los inventarios e insumos, teniendo en cuenta los pronósticos de ventas del servicio.

Manejar la caja menor de la empresa, cumpliendo con los parámetros.

Desarrollar los eventos de promoción programados por la empresa.

Elaborar la nómina tramitando los descuentos. Realizar las afiliaciones, pagos y novedades de la seguridad social.

Ejecutar funciones de tipo operativo, cuando se requiera

Cuadro 27 especificaciones cargo gerente

Especificaciones del cargo de Gerente.			SOLUCIONES DE LIMPIEZA			
Especificaciones del cargo			Hoja 2 de 2			
Nombre del cargo	Gerente	CC No.	Fecha	Día	Mes	Año
Área	Administrativa					
Supervisa:			Secretaria, Operarios y Contador.			
Perfil:			GRADO DE FORMACIÓN: Haber terminado estudios universitarios en Gestión Empresarial, administración de empresas. Experiencia minina 2 años			
<p>Responsabilidad:</p> <p>Representar dignamente a la empresa.</p> <p>Proteger los bienes muebles e inmuebles.</p> <p>Cumplir y hacer cumplir las funciones de acuerdo al Manual Interno de la empresa.</p> <p>Velar por la buena marcha de los procesos productivos y de servicios prestados.</p> <p>Verificar la correcta operación y cuidado de equipos y herramientas de la empresa.</p> <p>Hacer cumplir las normas de seguridad industrial</p> <p>Velar por el crecimiento corporativo a todos los niveles.</p>						
Vo.bo. Junta de Socio		Aprobó			Reviso	

Cuadro 28 especificaciones cargo secretaria

Especificaciones del cargo Secretaria auxiliar contable			SOLUCIONES DE LIMPIEZA			
Especificaciones del cargo			Hoja 1 de 2			
Nombre del cargo	Secretaria auxiliar contable	CC No.	fecha	Día	Mes	Año
Área	Administrativa					
Supervisa			Ninguno			
Función principal			Apoyar las funciones del gerente y en coordinación con este, serán los responsables de la contabilidad y fianzas de la empresa			
<p>Detalle de Funciones:</p> <p>Atender y orientar amablemente al público que visite la empresa, proporcionarle la información requerida.</p> <p>Recibir y tramitar las llamadas telefónicas.</p> <p>Dar trámite a la correspondencia despachada y recibida.</p> <p>Transcribir en computador, cartas, memorandos, informes y demás documentos que le sean solicitados.</p> <p>Llevar los registros según indicaciones del contador.</p> <p>Archivar la correspondencia enviada y recibida al igual que cualquier otro documento que se desprenda del objeto social de la empresa.</p> <p>Realizar la facturación y recaudos de los servicios solicitados por los usuarios.</p> <p>Mantener las instalaciones de trabajo organizadas y limpias.</p>						

Cuadro 29 funciones del cargo de Secretaria

Especificaciones del cargo Secretaria auxiliar contable			SOLUCIONES DE LIMPIEZA			
Especificaciones del cargo			Hoja 2 de 2			
Nombre del cargo	Secretaria auxiliar contable	CC No.	fecha	Día	Mes	Año
Área	Administrativa					
Supervisa			Ninguno			
Perfil			GRADO DE FORMACIÓN: Bachiller Técnico Comercial, y haber realizado formación Contable I y II en el SENA. Experiencia minina 1 año			
<p>Responsabilidad:</p> <p>Representar dignamente a la empresa.</p> <p>Proteger los bienes muebles e inmuebles.</p> <p>Cumplir las funciones de acuerdo al Manual Interno de la empresa.</p> <p>Estar permanentemente comprometida con las finanzas de la empresa.</p> <p>Manejar adecuadamente los elementos, materiales, muebles, enseres y equipos asignados para el cumplimiento de sus funciones.</p> <p>Guardar absoluta reserva de la información que se genere en la empresa producto de su actividad.</p> <p>Velar por el crecimiento corporativo a todos los niveles.</p>						
Vo.bo. Junta de Socio		Aprobó			Reviso	

Cuadro 30 Especificaciones del Contador

Especificaciones del cargo de Contador			SOLUCIONES DE LIMPIEZA			
Especificaciones del cargo			Hoja 1 de 2			
Nombre del cargo	Operario	CC No.	Fecha	Día	Mes	Año
Área	Administrativa Financiera					
Supervisa			Ninguno			
Función Principal			Atender y Brindar asesoría contable al Gerente, con relación al diligenciamiento de registros, documentos, formularios, declaraciones e informes.			
<p>Funciones:</p> <p>Revisar semanalmente los comprobantes contables.</p> <p>Dar las indicaciones pertinentes al gerente sobre la elaboración mensual de la declaración de Retención en la fuente y de la elaboración anual de la Declaración de Renta y complementarios.</p> <p>Dar conceptos y asesoría sobre el presupuesto de ingresos y egresos y demás información.</p> <p>Dar respuesta a los requerimientos de la DIAN.</p> <p>Dar opiniones y sugerencias que considere para mejorar la empresa.</p>						

Cuadro 31 Funciones del cargo de Contador

Especificaciones del cargo de Contador			SOLUCIONES DE LIMPIEZA			
Especificaciones del cargo			Hoja 2 de 2			
Nombre del cargo	Operario	CC No.	Fecha	Día	Mes	Año
Área	Operativa					
Supervisa			Ninguno			
Perfil			GRADO DE FORMACIÓN: Contador Público titulado, con seminario en actualización tributaria y complementarios Experiencia mínima 5 año.			
<p>Responsabilidad:</p> <p>Representar dignamente a la empresa.</p> <p>Dirigir y revisar la información contable y financiera de la empresa.</p> <p>Controlar los gastos administrativos y operativos, brindando asesoría a la empresa.</p> <p>Cumplir con la entrega de los informes financieros y Declaraciones ante la DIAN, en las fechas estipuladas.</p>						
Vo. Bo. Junta de Socios		Aprobó:			Reviso:	

Cuadro 32 Especificaciones del cargo operario

Especificaciones del cargo de Operario			SOLUCIONES DE LIMPIEZA			
Especificaciones del cargo			Hoja 1 de 2			
Nombre del cargo	Operario	CC No.	Fecha	Día	Mes	Año
Área	Operativa					
Supervisa			Ninguno			
Función principal			Planear y ejecutar todas las labores de mantenimiento, limpieza y promoción del servicio según el objeto social de la empresa hogares.			
<p>Funciones:</p> <p>Planear y ejecutar las actividades de limpieza</p> <p>Realizar el mantenimiento preventivo a los equipos y herramientas de la empresa.</p> <p>Mantener control efectivo en cada uno de los procesos del servicio.</p> <p>Conocer el inmueble donde ha de prestarse el servicio.</p> <p>Dar adecuado uso a los insumos de aseo con el objeto de maximizar recursos.</p> <p>Almacenar adecuadamente los productos de limpieza.</p> <p>Colaborar en la promoción y venta de los servicios de la empresa.</p> <p>Transportar los elementos de limpieza a los hogares.</p> <p>Mantener la motivación del cliente hacia el servicio.</p> <p>Propender por una cultura de calidad total en cada uno de los servicios, promoviendo la adopción de normas técnicas.</p> <p>Atender y promover la venta de los diferentes servicios que conforman el portafolio de la empresa.</p> <p>Ayudar a mantener el control permanente de los inventarios e insumos.</p> <p>Cumplir las demás labores que el gerente les encomiende.</p>						

