

FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UNA EMPRESA DE MANTENIMIENTO
Y REPARACIÓN LOCATIVA PARA LOS HOGARES DE ESTRATOS 3, 4, 5 Y 6
DE BUCARAMANGA

MARÍA ESPERANZA BASTILLA DUEÑAS
LUZ STELLA LÓPEZ PAREDES

UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER
INSTITUTO DE PROYECCIÓN REGIONAL Y EDUCACIÓN A DISTANCIA
GESTIÓN EMPRESARIAL
BUCARAMANGA

2011

FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UNA EMPRESA DE MANTENIMIENTO
Y REPARACIÓN LOCATIVA PARA LOS HOGARES DE ESTRATOS 3, 4, 5 Y 6
DE BUCARAMANGA

MARÍA ESPERANZA BASTILLA DUEÑAS
LUZ STELLA LÓPEZ PAREDES

Proyecto presentado como requisito parcial para obtener el título de Profesional en
Gestión Empresarial

Directora
ING. NORMA YOLANDA HERNÁNDEZ
Ingeniera Industrial

UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER
INSTITUTO DE PROYECCIÓN REGIONAL Y EDUCACIÓN A DISTANCIA
GESTIÓN EMPRESARIAL
BUCARAMANGA

2011

DEDICATORIA

A DIOS, quien en cada momento me dio sabiduría, por ser mi fortaleza en cada circunstancia difícil, y por enseñarme una vez más que todos mis proyectos debo entregárselos únicamente a él.

A mis PADRES Y HERMANOS, por amarme tanto, por su confianza depositada y por cada palabra de motivación que siempre tuvieron para mí. A ellos les debo mis éxitos y mis logros.

A ESPOSO E HIJO, quien con su apoyo incondicional, amor, confianza y admiración diaria, permitieron motivar mis esfuerzos para finalizar esta etapa de mi vida.

Y a mi grupo de trabajo, por su dedicación, escucha y todo el apoyo brindado a lo largo de la carrera.

Luz Stella López

DEDICATORIA

A dios por haberme permitido alcanzar este sueño y vivir esta maravillosa etapa profesional, por los éxitos y fracasos, las alegrías y las tristezas y por todo lo aprendido.

A mis hijos Félix Andrés y Oscar Fabián quienes son el motor de mi vida y el motivo principal de mis alegrías

A mi esposo Félix Arturo quien siempre ha estado ahí brindando su apoyo y amor para que juntos alcanzáramos esta meta.

A mis padres que desde el cielo guían mi camino.

A mi compañera Luz Stella por su amistad, compañerismo, comprensión y apoyo incondicional que siempre recibe

María Esperanza Bastilla

AGRADECIMIENTOS

Las autoras de este proyecto empresarial expresan sus agradecimientos a:

La Universidad industrial de Santander UIS, específicamente al Instituto de proyección y Educación a distancia INSED, por todos los esfuerzos que hacen para promover personas integrales en las diferentes profesiones, y gracias a eso hemos podido mejorar nuestro perfil profesional.

La Ingeniera Norma Yolanda Hernández, Ingeniera Industrial, quien fue nuestra directora del Proyecto, guía y apoyo en todo el proceso de este estudio.

Recurso humano y clientes de la empresa SANDES, quienes hicieron grandes aportes al estudio.

Todas las demás personas que de otra forma aportaron ideas, sugerencias y colaboración, quedamos muy agradecidas por todas esas muestras de ayuda y apoyo para la realización de nuestro proyecto.

CONTENIDO

	pág.
INTRODUCCION	27
1. GENERALIDADES	29
1.1 LA ECONOMÍA EN SANTANDER	29
1.2 PRODUCTO INTERNO BRUTO	30
1.3 INDICADORES DE BUCARAMANGA	32
1.4 DEMOGRAFÍA	32
1.5 PROYECCIÓN DE LA CIUDAD	35
1.6 EL MODELO DE CIUDAD	36
1.7 SUSTENTO TÉCNICO Y NORMATIVO PARA EL ESTABLECIMIENTO DE ÁREAS DE SERVICIO EXCLUSIVO	38
2. ESTUDIO DE MERCADOS	40
2.1 OBJETIVOS	40
2.1.1 Objetivo General	40
2.1.2 Objetivos Específicos.	40
2.2 DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO	41
2.2.1 Definición	41
2.2.2 Especificaciones.	41
2.2.3 Servicios Complementarios	45
2.2.4 Servicios Sustitutos	45
2.2.5 Atributos Diferenciadores	45
2.3 MERCADO POTENCIAL Y OBJETIVO	46
2.3.1 Mercado Potencial	46
2.3.2 Mercado Objetivo	46
2.4 LA DEMANDA – INVESTIGACION DE MERCADOS	46
2.4.1 Planteamiento del Problema	46
2.4.1.1 Necesidades de Información.	47

2.4.1.1.1 Cálculo de la muestra	48
2.4.1.2 Ficha Técnica	49
2.4.1.3 Tabulación, presentación y análisis de los resultados	49
2.4.2 Análisis de la información de la demanda	70
2.4.3 Estimación de la Demanda	71
2.4.4 Evolución histórica de la demanda	72
2.4.5 Proyección de la demanda.	73
2.5 LA OFERTA	75
2.5.1 Planteamiento del Problema	75
2.5.1.1 Necesidades de Información.	76
2.5.1.1.1 Cálculo de la muestra	77
2.5.2 Ficha técnica	78
2.5.3 Tabulación y presentación de resultados de la oferta	79
2.5.4 Análisis de la situación actual de la oferta	93
2.5.5 Proyección de la oferta	94
2.6 RELACIÓN ENTRE DEMANDA Y OFERTA	95
2.6.1 Demanda Insatisfecha	96
2.7 CANALES DE COMERCIALIZACIÓN	96
2.7.1 Estructura	96
2.7.2 Ventajas.	98
2.7.3 Desventajas.	98
2.7.4 Selección de la red de Operadores	98
2.8 PRECIO	99
2.8.1 Análisis de precios	99
2.8.2 Estrategia de Definición de Precios	100
2.9 PUBLICIDAD Y PROMOCIÓN	101
2.9.1 Objetivos.	102
2.9.2 Logotipo e imagen corporativa	102
2.9.2.1 Marca o nombre. SERVIHOGAR	103
2.9.2.2 Diseño en el portafolio	104

2.9.2.3 Etiqueta.	104
2.9.3 Lema	104
2.9.4 Análisis de los medios	105
2.9.5 Selección de medios	106
2.9.7 Presupuesto de publicidad y promoción	106
2.9.7.1 Presupuesto de lanzamiento	108
2.9.7.2 Presupuesto de Operación	109
2.10 CONCLUSIONES Y POSIBILIDADES DEL PROYECTO	111
3. ESTUDIO TÉCNICO	113
3.1 TAMAÑO DEL PROYECTO	113
3.1.1 Descripción del tamaño del proyecto.	113
3.1.2 Factores que determinan el tamaño de un proyecto	113
3.1.3 Capacidad del proyecto.	114
3.1.3.1 Capacidad total diseñada	114
3.1.3.2 Capacidad instalada.	115
3.1.3.3 Capacidad utilizada y proyectada	116
3.2 LOCALIZACIÓN	117
3.2.1 Macrolocalización	117
3.2.2 Microlocalización	117
3.3 INGENIERÍA DEL PROYECTO	119
3.3.1 Ficha técnica del producto	119
3.3.2 Descripción técnica del proceso	121
3.3.3 Diagrama de operación y proceso	122
3.3.4 Control de calidad	130
3.3.5 Recursos	131
3.3.5.1 Recurso humano	131
3.3.5.2 Recursos físicos.	132
3.3.5.3 Recurso de insumos	134
3.3.6 Estudio de proveedores	135
3.3.6.1 Conclusión de análisis de proveedores	139