Cuadro 33 especificaciones cargo operario

Especificaciones del cargo de Operario			SOLUCIONES DE LIMPIEZA			
Especificaciones del cargo			Hoja 2 de 2			
Nombre del cargo	Operario	CC No.	Fecha	Día	Mes	Año
Área	Operativa					
Supervisa			Ninguno			
Perfil:			Experiencia mínima 6 meses. Haber trabajado en procesos similares, tener actitud para el trabajo encomendado al igual que para recibir capacitación. Grado de formación: Bachiller			
<p>Responsabilidad:</p> <p>Representar dignamente a la empresa.</p> <p>Proteger los bienes muebles e inmuebles.</p> <p>Cumplir las funciones de acuerdo al Manual Interno de la empresa.</p> <p>Controlar la calidad en cada una de las etapas del proceso de prestación del servicio.</p> <p>Manejar adecuadamente los elementos, materiales, muebles y enseres y equipos asignados para el cumplimiento de sus funciones.</p> <p>Entregar los pedidos a la hora y fecha exacta.</p> <p>Responder por la buena manipulación y rendimiento de la materia prima y de la aplicación de los procesos.</p> <p>Responder por el excelente manejo de información sobre tecnología y procesos de producción</p>						
Vo. Bo. Junta de Socios		Aprobó:			Reviso:	

4.3.3 Asignación Salarial. Para poder asignar un monto salarial se debe tener en cuenta el perfil profesional, experiencia labor, funciones y responsabilidades a desempeñar de cada uno de las personas que conforma la empresa. Asignación laboral con referencia al cargo:

Cuadro 34 Asignación laboral

Cargo	Salario
Gerente	Salario por valor \$800.000
Contador	Salario por valor \$300.000 (Prestación de servicio)
Secretaria auxiliar contable	salario mínimo legal vigente (\$566.700) (valor del salario para el año 2012)
Operario	salario mínimo legal vigente (\$566.700) (valor del salario para el año 2012)

4.4 CONCLUSIONES DEL ESTUDIO ADMINISTRATIVO

Para la implementación de la empresa Soluciones de limpieza es favorable su puesta en marcha ya que se tiene claridad de las normas legales y la reglamentación existente sobre la constitución legal de la empresa dentro del marco legal de las sociedades anónima simplificada, en lo que respecta a su reglamentación.

También su viabilidad respecto al recurso humano necesario para iniciar el proyecto, tanto en el área administrativa, como para el área operativa. Lo anterior teniendo en cuenta que el municipio de Socorro se puede contratar personal calificado y disponible para laborar y desarrollar las actividades de la empresa.

En lo referente a su estructura organizacional, se tiene claridad del personal que se requiere para iniciar, teniendo estructurado las funciones y responsabilidades, también se proyecta a futuro la empresa necesitara más personal, pues el objetivo es crecer y ser una de las empresas líderes en esta área que genere crecimiento social y económico en la región.

5. ESTUDIO FINANCIERO

El análisis económico pretende determinar cuál es el monto de los recursos económicos necesarios para la realización del proyecto, cuál será el costo total de la operación de la planta (que abarque las funciones de producción, administración y ventas), así como otras son indicadores que servirán de base para la parte final y definitiva del proyecto, que es la evaluación económica.

El estudio financiero se desarrollará teniendo en cuenta los siguientes aspectos: Inversiones, Costos, Presupuesto de ingresos y egresos, Punto de equilibrio, Flujo de caja proyectado, Estado de resultados proyectado, Balance general (primer año) y Cálculo de las principales razones financieras. Las proyecciones financieras se realizan a precios constantes, es decir, sin aumento de precios.

5.1. INVERSIONES

La inversión es el uso de factores de producción para producir bienes de capital que satisfagan las necesidades del consumidor, de una forma indirecta pero más plena en el futuro. La inversión fija se subdivide en inversión en activos fijos y diferidos. El activo fijo, también denominado capital fijo está constituido por los diversos bienes que sirven para alojar la unidad productiva y que permite la realización del proceso productivo. Los activos fijos se clasifican en: Activos tangibles, Activos intangibles y Diferidos.

5.1.1 Inversión Fijas. Son todos aquellos activos tangibles requeridos para el funcionamiento de la empresa prestadora del servicio de limpieza especializada Soluciones de Limpieza. La inversión por concepto de activos fijos contempla los siguientes rubros: elementos de producción para la prestación de los servicios, Mobiliario, Muebles y enseres de oficina, Equipo de cómputo y comunicaciones y Vehículos, entre otros.

5.1.1.1 Terreno: Sitio requerido para la ubicación de la planta, para el caso de la nueva empresa prestadora del servicio de limpieza especializada

Soluciones de Limpieza Será a través del canon de arrendamiento mensual de Doscientos cincuenta mil pesos (\$250.000=) moneda corriente.

5.1.1.2 Construcción. Dentro del desarrollo del proyecto la oficina donde se llevara a cabo la prestación del servicio será a través de un canon de arrendamiento. Inicialmente no habrá inversión en activos fijos por inmuebles.

5.1.1.3 Maquinaria y equipo. Todos los equipos e implementos que necesita la empresa Soluciones de Limpieza para la ejecución de los procesos y prestar el servicio de limpieza especializada que soliciten. La inversión en equipo para la prestación del servicio al inicio de actividades no tendrá la inversión de ningún tipo de maquinaria y equipo ya que la ejecución del servicio de limpieza inicialmente será procesos manuales. A futuro y a medida del crecimiento empresarial se proyecta invertir en maquinaria especializadas en esta área.

5.1.1.4 Muebles y enseres. Está conformado por los muebles, dotación y elementos necesarios para el normal funcionamiento del área administrativa y de ventas de la empresa.

Cuadro 35 Muebles y enseres

Muebles y enseres de Oficina	Cantidad	Costo unitario	Total
Escritorio con archivador	2	\$290.000	\$580.000
Sillas giratorias	2	\$85.000	\$170.000
Archivador con gavetas	2	\$350.000	\$700.000
Equipo de primeros auxilios	1	\$70.000	\$70.000
Extintor	2	\$80.000	\$160.000
Total	9	\$875.000	\$1.680.000

5.1.1.5 Equipo de oficina. Son los equipos necesarios para el adecuado funcionamiento de la parte administrativa de la empresa; los cuales están conformados por elementos de cómputo y comunicaciones.

Cuadro 36 Equipos de oficina

Equipos de Oficina	Cantidad	Costo unitarios	Total
Computador	2	\$1.450.0000	\$2.900.000
Teléfono celular (plan empresarial)	2	\$85.000	\$170.000
Internet plan ilimitado	1	\$45.000	\$45.000
Total	5	\$1.580.000	\$3.115.000

5.1.1.6 Herramientas. En el desarrollo de este proyecto sus procesos operativos no requieren del uso de herramientas. En el desarrollo de la operación sus procesos requieren el uso insumos.

5.1.1.7 Total de inversión fija. La unión de activos fijos e intangibles Se diferencia tanto del consumo como del ahorro; porque es un desembolso y no una reserva o cantidad de dinero retenida; con respecto al consumo; porque se dirige a bienes que producen otros bienes o en este caso para la prestación de servicios.

Cuadro 37 Inversiones Fijas

Concepto	Total
Activos fijos tangibles	
Equipos de oficinas	\$2.900.00
Inversión muebles y enseres	\$1.680.000
Total inversión fija	\$4.580.000

5.1.2 Inversión diferida. Son los gastos que se realizan en el período de inicio de las operaciones de la empresa, y corresponden básicamente a la adquisición de servicios o derechos que son básicos para la puesta en

marcha del proyecto como: el estudio de factibilidad, gastos de constitución legal, gastos de lanzamiento relacionados con promoción y publicidad y adecuaciones locativas.

La empresa adquirirá en arriendo una oficina en óptimas condiciones y con la distribución de planta adecuada para la prestación del servicio, por lo tanto, las adecuaciones locativas serán de pintura e imagen corporativa.

Cuadro 38 Inversiones diferidas

Descripción	Valor total
Planeación e integración del proyecto: estudio de factibilidad	\$1.000.000
Gastos de constitución de la empresa	\$500.000
Plan de publicidad y promoción: presupuesto de lanzamiento	\$1.340.000
Imprevistos	\$300.000
Total	\$3.140.000

5 .1.3 Inversión de capital de trabajo. Para el desarrollo de las operaciones de la empresa Solucione de Limpieza es necesario contar con el capital necesario para el comienzo de la labores y con el flujo de efectivo adecuado y el necesario para la operación normal Para asignar el monto de capital de trabajo es necesario cuantificar los costos y gastos incurridos en la prestación de los servicios para el primer año de existencia de la empresa.

5.1.3.1. Costos de producción. Son los desembolsos en efectivo o en especie que la empresa destine en el área operativa para atender las necesidades u obligaciones en el desarrollo de su operación. En el desarrollo de la empresa en su parte operativa (servicios) que la empresa llevará a cabo en la proyección en los cinco (5) años del proyecto se

determinó en el estudio técnico, y está relacionado básicamente con la capacidad utilizada del proyecto (ver cuadro 16), el talento humano y el recurso físico planteados en los cuadros 21, 22, 23,4 así como los insumos necesarios en la prestación del servicio.

En el primer año del proyecto se prestarán 1872 servicios de limpieza especializada, que equivale al 35% de la demanda total insatisfecha. (Ver cuadro 20).

5.1.3.1.1 Materias primas. Por las características del proyecto, corresponde a los costos por concepto de insumos que intervienen directamente en la prestación de 1872 servicios de limpieza especializada al año.

Cuadro 39 Insumos para la prestación del servicio

Insumos	Costo unitario	Costo total
Límpido	\$150	\$280.800
Desinfectante	\$180	\$336.960
Detergente	\$180	\$336.960
Varsol Biodegradable	\$300	\$561.600
Limpiavidrios	\$138	\$258.336
Total		\$1.774.656

Cuadro 40 Materiales indirectos

Materiales	Cantidad anual	Costo unitario	Costo total
Trapero	36	\$4.000	\$144.000
Escoba	36	\$4.000	\$144.000
Recogedor	9	\$3.500	\$31.500
Guantes	72	\$2.000	\$144.000
Botas	9	\$20.000	\$180.000

Tapaboca	500	\$300	\$150.000
Uniformes	9	\$30.000	\$270.000
Total			\$1.063.500

5.1.3.1.2 Mano de obra directa, indirecta y administración Son los costos por concepto de sueldos y prestaciones sociales, desembolsados a los trabajadores que laboran directamente en el área de operación del servicio

Cuadro 41 Costo de mano de obra directa

Cargo	Remuneración Mensual	Anual	Prestaciones laborales al año (51.39%)	Total por operario	Total mano de obra directa
Operarios	\$566.700	\$6.800.400	\$3.494.725	\$10.295.125	\$30.885.375

Cuadro 42 Mano de obra indirecta

Cargo	Remuneración Mensual	Anual	Prestaciones laborales al año (51.39%)	Total mano de obra indirecta
Contador	\$300.000	\$3.600.000	0	\$3.600.000

5.1.3.1.3. Costos indirectos de fabricación. Los costos que están relacionados con el área de operación del servicio. Entre estos, también se encuentran los materiales indirectos, los cuales hacen referencia a los elementos de aseo de instalaciones tomadas en arriendo en cumplimiento del objeto social de la empresa.

Cuadro 43 Costos generales del servicio

Descripción	Costo/mensual	Costo/anual	Costo aplicable al servicio (75%)
Arriendo	\$250.000	\$3.000.000	\$2.250.000
Telefonía celular	\$70.000	\$840.000	\$630.000
Internet	\$30.000	\$360.000	\$270.000
Seguros	\$35.000	\$420.000	\$315.000
Energía	\$40.000	\$480.000	\$360.000
Agua	\$30.000	\$360.000	\$270.000
Depreciación de Muebles y equipos	\$94.556	\$1.000.000	\$750.000
Mantenimiento de equipos	\$20.000	\$240.000	\$180.000
Publicidad de Operación	\$120.000	\$1.440.000	\$1.080.000
Total	\$689.556	\$8.140.000	\$6.105.000

5.1.3.1.4 Total costos de producción. A continuación se relaciona el consolidado de los costos del área operativa para el primer año del proyecto.

Cuadro 44 Total costos de producción (primer año)

Costos de producción	Costo anual
Insumos del Servicio	\$1.774.656
Mano de obra indirecta	\$3.600.000
Mano de obra directa	\$30.885.375
Materiales indirectos	\$1.063.500
Costos generales del servicio	\$8.140.000
Total	\$45.463.531

5.1.3.2 Gastos de administración y ventas. Se analizarán los desembolsos del personal que labora en el área administrativa de la empresa de limpieza especializada, así como otros gastos relacionados con la gestión administrativa.

Cuadro 45 Saldos administrativos y ventas

Cargo	Remuneración		Prestaciones laborales anuales (51.39%)	Total
	Mensual	Anual		
Gerente	\$800.000	\$9.600.000	\$4.933.440	\$14.533.440
Secretaria	\$566.700	\$6.800.400	\$3.494.726	\$10.295.126
Total	\$2.266.700	\$27.200.400	\$13.978.285	\$24.828.566

Cuadro 46 Gastos de administración- otros

Concepto	Valor mensual	Valor anual
Gastos papelería	\$30.000	\$360.000
Gastos cafetería	\$20.000	\$240.000
Total	\$60.000	\$600.000

Cuadro 47 Total gastos de administración y ventas y otros

Concepto	Valor anual
Salarios administrativos	\$24.828.566
Útiles de papelería y cafetería	\$600.000
Total	\$25.428.566

5.1.3.3 Gastos financieros. Dentro del desarrollo de la operación de soluciones de limpieza no incurrirá en gastos financieros ya que su financiamiento será los aportes de los socios, lo que no generará intereses por concepto de gastos financieros.

5.1.3.4 Total capital de trabajo. El capital de trabajo se define como el presupuesto necesario para el normal funcionamiento de la empresa durante los 30 primeros días de funcionamiento de la empresa.

Cuadro 48 Total capital de trabajo

Concepto de costos	Total costos anual	Total costo de 30 días
Total costos de producción	\$45.463.531	\$1.515.451
Total gastos administrativos ventas y otros	\$25.428.566	\$847.618
Total	\$70.892.097	\$2.363.069

5.1.4 Inversión Total.

Cuadro 49 Inversión total

Detalle	Totales
Activos fijos	\$4.580.000
Activos diferidos	\$3.140.000
Capital de trabajo	\$2.363.069
Total	\$7.956.069

5.1.5 Fuentes de financiación. Recursos propios. El proyecto se realizara en un 100% de los aportes de cuatro (4) socios, los cuales serán realizados en efectivo por cada uno de los socios por un valor de (\$5.500.000). Empresa creada bajo la figura de Sociedad Anónima, Simplificada S.A.S.

Recursos de terceros. La empresa de limpieza especializada **“SOLUCIONES DE LIMPIEZA S.A.S.”** no hará uso de financiamiento externo para cubrir la inversión en activos y capital de trabajo, en razón a que los socios harán aportes de recursos propios.

5.2 COSTOS

5.2.1. Costos fijos. Se caracterizan porque permanecen constantes en un periodo determinado, sin importar el volumen de producción de productos o servicios.

Cuadro 50 costos y gastos fijos

Concepto	Costo fijo anual
Costo de operación	
Mano de obra indirecta	\$3.600.000
Costos generales del servicio	\$8.140.000
Total costos fijos	\$11.740.000
Gastos de administración y ventas	
Sueldos y prestaciones	\$25.428.566
Total gastos fijos	\$25.428.566
Total Gastos y Costos fijos	\$37.168.566

5.2.2. Costos variables. Se caracterizan porque cambian o fluctúan en relación directa a un número determinado del servicio.