3.3.7 Distribución de planta	139
3.3.7.1 Cálculo de área de oficina.	140
3.3.8 Logística de Comercialización y Distribución.	141
3.4 CONCLUSIONES SOBRE LA VIABILIDAD TÉCNICA DEL PROYECTO	142
4. ESTUDIO ADMINISTRATIVO Y LEGAL	145
4.1 FORMA DE CONSTITUCIÓN	145
4.2 CONSTITUCIÓN LEGAL	145
4.3 CONSTITUCIÓN DE LA EMPRESA	146
4.3.1 Visión	146
4.3.2 Misión.	147
4.3.3 Objetivos.	147
4.3.4 Principios.	147
4.4 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	149
4.4.1 Descripción de Cargos	149
4.4.1.1 Manual de Funciones	150
4.4.1.2 Manual de perfiles	158
4.4.2 Estructura salarial.	165
5. ESTUDIO FINANCIERO	168
5.1 INVERSIONES	168
5.1.1 Inversión Fija	168
5.1.1.1 Muebles y enseres	169
5.1.1.2 Equipo de oficina	170
5.1.1.3 Herramientas	170
5.1.1.4 Insumos.	171
5.1.2 Inversión diferida	172
5.1.2.1 Amortización de la inversión diferida	173
5.1.3 Inversión en capital de trabajo	173
5.1.3.1 Costos de producción.	174
5.1.3.2 Gastos de administración y ventas	176
5.1.4 Inversión total	176

5.1.5 Fuentes de financiación	177
5.1.5.1 Amortización del Crédito	177
5.2 COSTOS	179
5.2.1 Costos fijos	179
5.2.2 Costos variables	179
5.2.3 Costos totales	180
5.2.4 Precio de venta	180
5.3 PROYECCIONES FINANCIERAS	181
5.3.1 Ingresos Proyectados	181
5.3.2 Egresos proyectados	182
5.4 PUNTO DE EQUILIBRIO	182
5.5 ESTADOS FINANCIEROS	184
5.5.1 Flujo de caja proyectado	184
5.5.2 Estado de Resultados proyectado.	185
5.5.3 Balance general	186
5.6 CALCULO DE RAZONES FINANCIERAS	187
5.6.1 Razón Corriente	188
5.6.2 Rentabilidad del Patrimonio	188
5.6.3 Margen Neto	188
5.6.4 Margen Bruto.	188
5.6.5 Margen Operacional	189
5.6.6 Rotación de activos totales	189
5.6.7 Cobertura de Intereses	189
5.6.9 Endeudamiento	190
5.6.10 Rentabilidad del activo	190
5.6.11 Rentabilidad neta del Patrimonio	191
6. EVALUACIÓN DEL PROYECTO	192
6.1 EVALUACIÓN ECONÓMICA Y SOCIAL	192
6.1.1 Desarrollo Local	192
6.1.2 Generación de empleo	192

6.1.3 Infraestructura	192
6.2 EVALUACIÓN AMBIENTAL	193
6.3.1 Valor presente neto	194
6.3.2 Tasa interna de retorno TIR	196
6.3.3 Periodo de recuperación	196
RECOMENDACIONES	199
BIBLIOGRAFIA	200
ANEXOS	201

LISTA DE CUADROS

	pág.
Cuadro 1. Indicadores Económicos de Bucaramanga	32
Cuadro 2. Población de Santander	33
Cuadro 3. Mercado potencial	46
Cuadro 4. Mercado potencial	48
Cuadro 5. Ficha técnica	49
Cuadro 6. Datos recopilados sobre los integrantes del hogar	50
Cuadro 7. Datos recopilados sobre el nivel de ingresos	50
Cuadro 8. Resultados sobre la importancia de hacer arreglos locativos en el hogar	51
Cuadro 9. Resultados de requerimiento de este servicio en los hogares	52
Cuadro 10. Resultado de los servicios que han requerido los hogares	53
Cuadro 11. Cuánto ha pagado el mercado por los servicios de mantenimiento y reparación	55
Cuadro 12. Inconvenientes presentados en la prestación de los servicios a los hogares	58
Cuadro 13. Resultados de evaluación de los servicios contratados	59
Cuadro 14. Resultados de aspectos que se deben tener en cuenta en la selección del proveedor del servicio	60
Cuadro 15. Resultados sobre la facilidad de encontrar la solución a los problemas de mantenimiento locativo	61
Cuadro 16. Resultados sobre el tiempo de atención a los servicios de mantenimiento locativo	62
Cuadro 17. Resultados de si contratarían los servicios de una empresa de mantenimiento locativo y de reparación integral	63
Cuadro 18. Resultados de los servicios que contrataría	64
Cuadro 19. Resultados frecuencia para contratar los servicios de mantenimiento locativo	65

Cuadro 20. Resultados de los medios más usados para buscar el servicio de mantenimiento locativo	67
Cuadro 21. Resultados sobre la disposición para cancelar una afiliación a la nueva empresa	68
Cuadro 22. Resultados sobre valores de afiliación	69
Cuadro 23. Estimación de los servicios según la demanda	71
Cuadro 24. Familias por estrato en Bucaramanga	73
Cuadro 25. Estimación de la Línea recta para la Demanda	74
Cuadro 26. Registros de la oferta en el directorio telefónico	77
Cuadro 27. Distribución de la Muestra	78
Cuadro 28. Ficha técnica	78
Cuadro 29. Respuestas sobre los tipos de empresas	80
Cuadro 30. Respuestas sobre los servicios que se ofrecen en el mercado	81
Cuadro 31. Respuestas sobre registros ante Cámara de Comercio	82
Cuadro 32. Respuestas sobre atención de clientes	83
Cuadro 33. Respuestas sobre la forma de prestación del servicio	84
Cuadro 34. Respuestas formas de darse a conocer	85
Cuadro 35. Respuestas tiempo de atención	86
Cuadro 36. Respuestas tiempo de prestación de los servicios	87
Cuadro 37. Respuestas precios cobrados en servicio eléctrico	88
Cuadro 38. Respuestas precios cobrados en servicio de albañilería	88
Cuadro 39. Respuestas precios cobrados en servicio de Cerrajería	89
Cuadro 40. Respuestas precios cobrados en servicios de Plomería	90
Cuadro 41. Respuestas precios cobrados en servicio de Jardinería	90
Cuadro 42. Respuestas atributos de la oferta	91
Cuadro 43. Respuestas al uso de pólizas	92
Cuadro 44. Estimación de los servicios según la oferta	95
Cuadro 45. Diferencias entre demanda y oferta	96
Cuadro 46. Precios de los servicios en el mercado	100
Cuadro 47. Ejemplo de etiqueta para un servicio	105

Cuadro 48. Medios de publicidad usados en el sector	105
Cuadro 49. Publicidad de iniciación	107
Cuadro 50. Presupuesto de lanzamiento	109
Cuadro 51. Presupuesto de operación anual	110
Cuadro 52. Capacidad total diseñada de la demanda	114
Cuadro 53. Capacidad diseñada de proveedores	115
Cuadro 54. Capacidad instalada	116
Cuadro 55. Capacidad utilizada y proyectada	117
Cuadro 56. Ponderación del Estudio de Macrolocalización	118
Cuadro 57. Asignación de puntos a los sectores	119
Cuadro 58. Ficha técnica del servicio de Jardinería	120
Cuadro 59. Ficha técnica del servicio de Cerrajería	120
Cuadro 60. Ficha técnica del servicio Eléctrico	121
Cuadro 61. Personal necesario	132
Cuadro 62. Muebles y enseres de oficina	133
Cuadro 63. Equipos de oficina	133
Cuadro 64. Insumos y suministros	134
Cuadro 65. Proveedores de servicios de mantenimiento y reparación locativos	135
Cuadro 66. Posibilidades de hacer parte de la red de operadores	136
Cuadro 67. Disponibilidad de tiempo y personal para prestarle servicios a la empresa	137
Cuadro 68. Intermediación entre los proveedores y la empresa	138
Cuadro 69. Porcentaje de intermediación con la nueva empresa	138
Cuadro 70. Manual de funciones del Gerente	151
Cuadro 71. Manual de funciones de la Secretaria General	152
Cuadro 72. Manual de funciones de la Recepcionista	153
Cuadro 73. Manual de funciones del Contador	155
Cuadro 74. Manual de funciones del Asesor	156
Cuadro 75. Manual de funciones del Mensajero	157
Cuadro 76. Manual de funciones de Oficios varios	158