Cuadro 51 Costos y gastos variables del proyecto

Costos de producción	
Materiales directos	\$1.774.656
Mano de obra directa	\$30.885.375
Materiales indirectos	\$1.063.500
Total costos variables	\$33.723.531
Otros gastos administrativos	\$600.000
Total costos y gastos variables	\$34.323.531

Cuadro 52 Resumen de costos y gastos totales

Concepto	Costos Y Gastos Totales
Costos fijos	\$11.740.000
costos variables	\$34.323.531
Total Costos	\$46.063.531
Gastos Fijos	\$33.568.566
Gastos Variables	\$600.000
Total Gastos	\$34.168.566
Total Costos y Gastos	\$80.232.097

5.2.3. Costos totales unitarios.

Cuadro 53 Costos totales unitarios

Elementos del Costo	Costos de operación
Materiales directos	\$1.774.656
Mano de obra directa	\$30.885.375
Costos indirectos.	
Materiales indirectos	\$1.063.500
Mano de obra indirecta	\$3.600.000
Costos generales	\$8.140.000
Total costo anual	\$45.463.531
Número de servicios anual	1872
Costo unitario	\$24.286

5.3. PRECIO DE VENTA

La asignación del valor del servicio se definió teniendo en cuenta los atributos diferenciadores del servicio ya que se maneja insumos de gran calidad, recurso humano entrenado y calificado. El precio del servicio se establece también, en relación con el promedio de la competencia; buscando que sea atractivo al cliente y genere un margen de utilidad. Para el servicio de limpieza especializado para el hogar, Soluciones de Limpieza determina el valor de la prestación del servicio estimado en \$40.000 pesos moneda corriente siendo este el precio promedio del servicio actual.

5.4. ESTADOS FINANCIEROS PROYECTADOS A CINCO AÑOS

5.4.1 Ingresos proyectados. Para el cálculo de este rubro se debe basar en la Información de los servicios proyectados y precio estimado, datos que se encuentran en el estudio de mercado y técnicos.

Cuadro 54 Presupuesto ingreso proyecto

AÑO	VALOR DEL SERVICIO	SERVICIOS PRESTADOS	INGRESOS TOTALES
2012	\$40.000	1.872	\$74.880.000
2013	\$40.000	1.969	\$78.760.000
2014	\$40.000	2.067	\$82.680.000
2015	\$40.000	2.274	\$90.960.000
2016	\$40.000	2.502	\$100.080.000

5.4.1.1 Egresos proyectados. Para la evaluación del proyecto es de cinco (5) años, por lo cual es necesario realizar la proyección de egresos necesarios para el funcionamiento de la empresa.

Cuadro 55 Presupuesto de egresos proyectado

AÑO	COSTO DEL SERVICIO	SERVICIOS PRESTADOS	EGRESOS TOTALES
2012	\$24.286	1.872	\$45.463.392
2013	\$24.286	1.969	\$47.819.134
2014	\$24.286	2.067	\$50.199.162
2015	\$24.286	2.274	\$55.226.364
2016	\$24.286	2.502	\$60.763.572

Cuadro 56 Total de ingresos menos egresos proyectados

AÑO	INGRESOS	EGRESO	TOTAL
2012	\$74.880.000	\$45.463.392	\$29.416.608
2013	\$78.760.000	\$47.819.134	\$30.940.866
2014	\$82.680.000	\$50.199.162	\$32.480.838
2015	\$90.960.000	\$55.226.364	\$35.733.636
2016	\$100.080.000	\$60.763.572	\$39.316.428

Cuadro 57 Flujo operativo de caja proyectado a cinco años

Periodo anual	0	1	2	3	4	5
Ingresos						
Saldo anterior		\$2.537.838	\$2.664.729	\$2.797.966	\$3.077.763	\$3.385.539
Ingresos por servicio		\$74.880.000	\$78.760.000	\$82.680.000	\$90.960.000	\$100.080.000
TOTAL INGRESOS		\$77.418.676	\$81.424.729	\$85.477.966	\$94.037.763	\$103.465.539
Egresos						
Egresos operativos						
Costos de producción		\$45.463.531	\$47.736.706	\$50.123.543	\$55.135.897	\$60.649.487
Gastos administrativos		\$25.428.566	\$26.699.994	\$28.034.994	\$30.838.493	\$33.922.343

TOTAL EGRESOS OPERATIVOS		\$70.892.097	\$74.436.700	\$78.158.537	\$85.519.390	\$94.571.830
UTILIDAD OPERATIVA		\$6.526.579	\$6.988.029	\$7.319.429	\$8.518.373	\$8.893.709
Impuestos(33)		\$2.153.771	\$2.306.049	\$2.415.411	\$2.811.063	\$2.934.923
Utilidad operativa después de impuesto		\$4.372.808	\$4.681.980	\$4.904.018	\$5.707.310	\$5.958.786
Más depreciación		\$916.000	\$916.000	\$916.000	\$916.000	\$916.000
Mas amortización de diferido		\$628.000	\$628.000	\$628.000	\$628.000	\$628.000
INVERSIONES						
Activo fijo	\$4.580.000					
Activo diferido	\$3.140.000					
Capital de trabajo	\$2.363.069					
FLUJO DE LA OPERACIÓN	\$10.083.069	\$5.916.808	\$6.225.980	\$6.448.018	\$7.251.310	\$7.502.786

5.4.2. Flujo de Caja Proyectado. El Flujo Neto de Caja permite tener una idea clara de la inversión del proyecto y el flujo de efectivo que el proyecto retribuye a la Empresa soluciones de Limpieza en cada uno de los períodos. A continuación se procede a analizar los siguientes flujos previos:

Presupuesto de inversiones

Flujo Operativo de caja

Presupuesto de inversiones. El proyecto tendrá una vida útil de 5 años y se liquidará en el año siguiente.

La inversión en activos fijos y diferidos ya fue depreciada en su totalidad en la vigencia del proyecto: sin embargo, en la práctica es factible liquidar los activos fijos al menos por un valor del 40% de su costo histórico sin inflación, correspondiente a \$ 1.832.000 Así mismo, el capital de trabajo que está constituido por caja, bancos, inventarios, y cuentas por cobrar equivalente a \$ 2.363.069 recupera en su totalidad; por lo tanto al liquidar el proyecto se obtiene un valor de salvamiento de \$ 4.195.069

Cuadro 58 Flujo de Inversiones

Periodo anual Inversiones	0	1	2	3	4	5	Liquidación del proyecto
Activo fijos	- 4.580.000	0	0	0	0	0	\$1.832.000
Diferidos	-3.140.000	0	0	0	0	0	
Capital de trabajo	-2.363.069	0	0	0	0	0	\$2.363.069
FUJO DE INVERSION	- 10.083.069						\$4.195.069

5.4.3 Estado de resultados proyectados a cinco años. En el estado de resultados se muestran los ingresos y gastos, así como las utilidades o pérdidas de las operaciones realizadas durante el período de vida del proyecto.

Cuadro 59 Estado de Resultados o P&G

Periodo anual	1	2	3	4	5
INGRESOS					
Ingresos por servicios	\$74.880.000	\$78.760.000	\$82.680.000	\$90.960.000	\$100.080.000
TOTAL INGRESOS	\$74.880.000	\$78.760.000	\$82.680.000	\$90.960.000	\$100.080.000
EGRESOS					
Costos de producción	\$45.463.531	\$47.736.706	\$50.123.543	\$55.135.897	\$60.649.487
UTILIDAD BRUTA	\$29.416.469	\$31.023.294	\$32.556.457	\$35.824.103	\$39.430.513
Gastos administrativos	\$25.428.566	\$26.699.994	\$28.034.994	\$30.838.493	\$33.922.343
UTILIDAD ANTES DE IMPUESTOS	\$3.987.903	\$4.323.300	\$4.000.000	\$4.985.610	\$5.508.170
Impuestos (33%)	\$1.316.007	\$1.426.689	\$1.320.000	\$1.645.251	\$1.817.696
UTILIDAD NETA	\$2.671.896	\$2.896.611	\$2.680.000	\$3.340.359	\$3.690.474

5.5.3. Balance General a 5 años. Para realizar el balance general a final del año uno (1), se debe determinar el presupuesto de caja y establecer las cuentas por cobrar y cuentas por pagar de SOLUCIONES DE LIMPIEZA a 31 de diciembre de 2012

Presupuesto de caja: Año 2012

De acuerdo con las características del mercado, los servicios de limpieza especializada de muebles serán cancelados de estricto contado, por lo tanto, al final del período las cuentas por cobrar se encuentran en cero.

Ingresos de contado primer año: \$ **74.880.000**

Los costos operacionales del servicio y los gastos administrativos descontándoles la depreciación y diferidos son los siguientes:

Costos de operación: \$45.463.531_ \$916.000 = \$44.547.531

Gastos administrativos: \$25.428.566_ \$628.000 = \$24.800.566.

Cuadro 60 Presupuesto de Caja para el primer año

INGRESOS /EGRESOS	Concepto	Valor
INGRESOS	Saldo inicial (capital de trabajo)	\$2.363.069
	Ingresos del servicio (efectivo)	\$74.880.000
	Total	\$77.251.069
	EGRESOS	Costos de operación
	Gastos de administración	\$24.800.566
	Total	\$69.348.097
PRESUPUESTO DE CAJA		\$7.902.972

El presupuesto de caja resultante se contabiliza como saldo en bancos en el Balance General para el primer año del proyecto.

Cuadro 61 Balance General para el primer año del proyecto

SOLUCIONES DE LIMPIEZA S.A		
BALANCE GENERAL AL 31 DE DICIEMBRE DE 2012		
ACTIVOS		
ACTIVOS CORRIENTES		
Disponibles		\$19.811.903
Bancos Nacionales	\$19.811.903	
TOTAL	ACTIVOS	
CORRIENTES		
\$19.811.903		
ACTIVOS NO CORRIENTES		
PROPIEDAD PLANTA Y EQUIPO		
Muebles y enseres de Oficina	\$1.680.000	\$3.664.000
Depreciación	-\$336.000	
Equipos de cómputo	\$2.900.000	
Depreciación	- \$580.000	
DIFERIDOS	\$3.140.000	\$2.512.000
Cargos diferidos	- \$628.000	
TOTAL ACTIVO NO CORRIENTES		\$ 6.176.000
TOTAL ACTIVOS		\$25.987.903
PASIVOS		
PASIVO CORRIENTE		
Impuestos por pagar	\$1.316.007	
TOTAL PASIVOS CORRIENTES		\$1.316.007
PATRIMONIO		
Capital social aportes	\$22.000.000	
Resultado de ejercicio	\$2.671.896	
TOTAL PATRIMONIO		\$24.671.896
TOTALPASIVO+PATRIMONIO		\$25.987.903

Cuadro 62 Balance proyectado para 2013

SOLUCIONES DE LIMPIEZA S.A		
BALANCE GENERAL AL 31 DE DICIEMBRE DE 2013		
ACTIVOS		
ACTIVOS CORRIENTES		
Disponibles		\$20.775.300
Bancos Nacionales	\$20.775.300	
TOTAL ACTIVOS CORRIENTES		
		\$20.775.300
ACTIVOS NO CORRIENTES		
PROPIEDAD PLANTA Y EQUIPO		
		\$3.664.000
Muebles y enseres de Oficina	\$1.344.000	
Depreciación	-\$336.000	
Equipos de cómputo	\$2.320.000	
Depreciación	-\$580.000	
DIFERIDOS		
	\$2.512.000	\$1.884.000
Cargos diferidos	-\$628.000	
TOTAL ACTIVO NO CORRIENTES		
		\$5.548.000
TOTAL ACTIVOS		
		\$26.323.300
PASIVOS		
PASIVO CORRIENTE		
Impuestos por pagar	\$1.426.689	
TOTAL PASIVOS CORRIENTES		
		\$1.426.689
PATRIMONIO		
Capital social aportes	\$22.000.000	
Resultado de ejercicio	\$2.896.611	
TOTAL PATRIMONIO		
		\$24.896.611
TOTAL PASIVO+PATRIMONIO		
		\$26.323.300

Cuadro 63 Balance proyectado para el 2014

SOLUCIONES DE LIMPIEZA S.A		
BALANCE GENERAL AL 31 DE DICIEMBRE DE 2014		
ACTIVOS		
ACTIVOS CORRIENTES		
Disponibles		\$21.996.000
Bancos Nacionales	\$21.996.000	
TOTAL ACTIVOS CORRIENTES		\$21.996.000
ACTIVOS NO CORRIENTES		
PROPIEDAD PLANTA Y EQUIPO		
		\$2.748.000
Muebles y enseres de Oficina	\$1.008.000	
Depreciación	-\$336.000	
Equipos de cómputo	\$1.740.000	
Depreciación	-\$580.000	
DIFERIDOS	\$1.884.000	\$1.256.000
Cargos diferidos	-\$628.000	
TOTAL ACTIVO NO CORRIENTES		\$4.004.000
TOTAL ACTIVOS	\$26.000.000	
PASIVOS		
PASIVO CORRIENTE		
Impuestos por pagar	\$1.320.000	
TOTAL PASIVOS CORRIENTES		\$1.320.000
PATRIMONIO		
Capital social aportes	\$22.000.000	
Resultado de ejercicio	\$2.680.000	
TOTAL PATRIMONIO		\$24.680.000
TOTAL PASIVO+PATRIMONIO		\$26.000.000

Cuadro 64 Balance proyectado 2015

SOLUCIONES DE LIMPIEZA S.A			
BALANCE GENERAL AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015			
ACTIVOS			
ACTIVOS CORRIENTES			
Disponibles		\$24.525.610	
Bancos Nacionales	\$24.525.610		
TOTAL	ACTIVOS		CORRIENTES
\$24.525.610			
ACTIVOS NO CORRIENTES			
PROPIEDAD PLANTA Y EQUIPO			
		\$1.832.000	
Muebles y enseres de Oficina	\$672.000		
Depreciación	-\$336.000		
Equipos de cómputo	\$1.160.000		
Depreciación	-\$580.000		
DIFERIDOS	\$1.256.000	\$628.000	
Cargos diferidos	-\$628.000		
TOTAL ACTIVO NO CORRIENTES			
\$2.460.000			
TOTAL ACTIVOS			
	\$26.985.610		
PASIVOS			
PASIVO CORRIENTE			
Impuestos por pagar	\$1.645.251		
TOTAL PASIVOS CORRIENTES			
		\$1.645.251	
PATRIMONIO			
Capital social aportes	\$22.000.000		
Resultado de ejercicio	\$3.340.359		
TOTAL PATRIMONIO			
		\$25.340.359	
TOTAL PASIVO+PATRIMONIO			
		\$26.985.610	

Cuadro 65 Balance proyectado 2016

SOLUCIONES DE LIMPIEZA S.A			
BALANCE GENERAL AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016			
ACTIVOS			
ACTIVOS CORRIENTES			
Disponibles		\$26.646.170	
Bancos Nacionales	\$26.646.170		
TOTAL	ACTIVOS		CORRIENTES
\$26.646.170			
ACTIVOS NO CORRIENTES			
PROPIEDAD PLANTA Y EQUIPO			
		\$916.000	
Muebles y enseres de Oficina	\$336.000		
Depreciación	-\$336.000		
Equipos de cómputo	\$580.000		
Depreciación	-\$580.000		
DIFERIDOS	\$628.000	\$0	
Cargos diferidos	-\$628.000		
TOTAL ACTIVO NO CORRIENTES		\$916.000	
TOTAL ACTIVOS		\$27.562.170	
PASIVOS			
PASIVO CORRIENTE			
Impuestos por pagar	\$1.871.696		
TOTAL PASIVOS CORRIENTES		\$1.871.696	
PATRIMONIO			
Capital social aportes	\$22.000.000		
Resultado de ejercicio	\$3.690.474		
TOTAL PATRIMONIO			\$25.690.474
TOTAL PASIVO+PATRIMONIO			\$27.562.170

5.5. CONCLUSIONES SOBRE LA VIABILIDAD FINANCIERA DEL PROYECTO

El análisis económico pretende determinar cuál es el monto de los recursos económicos necesarios para la realización del proyecto, cuál será el costo total de la operación de la planta (que abarque las funciones de producción, administración y ventas), así como otras son indicadores que servirán de base para la parte final y definitiva del proyecto, que es la evaluación económica.

Para la puesta en marcha de la empresa de servicios es necesario tener claridad de los gastos y costos propios de la empresa por tanto se debe precisar todos cálculos de la inversión en materia de Terrenos, maquinaria y equipos, muebles y enseres, equipos de oficinas. Para el desarrollo de las operaciones de la empresa Solucione de Limpieza es necesario contar con el capital necesario para el comienzo de la labores y con el flujo de efectivo adecuado y el necesario para la operación normal. Para asignar el monto de capital de trabajo es necesario cuantificar los costos y gastos incurridos en la prestación de los servicios para el primer año de existencia de la empresa.