Cuadro 77. Manual de Perfil del Gerente	159
Cuadro 78. Manual de Perfil de la Secretaria General	160
Cuadro 79. Manual de Perfil de la Recepcionista	161
Cuadro 80. Manual de Perfil del Contador	162
Cuadro 81. Manual de Perfil del Asesor	163
Cuadro 82. Manual de Perfil del mensajero	164
Cuadro 83. Manual de Perfil de Oficios varios	165
Cuadro 84. Estructura salarial	167
Cuadro 85. Inversión Fija	169
Cuadro 86. Muebles y enseres	169
Cuadro 87. Equipo de oficina	170
Cuadro 88. Herramientas.	170
Cuadro 89. Insumos al iniciar	171
Cuadro 90. Insumos mensuales de funcionamiento	171
Cuadro 91. Inversión diferida	173
Cuadro 92. Amortización de Diferidos	173
Cuadro 93. Inversión en capital de trabajo	174
Cuadro 95. Mano de Obra Directa	175
Cuadro 97. Costo indirecto en la prestación del servicio	175
Cuadro 98. Gastos de Administración y ventas	176
Cuadro 99. Inversión Total	176
Cuadro 100. Financiación del Proyecto	177
Cuadro 101. Liquidación del Crédito	177
Cuadro 102. Costos y gastos fijos	179
Cuadro 103. Costos variables	179
Cuadro 104. Costos Totales	180
Cuadro 105. Precios de venta	180
Cuadro 106. Demanda por servicio proyectada	181
Cuadro 107. Ingresos Proyectados	181
Cuadro 108. Presupuesto de egresos proyectado	182

Cuadro 109. Punto de equilibrio, en pesos y unidades	183
Cuadro 110. Flujo de caja proyectado	184
Cuadro 111. Estado de Resultados Proyectado	185
Cuadro 112. Balance general	186
Cuadro 113. Análisis de las razones financieras	188
Cuadro 114. Capital de trabajo neto	189
Cuadro 115. Nivel Endeudamiento	190
Cuadro 116. Rentabilidad activo	190
Cuadro 117. Rentabilidad Financiera	191
Cuadro 118. Rubros	195
Cuadro 119. Flujo de Caja para el cálculo del Valor presente Neto	195
Cuadro 120. Flujo de caja para calcular la TIR	196
Cuadro 121. Recuperación de la Inversión	196

LISTA DE FIGURAS

	pág.
Figura 1. Servicios de cerrajería	41
Figura 2. Servicios de plomería	42
Figura 3. Servicios eléctricos	42
Figura 4. Servicios de Jardinería	43
Figura 5. Servicios de albañilería.	43
Figura 6. Diseño del canal de distribución.	44
Figura 7. Canal de distribución	97
Figura 8. Logotipo	103
Figura 9. Etiqueta de cada uno de los servicios	103
Figura 10. Diseño de la Planta Física	141
Figura 11. Organigrama	149

LISTA DE DIAGRAMAS

	Pág.
Diagrama 1. Operación y proceso para red de operadores	123
Diagrama 2. Operación y proceso para Recepción y asignación de un servicio	124
Diagrama 3. Operación y proceso para Prestación de un servicio	125
Diagrama 4. Operación y proceso para pago de un servicio	126
Diagrama 6. Operación y proceso para realizar los cobros de los servicios	128
Diagrama 7. Operación y proceso para realizar las afiliaciones de los clientes	129

LISTA DE GRÁFICOS

	pág.
Gráfica 1. PIB en Santander por sectores	30
Gráfico 2. Sector servicios como principal subsector	31
Gráfica 3. Población Histórica	34
Gráfica 4. Inflación y desempleo de Bucaramanga.	35
Gráfica 5. Representación del número de integrantes por hogar en Bucaramanga	50
Gráfica 6. Representación del nivel de ingresos de los hogares de Bucaramanga	51
Gráfica 7. Importancia de arreglos locativos	52
Gráfica 8. Requerimiento en el mercado de servicios locativos	53
Gráfica 9. Servicios locativos que requiere el mercado	54
Gráfica 10. Precio en el mercado por el Servicio Eléctrico	55
Gráfica 11. Precio en el mercado por el Servicio de Albañilería.	56
Gráfica 12. Precio en el mercado por el Servicio de Cerrajería	56
Gráfica 13. Precio en el mercado por el Servicio de Plomería	57
Gráfica 14. Precio en el mercado por el Servicio de Jardinería	57
Gráfica 15. Inconvenientes que se presentan en los servicios locativo	58
Gráfica 16. Representación de la evaluación de los servicios locativos contratados	59
Gráfica 17. Aspectos importantes en la prestación de servicios locativos	60
Gráfica 18. Quien soluciona el problema en el mercado actual	61
Gráfica 19. Tiempo de atención para los servicios locativos	62
Gráfica 20. Expectativa de una nueva empresa en el mercado	63
Gráfica 21. Servicios locativos necesarios que se contratarían	64
Gráfica. 22. Frecuencia de uso de los servicios locativos	66
Gráfica 23. Medios publicitarios importantes del sector	67
Gráfica 24 Posibilidad de afiliaciones a la nueva empresa	68

Gráfica 25. Posibles rangos de cobro de la afiliación	69
Gráfica 26. Proyección demanda	74
Gráfica 27. Tipos de empresas	80
Gráfica 28. Servicios que ofrecen actualmente las empresas	81
Gráfica 29. Empresas registradas ante Cámara de Comercio	82
Gráfica 30. Clientes atendidos	83
Gráfica 31. Prestación del servicio	84
Gráfica 32. Medios de darse a conocer	85
Gráfica 33. Tiempo de atención	86
Gráfica 34. Tiempo de prestación de los servicios	87
Gráfica 35. Precio promedio en servicios eléctricos	88
Gráfica 36. Precio promedio en servicios de albañilería	89
Gráfica 37. Precio promedio en servicios de Cerrajería	89
Gráfica 38. Precio promedio en servicios de Plomería	90
Gráfica 39. Precio promedio en servicios de Jardinería	91
Gráfica 40. Atributos de la oferta	92
Gráfica 41. Uso de Pólizas	93
Gráfica 42. Proveedores interesados en hacer parte de la red de operadores.	136
Gráfica 43. Disponibilidad de tiempo y personal con el que cuentan los proveedores	137
Gráfica 44. Porcentaje de negociación	138

LISTA DE ANEXOS

	Pág.
Anexo A. Listado de barrios por estrato	202
Anexo B. Encuesta de la demanda	209
Anexo C. Encuesta de la oferta	211
Anexo D. Listado de la oferta	213
Anexo E. Contrato de operadores	228
Anexo F. Carnets	233
Anexo G. Encuesta de servicio	235
Anexo H. Encuesta proveedores	236
Anexo I. Cotizaciones	237

RESUMEN

TITULO: FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UNA EMPRESA DE MANTENIMIENTO Y REPARACION LOCATIVA PARA LOS HOGARES DE ESTRATOS 3, 4, 5 Y 6 DE BUCARAMANGA*.

AUTORES: BASTILLA DUEÑAS, María Esperanza y LÓPEZ PAREDES Luz Stella**.

PALABRAS CLAVES: Factibilidad, Integral, Mantenimiento locativo, Reparación, Hogares

DESCRIPCION:

En Bucaramanga no existe una empresa prestadora de servicios de mantenimiento y reparación locativa integral para los hogares, por esto se requiere la factibilidad para la creación de este proyecto.

Se estudia el sector de servicios, los hogares de estratos 3, 4, 5 y 6, el mercado actual y futuro, la oferta, luego se determina la capacidad de la prestación del servicio. Seguidamente la parte organizacional y legal de la empresa. Posteriormente se calculan las necesidades de capital, y se hacen las proyecciones futuras. Finalmente se evalúa el proyecto social, ambiental, y financieramente.