Se analizarán los desembolsos económicos en referencia al pago de salarios del personal que labora en el área administrativa y producción de la empresa de limpieza especializada, así como otros gastos relacionados con la gestión administrativa.

El proyecto se realizara en un 100% de los aportes de cuatro (4) socios, los cuales serán realizados en efectivo por cada uno de los socios por un valor de (\$5.500.000). Empresa creada bajo la figura de Sociedad Anónima, Simplificada S.A.S.

La inversión en activos fijos y diferidos fue depreciada en su totalidad en la vigencia del proyecto: sin embargo, en la práctica es factible liquidar los activos fijos al menos por un valor del 40% de su costo histórico sin inflación, correspondiente a \$ 1.832.000 Así mismo, el capital de trabajo que está constituido por caja, bancos, inventarios, y cuentas por cobrar equivalente a \$ 2.363.069 recupera en su totalidad; por lo tanto al liquidar el proyecto se obtiene un valor de salvamiento de \$ 4.195.069. El resultado del estudio financiero permite ver la posibilidad de poner en marcha el proyecto ya que se genera ganancia desde el primer año de funcionamiento y con crecimiento en la vigencia del proyecto.

6. EVALUACIÓN DEL PROYECTO

6.1. Punto de Equilibrio.

El punto de equilibrio es el nivel de actividad en donde los ingresos igualan a los costos y gastos totales. La siguiente es la clasificación de los costos para un volumen de 1.872 servicios de limpieza especializada a cubrir para el primer año.

Cuadro 66 Punto de equilibrio para el primer año de funcionamiento

Concepto	Total
Ventas	\$74.880.000
Unidades de producción	1872
Precio del servicio	\$40.000
Costos y gastos fijos	\$37.168.566
Costos y gastos variables	\$34.323.531
Costos variable por unidad	\$18.335
Costos y gastos totales	\$76.632.097

Fórmula para determinar el punto de equilibrio.

$$Q = \frac{F}{P - V} = \frac{37.168.566}{40.000 - 18.335} = 1715$$

Dónde:

F: costo fijo

P: precio unitario

V: costo variable por unidad.

En consecuencia, es necesario prestar 1.715 servicios de limpieza especializada de hogares, para alcanzar el punto de equilibrio antes previsto, es decir realizar

Ventas por valor de \$ 68.600.000 al año.

6.2. IMPACTO SOCIAL

La empresa prestadora del servicio de limpieza especializada para hogares en el municipio del Socorro, Santander. “*SOLUCIONES DE LIMPIEZA S.A.S*”. busca el progreso y desarrollo socioeconómico de la región, a través de la generación de empleos directo e indirectos, pago de impuestos y ofreciendo en el mercado regional un servicio de alta calidad que contribuye con el mejoramiento de la salud y condiciones de vida de quienes lo utilizan.

En la etapa de lanzamiento del producto y con el fin de dar a conocer los beneficios que ofrece vivir en un ambiente sano, libre de infecciones y agentes patógenos que causan graves enfermedades, se pretende involucra a la comunidad en un proceso de concientización e información sobre la importancia de mantener una adecuada higiene en el hogar.

A largo plazo, con el compromiso de desarrollo social de la región y con el ánimo de brindar un mayor apoyo a los habitantes; se creará la fundación

“*SOLUCIONES DE LIMPIEZA S.A.S.*”, para promover proyectos encaminados al bienestar de la comunidad, enfocando su trabajo en programas de salud, a través de jornadas de aseo y limpieza, también de educación sobre el cuidado ambiental, y de recreación y deporte; colaborando significativamente con el mejoramiento de la calidad de vida de la comunidad, especialmente los sectores menos favorecido Teniendo como base la población de 29.076 habitantes según información de la alcaldía Socorro y Dane, favoreciendo el desarrollo de los distintos sectores de la economía y generando la posibilidad de la puesta en marcha del proyecto en mención.

6.3. IMPACTO AMBIENTAL

Los servicios de limpieza especializada a prestar por la compañía no tienen impedimento de índole legal de carácter ambiental, en razón a que en la actividad se utilizarán elementos de aseo comerciales aprobados por el ministerio de salud y de tipo biodegradable; no se considera como actividad contaminante. El impacto ambiental se clasifica como industria GRUPO I, Bajo impacto ambiental, y compatibilidad con respecto a otros usos urbanos. Los materiales correspondientes empaque de los productos o insumos lo conforman bolsas de polietileno y tarros plásticos, pueden ser arrojados a la basura domiciliaria o incinerada fácilmente a bajo costo, sin causar impacto ambiental.

La empresa *SOLUCIONES DE LIMPIEZA S.A.S.*, adoptará todas las medidas necesarias para evitar efectos contaminantes correspondientes a residuos de empaques de insumos tales como: bolsas y tarros plásticos. Así mismo, utilizar las cantidades adecuadas e indicadas de insumos de limpieza.

Teniendo en cuenta el mínimo impacto ambiental que produce este tipo de actividad, a continuación se señalan algunas estrategias de mitigación ambiental para llevarlas a cabo en los hogares.

Generar una cultura ambientalmente responsable desde una doble perspectiva de educación ambiental y el desarrollo de actividades de mitigación del impacto, que minimice su incidencia sobre el medio ambiente producido por la presencia de material indeseable, especialmente en relación a empaques y plásticos.

Propiciar la utilización de insumos y envases que sean biodegradables dentro del proceso del servicio.

Al finalizar la labor de limpieza, recoger los materiales plásticos desechados en el proceso de aseo depositarlos en la bolsa de basura destinada para tal fin.

6.4. IMPACTO FINANCIERO

En la evaluación financiera se aplicarán indicadores que permitirán a los gestores del proyecto la toma de decisión respecto a su viabilidad económica.

Se analizarán los siguientes aspectos:

- Valor Presente Neto VPN
- Tasa Interna de Retorno
- Período de recuperación y
- Análisis de razones financieras.

6.4.1. Valor presente neto (V.P.N.). Para determinar el Valor Presente Neto de la inversión a continuación se muestran los valores obtenidos en el flujo neto de caja calculado previamente en el cuadro.

Cuadro 67 Valor presente neto

Año 0	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5	V.S.
\$10.083.069	\$5.916.808	\$6.225.980	\$6.448.018	\$7.251.310	\$7.502.786	\$4.195.069

El valor de salvamento, corresponde al 100% de la inversión en capital de trabajo (\$2.363.069) y el 40% del costo histórico de la inversión fija (\$1.832.000), es decir, un valor total de \$4.195.069

Es de aclarar que el valor de salvamento es sumando al flujo de caja determinado para el quinto año del proyecto, en razón a que al liquidarse el proyecto es posible obtener ingresos líquidos por la venta de los activos fijos y el capital de trabajo invertido inicialmente en el proyecto.

Ahora, teniendo en cuenta que la inversión total del proyecto proviene de inversionista, la tasa de descuento para determinar el Valor Presente Neto, corresponderá al interés pagado a nivel bancario por certificados a Depósito a Término C.D.T con periodicidad anual (10% E.A). Igualmente se asume un factor de riesgo para el proyecto de 10%, como exigencia de rentabilidad ad.

Cuadro 68 Valor presente neto

Periodo	Flujo de caja	Factor 20%	Flujo de caja actualizado	Flujo de caja acumulado
0	-\$10.083.069	-		\$10.083.069
1	\$5.916.808	0.833333	\$4.930.671	\$5.152.398
2	\$6.225.980	0.694444	\$4.323.594	\$828.804
3	\$6.448.018	0.578703	\$3.731.487	\$4.560.291
4	\$7.251.310	0.482253	\$3.496.966	\$8.057.380
5	\$11.697.855	0.401929	\$4.701.707	\$12.759.087

Resultado de sumar el valor de salvamento (\$4.195.069) al flujo de caja determinado para el quinto año del proyecto (\$7.502.786).