La idea es factible, se prestarán servicios de mantenimiento y reparación en: Eléctricos, albañilería, plomería, cerrajería y jardinería, pues no existe de manera integral y hay una demanda en crecimiento, mediante la creación de una red de operadores, constituida por los mismos proveedores actuales del servicio, se utilizarán estrategias de publicidad y promoción como afiliación de los hogares. La capacidad instalada inicialmente se desarrollará en un 50%, se ubica en el barrio la aurora, en una oficina de 50 mts² de área. Se hizo la descripción y el diagrama de procedimientos, y se identificó la necesidad de insumos y recurso humano, personal directo (gerente, secretaria, asesora comercial y recepcionista) como indirecto (contadora, mensajero, oficios varios y los técnicos de la red), se constituye como empresa de responsabilidad limitada, con sus correspondientes manuales de funciones y perfiles, la estructura salarial y la imagen corporativa de la empresa. La inversión total será dividida en recursos propios \$31.993.976 y un crédito con la entidad financiera COOMULDESA de \$21.000.000. El impacto social es positivo y el ambiental no afecta el entorno. El VPN es de \$134.836.672 la TIR es del 107.97%, la inversión se recupera en 1 año, 3 meses y 26 días, y las demás proyecciones financieras muestran resultados atractivos.

* Trabajo de Grado.

**Universidad Industrial de Santander. Instituto de Proyección Regional y Educación a Distancia. Programa de Gestión Empresarial. Directora: Ing. Norma Yolanda Hernández.

SUMARY

DEGREE: POSSIBILITY TO CREATE A MAINTENANCE COMPANY AND HOME REPARATION PHASES 3, 4, 5 AND 6 OF BUCARAMANGA, COLOMBIA*

AUTHORS: BASTILLA DUEÑAS, María Esperanza and LÓPEZ PAREDES Luz Stella**

KEY WORDS: Possibility, Integral, Locative maintenance, Reparation, Homes

DESCRIPTION:

Currently, there is no company which provides maintenance and locative reparation for homes in Bucaramanga. There is a possibility to develop a project of this type in our city.

Initially, the services within this sector are studied, particularly within extracts 3, 4, 5 and 6; the current and future market, demand for this service and then given service capacity is determined. Following this, the organisational and legal sections of the company is studied. Subsequently, required capital is worked out and planning forecasting. Finally, the project is assessed within social, environmental and financial aspects.

This idea is feasible; maintenance and reparation services for homes can be provided for: Electricians, Builders, Plumbers, Locksmith and Gardeners; since this does not exist in an integral manner and there is an increasing demand. This can be presented through the creation of a group of operators whom are the service providers themselves, marketing and promotional strategies will be used as home affiliates to the company.

Initial installed capacity will be 50%, the company will be located in the 'Aurora' area in a 50 mts² office. A description and the procedure diagrams have been created. Other areas were also identified such as costs and human resources as direct contact (Manager, Secretary, commercial Consultant and Receptionist) and indirect (Accountant, Postman, and IT Technicians). The company is developed with limited responsibilities, its respective functions and profiles, salary structure and its corporate image. The total project investment is divided between owned capital of \$31.993.976 and from the amount \$21.000.000 raised from a financial entity COOMULDESA. There is a positive public impact and there is no other party environmentally affected by this project. Its present value (NPV) is \$134.836.672 and a TIR of 107.97%. Results from investment can be seen in approximately one year. Also, other financial predictions show attractive results.

* Work of Degree

** Universidad Industrial de Santander. Institute for Regional Projection and Distance Education, Business Management, Director: Eng. Norma Yolanda Hernandez.

INTRODUCCION

El presente proyecto se realiza con el fin de conocer la factibilidad para la creación de una empresa de mantenimiento y reparaciones locativas para los hogares de estratos 3, 4, 5 y 6 de Bucaramanga con el fin de satisfacer las necesidades de reparación o mejoras que se presentan en los hogares en forma integral, buscando la solución inmediata a las necesidades de los hogares por medio del servicio de reparación de equipos, mantenimiento y reformas de las estructuras físicas, de una manera personalizada y con personal altamente calificado para así brindar el mejor servicio y lograr la satisfacción del usuario.

La idea surgió por la necesidad de obtener en una sola empresa todos los servicios de una manera completa, integral, eficaz, rápida y segura que requiere el hogar.

En el desarrollo de este estudio se emplea el método factibilidad, con el objeto de contar con criterios que permitan tomar la decisión de crear una empresa de mantenimiento y reparación de la estructura y los elementos necesarios en el hogar, obteniendo a cambio un beneficio económico para cubrir los costos y generar una utilidad.

Inicialmente se realizara una investigación de las generalidades, que permitan tener una idea general del sector.

Se hará un estudio de mercados definiendo y caracterizando el servicio y el área de mercado donde se posicionara, para satisfacer el mercado objetivo, estudiando la oferta y demanda actual y futura del servicio, los canales de comercialización, los precios y las estrategias de publicidad y promoción, para prever las posibilidades de la puesta en marcha de la empresa.

Se elaborara el estudio técnico donde se definirá el tamaño y los márgenes de capacidad en unidades de servicio para dimensionar la empresa en términos de horizontes, ubicando y distribuyendo la oficina de forma que permita abarcar un mayor segmento de mercado, se listaran los recursos humano, físicos y tecnológicos para correcta prestación del servicio.

Se realizara el estudio administrativo, mostrando el procedimiento de constitución legal y filosófica de la empresa diseñando la estructura organizacional necesaria para ponerla en marcha; así mismo se hará la descripción, el perfil y la escala salarial.

Posteriormente se llevara a cabo el estudio financiero, donde se calcularan las necesidades totales de capital, se proyectaran los ingresos y egresos para facilitar el establecimiento de los estados financieros básicos y proyectados.

Finalmente, se hará la evaluación del proyecto analizando el impacto social, ambiental enunciando las medidas para minimizar dicho efecto; también se hará la evaluación financiera calculando la TIR, VPN, periodo de recuperación de la inversión y las razones financieras básicas.

1. GENERALIDADES

1.1 LA ECONOMÍA EN SANTANDER

La economía santandereana muestra diferentes resultados económicos al cerrar 2009, en medio de un ambiente nacional caracterizado por la contracción en el consumo de los hogares y la producción industrial.

En términos de empleo e inflación, ésta estrecha relación muestra para Bucaramanga la tasa de desempleo más baja del país, pero con un notable incremento del subempleo, mientras la inflación de 2,9% fue la menor variación en precios registrada desde el año 2000. En cuanto a las nuevas inversiones en sociedades en la actividad empresarial, hay una disminución de 47,7% en el capital. Lo anterior ubica al valor invertido de 22 mil millones pesos en el 2009, como uno de los más bajos de la presente década, corroborando con ello que la inversión privada, en especial la dirigida a proyectos de emprendimiento se vio afectada por el nuevo escenario económico. El sistema financiero en Santander muestra dos elementos a tener en cuenta. Por una parte, existe un aumento de 17,1% en la captación de recursos, comportamiento que se da a pesar de la caída en las tasas de interés. Por otra parte, las colocaciones han crecido tímidamente durante el 2009, apenas en 4,9%.

Estas dos características demuestran que existe una baja propensión por parte de la población, hacia el endeudamiento con miras a nuevas inversiones o consumo. Finalmente, la construcción continuó contrayéndose en su área licenciada, venta de inmuebles e hipotecas¹.

¹ CÁCERES TRISTANCHO, Horacio. Indicadores Económicos de Santander, Observatorio de Competitividad: No. 43. Cámara de Comercio de Bucaramanga, Octubre del 2009.

1.2 PRODUCTO INTERNO BRUTO

El sector servicios en Bucaramanga, es el sector de mayor peso en el Producto Interno Bruto PIB, según datos obtenidos del Departamento Administrativo Nacional de Estadísticas DANE en el 2008, que observó un gran crecimiento económico, lo cual le permitió llegar al departamento de Santander a ocupar el segundo puesto más alto del país, especialmente en el transporte, comercio, construcción e industria, actividades que a su vez ganaron participación en el total del PIB departamental y en todas las actividades que lo componen (Ver Gráfica 1). Se observa que los servicios son el sector de mayor peso en el PIB durante el 2007, con una participación del 38,6% (Véase la Gráfica 1 y 2).

Gráfica 1. PIB en Santander por sectores



Gráfico 2. Sector servicios como principal subsector



Fuente: DANE – Cuenta regionales 2007. Cifras preliminares

Sobresale también el aumento en la construcción de edificaciones desde el 2000 hasta el 2007, con una variación promedio por año de 9,9%². Y el sector de transporte y comunicaciones representa el 4,5% del PIB de Santander y aumento el 18,90% en el subsector de correo y telecomunicaciones, como lo muestra la Gráfica 1.