6.4.2. Tasa Interna Retorno TIR. La TIR es aquella tasa de descuento que hace que el valor presente sea igual a 0. Esta evalúa el proyecto en función de una única tasa de rendimiento por período en el cual el total de los beneficios actualizados son iguales a los desembolsos en moneda actual.

Para este caso se tuvo en cuenta el método de la TIR, sin reinversión.

FÓRMULA: $\text{Inversión} \times (1 + \text{TIR})^5 - \text{Valor Presente Neto} = 0$

Teniendo en cuenta los datos del cuadro anterior y despejando la ecuación, se obtiene para la presente propuesta empresarial una **TIR = 30%**

El rendimiento que arroja el proyecto durante su vida útil está por encima de la tasa de oportunidad del inversionista (20%), lo cual indica que la inversión es buena.

6.4.3. Periodo de recuperación. Es el período de tiempo en el cual se cubre el monto total de la inversión, mediante los flujos netos de efectivo calculados anualmente.

Cuadro 69 Periodo de Recuperación

Periodo	0	1	2	3	4	5
Inversión	-\$10.083.069					
Flujo de caja		\$5.916.808	\$6.225.980	\$6.448.018	\$7.251.310	\$11.697.855
SALDO	-\$10.083.069	- \$4.166.261	\$2.059719	\$8.507.737	\$15.759.047	\$27.456.902

Tomando como base la inversión total del proyecto equivalente a \$10.083.069, se calculó su período de recuperación a comienzos del segundo año del proyecto, teniendo en cuenta el valor de salvamento que genera el proyecto en el momento de su liquidación.

El valor de salvamento puede ser sumando al flujo de caja del quinto año, en razón a que se trata de un ingreso líquido para el proyecto en el momento de su liquidación, especialmente por el hecho de tratarse de capital de trabajo y activos fijos rematados por menos de la mitad de su valor histórico (40%) sin tener en cuenta el ajuste por inflación.

6.4.4. Análisis de las Razones Financieras La planeación financiera es una de las claves para el éxito de la empresa y un buen análisis financiero detecta la fuerza y los puntos débiles de un negocio.

El bloque de razones financieras que se analizarán en el presente estudio de factibilidad son las siguientes:

Razones de Liquidez

Razones de Endeudamiento

Razones de Rentabilidad

Razones de Liquidez:

$$\text{Razón Corriente} = \frac{\text{Activo Corriente}}{\text{Pasivo Corriente}} = \frac{\$19.811.903}{\$1.316.007}$$

Es decir que para cada peso que la nueva empresa debe en el corto plazo, posee \$15,05 pesos para respaldar, representados en sus activos corrientes.

$$\text{Razón de Capital de Trabajo} = \text{Activo Corriente} - \text{Pasivo Corriente}$$

$$= \$19.811.903 - \$1.316.007 = \$18.495.896$$

En el corto plazo la nueva empresa posee flujo de efectivo de \$18.495.896

Razones de Endeudamiento:

$$\text{Nivel de endeudamiento} = \frac{\text{Pasivo Totales}}{\text{Activos Totales}} = \frac{\$1.316.007}{\$25.987.903} = 0.05$$

Por cada peso que la empresa tiene en activos; \$0.05 ha sido financiado por acreedores, representados en cuentas por pagar. Esto quiere decir que la empresa “SOLUCIONES DE LIMPIEZA.” tiene gran capacidad de endeudamiento en caso de recurrir al crédito bancario.

$$\text{Concentración endeudamiento en el corto plazo} = \frac{\text{Pasivo Corrientes}}{\text{Pasivo Total}} = \frac{\$1.316.007}{\$1.316.007} = 1$$

La composición del pasivo total es de un 10% corriente y un 90% a largo plazo.

$$\text{Razón de Leverage total} = \frac{\text{Pasivo Total}}{\text{Patrimonio}} = \frac{\$1.316.007}{\$24.671.896} = 0,05$$

Por cada peso (\$1) que se tiene en el patrimonio se deben \$0.05, lo cual es un índice que le permite a la empresa SOLUCIONES DE LIMPIEZA tener la posibilidad de ser apalancada a nivel financiero.

Razones de Rentabilidad:

$$\text{Margen de Bruto (\%)} = \frac{\text{Utilidad Bruta}}{\text{Ventas Netas}} = \frac{\$29.416.469}{\$74.880.000} = 0.39$$

Por cada peso vendido en el 2012 generará una utilidad bruta de \$0.39, o que la utilidad bruta fue del 39 % de las ventas netas.

$$\text{Margen de Operación (\%)} = \frac{\text{Utilidad Operacional}}{\text{Ventas Netas}} = \frac{\$4.372.808}{\$74.880.000} = 0.05$$

Cada peso vendido en el 2012 generará una utilidad operacional de \$0.05 o que la utilidad operacional fue del 5% de las ventas netas. Sin embargo las ventas de servicios presentan un comportamiento positivo en la medida de que existe mayor participación en el mercado.

$$\text{Margen Neto de ganancias (\%)} = \frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Ventas Netas}} = \frac{\$2.671.896}{\$74.880.000} = 0.03$$

Cada peso vendido en el 2012 generará una utilidad neta de \$0.03 o que la utilidad neta del 3 %

$$\text{Rentabilidad en Relación (\%)} = \frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Patrimonio}} = \frac{\$ 2.671.896}{\$24.671.896} = 0.10$$

al capital

Indica que los socios de la empresa SOLUCIONES DE LIMPIEZA obtendrá una ganancia del 10% sobre su inversión en capital o que por cada \$ representado en capital, obtendrá \$0.10 de ganancia.

$$\text{Rentabilidad en Relación (\%)} = \frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Activo Total Bruto}} = \frac{\$2.671.896}{\$25.987.903} = 0.10$$

de la inversión

Indica que por cada \$ 1 invertido en activos en el año 2011 generará \$ de utilidad neta o se obtendrá una utilidad neta del 10%.

6.5 CONCLUSIONES SOBRE LA EVALUACION FINANCIERA DEL PROYECTO

La empresa prestadora del servicio de limpieza especializada para hogares en el municipio del Socorro, Santander. “SOLUCIONES DE LIMPIEZA S.A.S. buscará el progreso y desarrollo socioeconómico de la región, a través de la generación de empleos directo e indirectos, pagando impuestos y ofreciendo en el mercado regional un servicio de alta calidad que contribuye con el mejoramiento de la salud y condiciones de vida de quienes lo utilizan. Los servicios de limpieza especializada a prestar por la compañía no tienen impedimento de índole legal de carácter ambiental, en razón a que en la actividad se utilizaran elementos de aseo comerciales aprobados por el ministerio de salud y de tipo biodegradable; no se considera como actividad contaminante.

La evaluación financiera demostró que la empresa presenta un atractivo resultado desde el primer año de funcionamiento según el estado de

pérdidas y ganancias y su comportamiento es creciente en los cinco años del proyecto, el Valor Presente Neto resulto positivo con \$12.759.087 y una TIR del 30%, superando la tasa de oportunidad TIO del 20%, a través de Certificados de Depósito a Término: así mismo, las razones financieras resultaron favorables especialmente respecto a razones de liquidez y endeudamiento.

CONCLUSIONES

A nivel del área de estudio correspondiente al municipio de Socorro Santander existe una demanda insatisfecha representativa y creciente del servicio de limpieza especializada en el hogar, mostrando definitivamente una gran perspectiva de cubrimiento y a su vez de proyección empresarial.

El mercado objetivo tiene gran interés en adquirir los servicios de limpieza especializada con la empresa SOLUCIONES DE LIMPIEZA, correspondiente a un 70% de los hogares. Así mismo se pudo determinar que la segmentación demográfica del servicio está en los estratos 3,4, 5 y 6 del municipio de Socorro, cuya capacidad de pago les permite acceder al servicio.

El desarrollo y éxito de la empresa de limpieza dependerá igualmente de la implementación efectiva del programa publicitario y promocional, que permita dar a conocer el servicio a nivel de todos los hogares del municipio de Socorro, mostrándoles los beneficios que se obtienen para el mejoramiento de las condiciones de vida y de la salud. De igual manera es fundamental implementar un canal de comercialización directo; empresa-cliente, para hacer la presentación del servicio de una forma más personalizada.