El censo que realizó el DANE en el año 2005 presenta las siguientes cifras: El 16,5% de los establecimientos se dedican a la industria; el 52,1% se dedican a comercio; el 29,8% se dedican a servicios y el 1,6% se dedican a otra actividad. El 3,7% de los hogares de Bucaramanga tienen actividad económica en sus viviendas. En los establecimientos que tienen entre 0 y 10 empleos, el Comercio 54,4% es la actividad más frecuente y en los establecimientos que tienen entre 10

² CÁCERES TRISTANCHO, Horacio. Actualidad Económica, Observatorio de Competitividad: No. 67. Cámara de Comercio de Bucaramanga, Abril del 2009.

y 50 personas la actividad principal es Servicios (41,7 %). En cuanto al sector rural de la ciudad, las cifras del DANE mostraron que el 75,9% de las viviendas rurales ocupadas, con personas presentes el día del censo, tenían actividad agropecuaria.

1.3 INDICADORES DE BUCARAMANGA

En el cuadro 1, se presentan algunos indicadores que reflejan el estado actual de la ciudad:

Cuadro 1. Indicadores Económicos de Bucaramanga

INDICADORES ECONOMICOS	COMPORTAMIENTO	FUENTE
Población Bucaramanga	509.918	Dane 2005
Población en edad de Trabajar (PET)	77.8%	Dane
Crecimiento PIB Bucaramanga	7.9%	Dane
Crecimiento Santander PIB	9.5%	Dane
PIB Millones de pesos constantes	5.603.816	Dane
Tasa de Desempeño Bucaramanga	9.7%	Dane
Exportaciones Santander (US\$ millones)	278.4	Proexport 2007
Importaciones Santander (US\$ millones)	352	Proexport 2007
NBI % Sector Rural	35%	Dane 2006
NBI % Sector Urbano	11%	Dane 2006

Fuente: Plan de desarrollo 2008-2011. Alcaldía de Bucaramanga.

Teniendo en cuenta el cuadro anterior, la tasa de desempleo en Bucaramanga es del 9,7%, su crecimiento ha sido sostenido durante los últimos años.

1.4 DEMOGRAFÍA

En el Cuadro 2, se presenta la evolución de la población total para Santander y los municipios del área metropolitana de Bucaramanga, desde el año 2005 hasta el 2011.

Cuadro 2. Población de Santander

	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011
SANTANDER	1.957.789	1.968.485	1.979.090	1.989.609	2.000.045	2.010.404	2.020.664
Población Área Metropolitana	1.024.350	1.034.931	1.045.171	1.055.309	1.065.222	1.075.112	1.084.968
Bucaramanga	516.512	518.351	520.080	521.669	523.040	524.295	525.425
Floridablanca	254.683	256.281	257.631	258.882	260.042	261.142	262.165
Girón	135.791	139.935	144.089	148.319	152.608	156.995	161.479
Piedecuesta	117.364	120.364	123.371	126.439	129.532	132.680	135.899

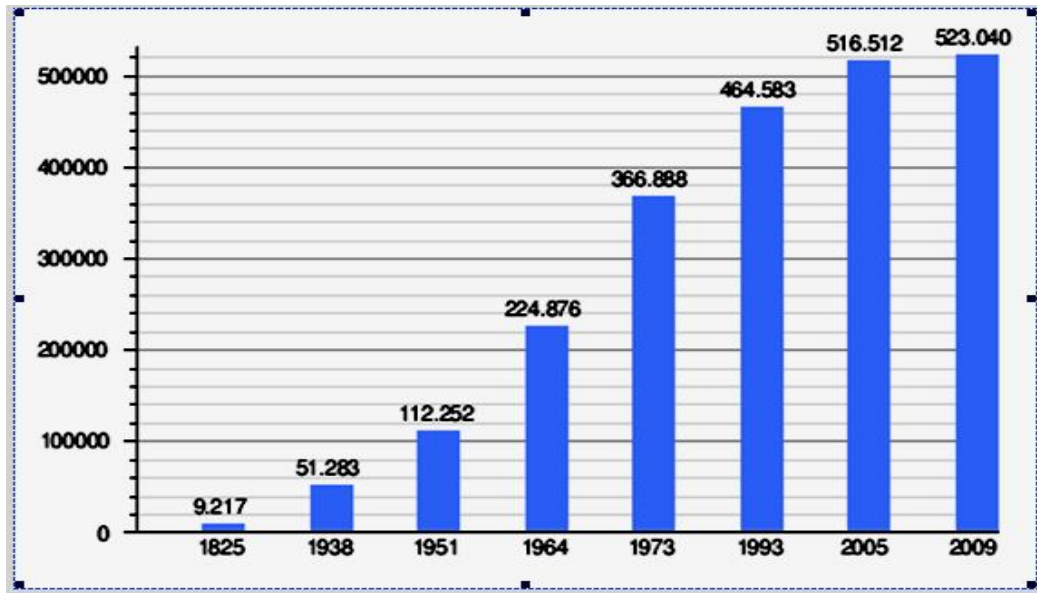
Fuente: Plan de desarrollo 2008-2011. Alcaldía de Bucaramanga.

De acuerdo con la proyección del censo de población 2005, Bucaramanga en el año 2007, tenía 520.080 habitantes, de los cuales el 98,6% se encuentran en la zona urbana y el 1,4% en el área rural. El 52,6% son mujeres y el 47,4% hombres.

El número de Hogares es de 139.796, de los cuales 138.062 están ubicados en la cabecera municipal. El número de viviendas es de 118.522, con 116.909 en la cabecera y 1.613 en la zona rural.

El promedio de personas por hogar es de 3,6 habitantes. El 16,6% de las personas de 10 años y más de Bucaramanga viven en unión libre, 46,3% son solteros, 26,7% son casados, 5,8% son separados y el 4,6% restante son viudos. El 9,2% de la población mayor de 4 años que reside en la actualidad procede de otro municipio y el 0,3% de otro país. El 6,1% de la población presenta alguna limitación permanente, que corresponde al 6,3% en los hombres y al 6,0% en las mujeres (Ver Gráfica 3).

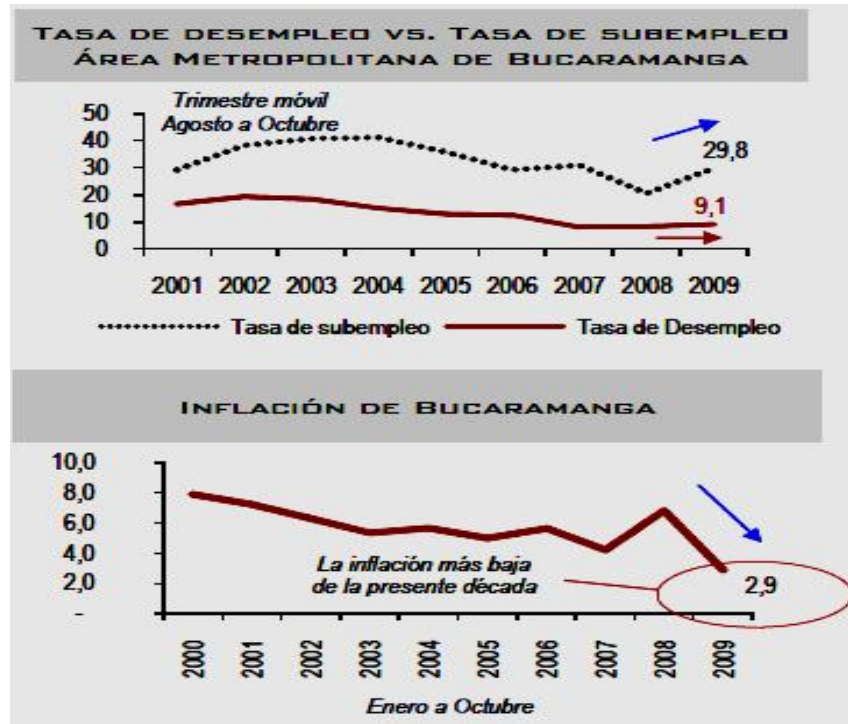
Gráfica 3. Población Histórica



Fuente: Datos del DANE, Poblaciones Regionales, cifras de Bucaramanga

De acuerdo con la información emitida por el DANE, en el 2009 Bucaramanga reportó la tasa de desempleo en un 9,1%, convirtiéndose en la ciudad con el menor índice de desempleo en el país. Sin embargo el subempleo llegó al 29,8%, dicho porcentaje es bastante significativo, ya que desmejora la calidad de vida por la falta de oportunidades y de mejores ingresos. Las tasas de desempleo han marcado un notable descenso, fuertemente influenciado por sectores como la industria manufacturera, el comercio, hoteles, restaurantes, los servicios comunales, sociales y personales y el sector de la construcción. La cadena de la joyería es el principal productor a nivel nacional con una participación alrededor del 70% de la producción de joyas realizadas en oro y plata con piedras preciosas, semipreciosas y sintéticas. Existen más de 1.000 establecimientos que emplean en promedio 5 personas, generando 5.000 empleos directos en la región. Los principales destinos de exportación son: Suiza, Estados Unidos y España. (ver Gráfica 4)

Gráfica 4. Inflación y desempleo de Bucaramanga.