Se demostró que se domina el proceso técnico del servicio, funcionamiento y operatividad, además que se cuenta con los elementos humanos, físicos, tecnológicos y logísticos para su instalación y operación, sujeto a nuevas inversiones y cambios, pues se cuenta con los medios y capacidades para definir un notable crecimiento operativo de la empresa.

En el estudio administrativo y legal se analizó y estructuró lo relacionado con la constitución de una sociedad anónima simplificada, las características de su apropiación como sociedad comercial y sus beneficios para una empresa como SOLUCIONES DE LIMPIEZA, además su estructura organizacional tiende a incrementar, por su visión corporativa. De igual manera, su manual de funciones será más específico.

En términos de impacto social, la empresa se muestra como un factor fundamental en la contribución del mejoramiento de las condiciones de vida de la comunidad, realizando actividades que propician situaciones favorables y espacios adecuados para gozar de buena salud.

En materia de impacto ambiental, se dejó en claro que las actividades de la empresa no conllevan procesos contaminantes que representen riesgo para el ecosistema o son susceptibles de mitigar.

La evaluación financiera demostró que la empresa presenta un atractivo resultado desde el primer año de funcionamiento según el estado de pérdidas y ganancias y su comportamiento es creciente en los cinco años del proyecto, el Valor Presente Neto resulto positivo con \$12.759.087 y una TIR del 30%, superando la tasa de oportunidad TIO del 20%, a través de Certificados de Depósito a Término: así mismo, las razones financieras resultaron favorables especialmente respecto a razones de liquidez y endeudamiento.

Por lo expuesto anteriormente, se recomienda llevar a cabo la instalación y puesta en marcha de la empresa de limpieza especializada de hogares en el municipio de Socorro, Santander.

RECOMENDACIONES

El éxito del proyecto depende en gran medida de la buena gestión administrativa y de mercadeo y asegurar el cumplimiento del pronóstico de prestación de servicios a lo largo de los cinco años del proyecto, por lo tanto se recomienda el nombramiento de un gerente líder con capacidad de y con gestión y con sentido de pertenencia por la empresa. Así mismo, de la capacitación permanente de su personal, con el objeto de que se sientan a gusto con su labor e identificados con una organización que tiene cultura corporativa.

Desde la puesta en marcha del proyecto, la empresa debe realizar promoción del servicio en otros segmentos del mercado, estableciendo alianzas estratégicas con empresas, colegios, entidades oficiales y otros entes organizados, que le permita a la empresa de limpieza especializada; optimizar recursos, especialmente a nivel de gastos administrativos que devengan compensación de manera permanente.

Es importante que la nueva empresa implemente las estrategias de publicidad y promoción de forma creativa, innovadora y permanente, que le permita generar competencia y favorecer la decisión de adquirir los servicios de limpieza especializada por parte de los hogares. Incluir en su servicio la posibilidad de ofrecer a sus clientes el portafolio de productos de limpieza de gran calidad y muy buenos precios. También poder cubrir otros segmentos del mercado

BIBLIOGRAFIA

Alcaldía Socoro Santander, departamento de planeación

Código sustantivo y procesal del trabajo

KINNEAR, THOMAS C. TAYLOR, JAMES P. "Investigación de Mercados"

Ministerio de protección Social.

PRIDE. Marketing, conceptos y estrategias.

STANTON, fundamentos de marketing.

<http://socorro-santander.gov.co/nuestromunicipio.shtml?apc=l-xx-1-&s=m&m=l>.

www.uis.edu.co biblioteca virtual

ANEXOS

Anexo A. Formato básico de confirmación de limpieza estándar

Formato básico de confirmación de limpieza estándar

Soluciones de limpieza

- **Cocina:**
Limpiar el lavaplatos.
- Limpiar los Exteriores e interior de los Electrodomésticos (en caso que aplique).
- Limpiar la Estufa y cada uno de sus componentes.
- Limpiar los Gabinetes y puertas del mobiliario de la cocina.
- Limpiar la campana extractora de la cocina.
- Limpiar interiores y exteriores de la nevera.
- Limpiar y desinfectar los mesones existentes en la cocina.
- Limpiar y desinfectar paredes existentes en la cocina.
- Limpiar y desinfectar pisos de la cocina.
- Sala y comedor:
- Limpiar muebles.
- Limpiar las superficies de los muebles.
- Quitar el polvo existente en los diferentes electrodoméstico.
- Levantar y quitar el polvo de los artículos decorativos existentes en la sala (Cuadros, lámparas, candelabros, plantas, porcelanas, portarretratos).
- Limpiar vidrios existentes en estas áreas.
- Barre y limpiar pisos de esta área.

Habitaciones:

- Recoger y ordenar los elementos que estén fuera de su sitio.
- Levantar y quitar el polvo de los artículos decorativos existentes en estas áreas
- Cambiar sábanas y hacer las camas.
- Botar la basura existente en las canecas de esta área.
- Limpiar y desinfectar los pisos.
- Limpiar ventanas y puertas.

Baños:

- Limpiar y desinfectar baterías de baños.
- Limpiar y desinfectar las duchas.
- Limpiar el lavamanos.
- Cambiar toallas.
- Colocar papel higiénico.
- Limpiar y desinfectar canecas.
- Botar basura.

RECOMENDACIÓN

Como el baño es un foco de contención de bacterias por normas de se sugiere que la limpieza de esta are de último lugar dentro del plan de aseo para evitar contaminar otras áreas del hogar.

Visto bueno del cliente

Anexo B. Encuesta de estudio de mercado

UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER – INSED
TECNOLOGIA EMPRESARIAL

OBJETIVO: Realizar un estudio de mercado para identificar y caracterizar el producto, la aceptación, competencia y los clientes potenciales.

Nombre de la empresa _____

Hogar _____

Estrato _____

1. ¿Contrata usted personal para elaborar la limpieza de su hogar?

a.SI

b. NO

2. ¿Quién realiza las labores de limpieza en su hogar?

a. Usted

b Un familiar

Un empleado

D Un profesional

En caso de ser un profesional, por favor indique el nombre _____

3. Indique la frecuencia en la que realiza las labores de limpieza en su hogar?

a. Todos los días	<input type="checkbox"/>	Cada 8 días	<input type="checkbox"/>
Cada 15 días	<input type="checkbox"/>	Cada mes	<input type="checkbox"/>

En promedio cual es el valor que ha pagado por el servicio de limpieza en el hogar?

Entre \$20.000 y \$25.000	<input type="checkbox"/>	Entre \$25.000 y \$ 30.000	<input type="checkbox"/>
Entre \$30.000 y \$35.000	<input type="checkbox"/>	Más de \$40.000	<input type="checkbox"/>

¿Contrataría personal de limpieza especializado para su hogar?

SI	<input type="checkbox"/>	NO	<input type="checkbox"/>
----	--------------------------	----	--------------------------

6¿Ha tenido problemas con el personal de limpieza que ha contratado?

SI	<input type="checkbox"/>	NO	<input type="checkbox"/>
----	--------------------------	----	--------------------------

7¿Qué problemas ha tenido con el personal de limpieza que ha contratado?

Impuntualidad	<input type="checkbox"/>	Mal hecho el trabajo	<input type="checkbox"/>
Robo	<input type="checkbox"/>	Inasistencia	<input type="checkbox"/>

¿Conoce alguna empresa especializada en suministrar personal calificado en aseo y limpieza para su hogar?

a. SI NO

9. ¿Si existiera una empresa especializada que le ofreciera personal calificado de limpieza de excelente calidad utilizaría sus servicios?

SI NO

10. Medio por el cual se entera de la existencia de una empresa de servicio de limpieza para el hogar?

Periódico	<input type="checkbox"/>	Volantes	<input type="checkbox"/>
Radio	<input type="checkbox"/>	Televisión	<input type="checkbox"/>
e. Referido	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>

11. Si a usted le interesa este proyecto déjenos sus datos para contactarlo.