Fuente: www.camaradirecta.com; Indicadores Económicos. Año 2009; 13 de abril de 2.010.

1.5 PROYECCIÓN DE LA CIUDAD

Bucaramanga es una ciudad de tamaño mediano, situada en la zona oriental colombiana, a 220 kilómetros de la frontera con Venezuela, con amplia cobertura de servicios públicos y, en general, un buen nivel de calidad de vida. Su desarrollo urbanístico ha sido acelerado pero acompañado de los problemas propios de una ciudad en continuo crecimiento, tales como la contaminación ambiental, mal uso del espacio público, crecimiento del parque automotor y problemas sociales y de marginalidad. Según el censo del DANE para el año 2009 Bucaramanga cuenta con 523.040 habitantes. Se encuentra conformada por 17 comunas y 3 corregimientos. Por su localización estratégica, la ciudad ha sido epicentro para el desarrollo de la industria, el comercio y los servicios del

Nororiente Colombiano, con predominio de pequeñas y medianas empresas. Su principal fortaleza, para el desarrollo actual y futuro es contar con importantes centros de investigación y desarrollo tecnológico, universidades y centros de formación técnica o tecnológica y de educación básica de gran reconocimiento en el contexto regional y nacional y además poseer un talento humano altamente calificado. Todo esto ha generado una élite académica destacada y un liderazgo en torno a la ciencia y la tecnología. El crecimiento expansivo de Bucaramanga, originado principalmente por un vertiginoso aumento demográfico, ha generado, entre otros, un aprovechamiento poco eficiente del suelo, degradación de las áreas centrales, deseconomías urbanas, pérdida de tierras rurales, especulación en el valor de suelo, congestión vehicular, aumento en las distancias a recorrer y en el número de viajes intraurbanos, haciéndose necesaria la implantación del Sistema Integrado de Transporte Masivo, la ampliación y construcción de nuevas infraestructuras, equipamientos y redes de servicios públicos. Lo anterior implica, no solamente el planteamiento de soluciones a problemas sectoriales, sino la generación de cambios sustanciales en las políticas urbanas y en la forma de apropiación y uso del territorio³.

1.6 EL MODELO DE CIUDAD

Para que el Municipio pueda abordar un modelo de ciudad para el Siglo XXI resulta conveniente adelantar tres acciones previas que mejoren su nivel de competitividad: primero, debe tener una visión clara de lo que se pretende que la ciudad sea y cuál es su vocación como territorio; segundo, debe ser capaz de vender”, es decir, garantizar un mínimo de infraestructura y servicios sociales eficientes; y tercero, disminuir las restricciones o limitaciones que reducen la competitividad de las empresas. La competitividad supone un conjunto amplio de medidas que pasan por la dotación y gestión de infraestructura y servicios urbanos

³ http://www.bucaramanga.gov.co/.../PLAN_DE_DESARROLLO_2008_2011.pdf, sitio oficial de la administración pública municipal, lunes 15 de marzo de 2010.

por un lado y por otro, la implementación de políticas activas que promuevan el desarrollo económico y la incentivación para radicación de inversiones en la ciudad. Desde ésta perspectiva, la administración debe transformar el modelo económico pues no es suficiente que la acción de la municipalidad se oriente solo a la prestación de un conjunto de servicios urbanos y a la ejecución de obras de infraestructura y equipamiento, sino que además, su rol debe estar orientado a la promoción del desarrollo económico para atraer capitales y generar condiciones que impulsen un proceso de marketing de la ciudad que identifique y promocióne sus atributos. Quiere decir que trabajar por el desarrollo económico local implica impulsar un conjunto de acciones que le confieran un posicionamiento interinstitucional tendiente al fortalecimiento y diversificación de la base económica que haga posible que se localicen nuevas industrias y actividades de servicios en Bucaramanga, significa entonces que las empresas quieran “comprar” lugares y la ciudad deberá ofrecerlos. Adicionalmente, la competencia tiene como preocupación constante buscar cómo utilizar el talento humano, económico y urbano que incide en el mejoramiento para hacer de la productividad urbana y de la competitividad agentes importantes en un mercado globalizado. Michael Porter decía “No son las naciones las que compiten sino las empresas”⁴ y las empresas están radicadas en las ciudades. Es en el ámbito urbano donde se genera el entorno competitivo de ellas, que puede facilitar o retrasar su éxito en el mercado. En consecuencia, las acciones que se implementen tanto por el sector privado como por el gobierno local para ganar en competitividad deberán compartir las pretensiones y regulaciones que tiene el Gobierno Nacional como también la Comisión Regional de Competitividad y culminar en un trabajo unificado en temas relativos a infraestructura, desarrollo de una marca, innovación y conformación de clusters.

⁴ MUNITEK, Primeras jornadas iberoamericanas de Marketing Municipal y Nuevas Tecnologías, Marketing de Ciudades, Reinhard Friedman, mayo 2000, Pág. 2 de Porter, M.E.: Nationale Wettbewerbsvorteile: Erfolgreich konkurrieren auf dem Weltmarkt, München 1991.; consultado el miércoles 15 de marzo del 2010 en <http://www.fhcm.org.ar/art/Marketing%20urbano%20de%20ciudades%20-%20R.Friedman.PDF>

1.7 SUSTENTO TÉCNICO Y NORMATIVO PARA EL ESTABLECIMIENTO DE ÁREAS DE SERVICIO EXCLUSIVO

La Ley 142 de 1994, estableció entre sus fines obtener la prestación eficiente de los servicios públicos en condiciones de libre competencia, donde no se permita la utilización abusiva de la posición dominante, a fin de obtener economías de escala comprobables y se establezcan mecanismos que garanticen a los usuarios el acceso a los servicios y su participación en la gestión y fiscalización de su prestación. Pero de igual manera, la misma ley en el Artículo 39 y en concordancia con el artículo 4° de la ley 689 de 2001, estableció que las entidades territoriales y las entidades oficiales prestadoras de los servicios de agua potable y saneamiento básico pueden celebrar contratos tendientes a garantizar la más eficiente prestación de los servicios, los cuales deben someterse a las reglas del derecho común, que para el caso del aseo se debe hacer bajo el establecimiento de un área de servicio exclusivo.

1.8 SECTOR SERVICIOS

Es el sector económico que engloba todas aquellas actividades económicas que no producen bienes materiales de forma directa, sino servicios que se ofrecen para satisfacer las necesidades de la población. Incluye subsectores como comercio, transportes, comunicaciones, finanzas, turismo, hostelería, ocio, cultura, espectáculos, la administración pública y los denominados servicios públicos, los preste el Estado o la iniciativa privada (sanidad, educación, atención a la dependencia), etc. Dirige, organiza y facilita la actividad productiva de los otros sectores (sector primario y sector secundario). Aunque se le considera un sector de la producción, propiamente su papel principal se encuentra en los dos pasos siguientes de la actividad económica: la distribución y el consumo. El censo de 2005 que realizó el DANE presenta las siguientes cifras, El 16,5% de los establecimientos se dedican a la industria; el 52,1% se dedican a comercio; el

29,8% se dedican a servicios y el 1,6% se dedican a otra actividad. El 3,7% de los hogares de Bucaramanga tienen actividad económica en sus viviendas. En los establecimientos que tienen entre 0 y 10 empleos el comercio 54,4% es la actividad más frecuente y en los establecimientos que tienen entre 10 y 50 personas la actividad principal es servicios (41,7%). En cuanto al sector rural de la ciudad, las cifras del DANE mostraron que el 75,9% de las viviendas rurales ocupadas, con personas presentes el día del censo, tenían actividad agropecuaria. De estas viviendas, y que tenían actividad agropecuaria el DANE encontró que el 70,1% se dedicaba a las labores agrícolas, el 94,1% a labores pecuaria, y el 5.6% restante a labores piscícola. Estos datos se presentan por que la mayoría de las viviendas tiene simultáneamente 2 o 3 tipos de actividades⁵.

⁵ http://www.bucaramanga.gov.co/.../PLAN_DE_DESARROLLO_2008_2011.pdf, sitio oficial de la administración pública municipal, lunes 15 de marzo de 2010.

2. ESTUDIO DE MERCADOS

2.1 OBJETIVOS

2.1.1 Objetivo General. Realizar una investigación de mercados que permita analizar las variables de la mercadotecnia con el propósito de identificar las necesidades de mantenimiento y reparación para las viviendas de los estratos 3, 4, 5 y 6 de la ciudad de Bucaramanga.

2.1.2 Objetivos Específicos.

- Realizar un estudio a las familias de estratos 3, 4, 5 y 6 de Bucaramanga, mediante la aplicación de instrumentos que permitan identificar las necesidades, el comportamiento del consumidor, la cantidad y los aspectos que tienen en cuenta el montaje de contratar los servicios de mantenimiento locativo en las viviendas.
- Desarrollar un estudio de la oferta sobre los diferentes servicios de mantenimiento y reparación en los hogares de Bucaramanga, para determinar entre otros aspectos, medios publicitarios, los precios y la calidad de los servicios.
- Establecer la estrategia publicitaria y de comercialización que le permita a la nueva empresa darse a conocer en la ciudad de Bucaramanga, para buscar un posicionamiento.
- Analizar los precios que se manejan en el mercado, sobre la prestación de los servicios de mantenimiento y reparación locativos para los hogares.

2.2 DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

2.2.1 Definición. El servicio integral de mantenimiento locativo, es una alternativa de solución a la necesidad de reparación o mejoras que se presentan en los hogares, en forma integral, para su cuidado y mantenimiento. Buscando la solución inmediata a las necesidades de los hogares por medio del servicio de reparación de equipos, mantenimiento y reformas de las estructuras físicas, de una manera personalizada y con personal capacitado, cubriendo las principales necesidades de los clientes.

2.2.2 Especificaciones.

Servicios de Cerrajería. Mantenimiento, reparación, hechura, y cambios de chapas y llaves de las cerraduras de cualquier vivienda (Ver Figura 1).

Figura 1. Servicios de cerrajería



Servicio de Plomería. Revisión y cambios de tubería, fugas, taponamientos, goteras, humedades, instalaciones sanitarias, incrustaciones e hidráulicas (Ver Figura 2)

Figura 2. Servicios de plomería



Servicios electricos. Aplicaciones técnicas y de la electricidad en los espacios del hogar, instalaciones eléctricas, revisión de cortos, mantenimiento de tableros, controles, tacos, conexiones de calentadores de agua, conexiones eléctricas, adjudicación o instalacion de redes, revision y mantenimiento de equipos electronicos del hogar (Ver Figura 3).

Figura 3. Servicios eléctricos



Servicio de Jardinería. Poda de prados, corte de árboles, y mantenimiento de las zonas verdes de la vivienda, instalacion de nuevos espacios verdes, siembra de plantas, control y seguimiento de plagas. (ver Figura 4)

Figura 4. Servicios de Jardinería



Servicio de Albañilería. Construcción, obras o tareas referentes a los ladrillos, piedras, arenas, yeso, cemento y otros materiales semejantes, enchapes, pintura, muros, techoso cubiertas, frisos interiores y exteriores, estuco, creación de nuevos espacios y mantenimiento y revisión de los demás (ver Figura 5).

Figura 5. Servicios de albañilería.



Para la prestación de los servicios la empresa contará con una red de expertos y empresas que presten estos servicios quienes serán los encargados de atender la necesidad de la familia o el hogar (ver Figura 6).

Figura 6. Diseño del canal de distribución.



La empresa contará con una red de operadores en cada uno de los servicios, los cuales son aliados y su cumplimiento se guiará por un contrato; y hacia delante estarán los clientes externos, es decir los consumidores de los servicios con los cuales se llevarán un proceso de registro para mayor conocimiento y confianza.

Dentro de las especificaciones que caracterizan el portafolio de servicios están:

- Formas de contacto: Telefónico, personal y virtual.
- Horarios de atención: Lunes a sábado de 7:00 am a 10:00 pm y domingos y festivos de 8:00 am a 1:00 pm.
- Garantía en la prestación de cada uno de los servicios.
- Técnicos especializado y con ética profesional.
- Disponibilidad de personal.
- Todos los servicios de mantenimiento y reparación del hogar.
- Valores que caracterizan a la empresa: responsabilidad, seguridad, confiabilidad y comodidad.
- Claro enfoque institucional de la empresa.

2.2.3 Servicios Complementarios. Los servicios complementarios para la prestación de los servicios serán:

- Transporte de materiales
- Asesoría en la compra de materiales
- Asesoría en moda y decoración

2.2.4 Servicios Sustitutos. Son todos los servicios ofrecidos en el mercado de mantenimiento y reparación locativa para los hogares, prestado por personas naturales o jurídicas que de manera especializada atienden una rama en particular o un familiar o integrante del hogar que realiza la labor del mantenimiento o reparación necesaria en el hogar.

2.2.5 Atributos Diferenciadores. Los principales atributos son:

- Centralizar en una sola empresa la prestación de múltiples servicios que respondan a las necesidades de los hogares
- Disponibilidad con el personal en todos los servicios, debidamente capacitados para cubrir con todos los servicios.
- Pólizas de responsabilidad para cada uno de los servicios por medio de un contrato previo con la red prestadora, por los inconvenientes que se lleguen a presentar, con la realización de los trabajos.
- Respaldo de una empresa generando confianza en el cliente.

2.3 MERCADO POTENCIAL Y OBJETIVO

2.3.1 Mercado Potencial. El mercado potencial está formado por 75.306⁶ hogares de los estratos 3, 4, 5 y 6 de la ciudad de Bucaramanga (Ver Cuadro 3).

Cuadro 3. Mercado potencial

Estrato	Estrato 3	Estrato 4	Estrato 5	Estrato 6	Total
Número de familias	28.650	37.166	3.108	6.382	75.306

Fuente. Electrificadora de Santander ESSA datos a Agosto del 2009.

2.3.2 Mercado Objetivo. Hogares de Bucaramanga, de estratos 3, 4, 5 y 6, que requieran servicios de mantenimiento locativo o reparaciones en su hogar.

2.4 LA DEMANDA – INVESTIGACION DE MERCADOS

2.4.1 Planteamiento del Problema. En Bucaramanga los servicios de mantenimiento y reparación locativos para los hogares son dispersos, son prestados por múltiples proveedores o personas independientes y no están centralizadas; por lo cual, un ama de casa o jefe de hogar difícilmente encuentra de forma rápida y oportuna quien le satisfaga sus necesidades con calidad, puntualidad y confianza.

Las personas hoy en día se caracterizan por desarrollar múltiples actividades laborales y comerciales, por lo tanto no cuentan con el tiempo suficiente para cumplir con el rol en el hogar.

Al realizar una consulta en el directorio telefónico se identificaron 313 empresas y/o personas naturales que prestan servicios de cerrajería, plomería, eléctricos, jardinería y albañilería, por lo anterior las personas se ven enfrentadas a

⁶ ELECTRIFICADORA DE SANTANDER, Base de Datos. Departamento de facturación. Bucaramanga, 2009.

problemas como confianza, calidad, precios justos y la difícil toma de decisiones, surge la oportunidad de crear una empresa que centralice los servicios de reparación locativa, que genere confianza y resuelva más fácilmente la necesidad de los hogares de estratos 3, 4, 5 y 6 de Bucaramanga, por lo que se requiere realizar un estudio de mercados para determinar la oferta, la demanda y la viabilidad según el mercado.

2.4.1.1 Necesidades de Información.

- Determinar la importancia del servicio de mantenimiento y arreglos locativos para los hogares de los estratos 3, 4, 5 y 6 de Bucaramanga.
- Identificar cuáles son los servicios de mantenimiento y reparación locativos que utilizan las familias en estratos 3, 4, 5 y 6 de Bucaramanga.
- Identificar si los servicios de mantenimiento y reparación locativos se contratan con terceros, conocer quién y cómo los contratan en los hogares de Bucaramanga.
- Precisar cuáles son los inconvenientes que se han presentado en la prestación de los servicios de mantenimiento y reparación locativos.
- Conocer cuál es la calificación que le dan las familias a los servicios que se encuentran en el mercado actual.
- Saber cuáles son los aspectos más importantes en la prestación de los servicios de mantenimiento locativo para las familias.
- Determinar el porcentaje de familias a las que se les facilita la utilización de los servicios de mantenimiento y reparación locativos y en cuanto tiempo lo atienden.

- Saber si es aceptada la idea de crear una empresa que ofrezca servicios integrales de mantenimiento y reparación locativos en Bucaramanga, y cuanto estarían dispuestos a pagar por la afiliación.
- Determinar el medio publicitario al que se acude para solucionar una situación locativa o de mantenimiento para el hogar.

2.4.1.1.1 Cálculo de la muestra. Se utiliza en la investigación un nivel de confiabilidad del 95% y un error de estimación del 5%, para lo cual se aplicará la siguiente fórmula estadística, para una población finita⁷.

$$n = \frac{N * Z^2 * p * q *}{Z^2 * p * q + e^2 (N - 1)} = \frac{75.306 * 1.96^2 * 0.5 * 0.5}{1.96^2 * 0.5 * 0.5 + 0.05^2 (75.306 - 1)} = 383$$

Donde:

N= Tamaño Poblacional

n = Tamaño muestral

p = Probabilidad de éxito

q = Probabilidad de fracaso

e = Error de estimación

Z = Número de desviación estándar con relación al promedio

Significa que se requiere hacer 383 encuestas a las familias de los estratos 3, 4, 5, y 6 de Bucaramanga, según se ve en el cuadro la 4.

Cuadro 4. Mercado potencial

Estrato	Estrato 3	Estrato 4	Estrato 5	Estrato 6	Total
Número de familias	28.650	37.166	3.108	6.382	75.306
% Participación	38%	49.35%	4.12%	8.53%	100%
Tamaño muestra	145	189	16	33	383
Piloto	15	20	2	3	40

⁷ GARCIA PINZON, Álvaro. Estadística. UIS. Bucaramanga, 1986.

2.4.1.2 Ficha Técnica

Cuadro 5. Ficha técnica

FICHA TECNICA	
CONCEPTO O VARIABLE	DESCRIPCION
TIPO DE INVESTIGACION	Exploratoria, Descriptiva y Concluyente. Se caracteriza por un diseño de investigación con el fin de obtener un análisis preliminar de la situación; en un diseño de investigación cuidadosamente planeado y estructurado y al finalizar suministra información para la evaluación de alternativas de acción.
METODO DE INVESTIGACION	Cualitativo. Se refiere en su más amplio sentido a la investigación que produce datos descriptivos.
FUENTES DE INFORMACION	Fuentes Primarias: Encuestas personalizadas. a las familias de estratos 3, 4, 5, 6 Fuentes secundarias: La Electrificadora de Santander.
TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN	Directa. Mediante entrevista personal o telefónica a un integrante del hogar mayor de 30 años.
POBLACION	Los 75.306 hogares de Bucaramanga, de estratos 3, 4, 5 y 6; con una participación del 38% del estrato 3, 49.35% del estrato 4, 4.12% del estrato 5, 8.53% del estrato 6. Tomado una muestra de 145 familias en el estrato 3, 189 familias en el estrato 4, 16 familiar en el estrato 5 y 33 familiar en el estrato 6
ELEMENTO	Personas mayores de 18 años que pertenezcan a familias del estrato objetivo.
MARCO MUESTRAL	Teniendo en cuenta el tamaño total de la población, 75.306 se determina un muestreo: 383 Encuestas. El marco muestral se presenta el listado de barrios por estrato. (ver Anexo A)
ALCANCE	Ciudad de Bucaramanga, departamento de Santander.
INSTRUMENTO	Encuesta, cuestionario estructurado.
MODO DE APLICACIÓN	Dirigida, Directa (Ver Anexo B)
TIEMPO DE APLICACIÓN	Del 1 al 28 de marzo del año 2.010.

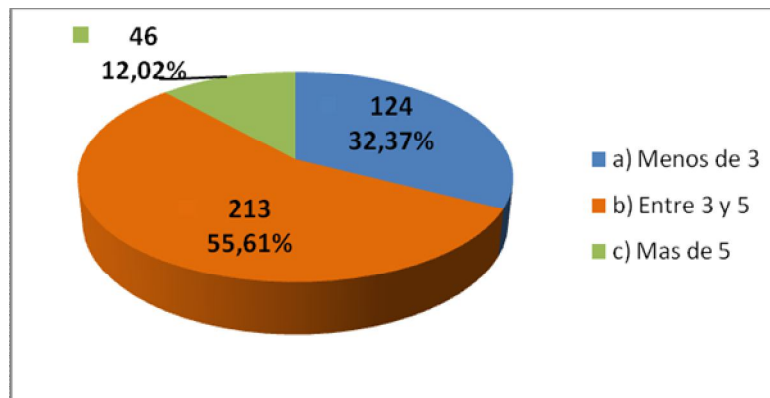
2.4.1.3 Tabulación, presentación y análisis de los resultados. A continuación se muestran los resultados obtenidos de las 383 encuestas realizadas a integrantes de los hogares en los estratos 3, 4, 5 y 6 de Bucaramanga, enfocada al servicio de mantenimiento y reparación locativos.

- **El número de integrantes del hogar.**

Cuadro 6. Datos recopilados sobre los integrantes del hogar.

RESPUESTAS	CANTIDAD	%
a) Menos de 3	124	32.37%
b) entre 3 y 5	213	55.61%
c) mas de 5	46	12.02%
Total	383	100%

Gráfica 5. Representación del número de integrantes por hogar en Bucaramanga



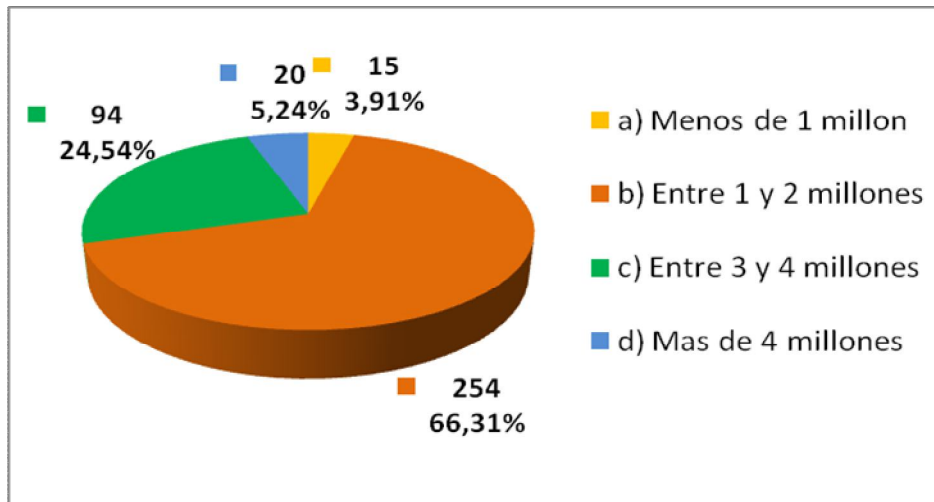
El 55.61% de los hogares bumangueses de estratos 3, 4, 5 y 6 conformados entre 3 y 5 integrantes.

- **Nivel de ingresos familiares en los hogares de Bucaramanga**

Cuadro 7. Datos recopilados sobre el nivel de ingresos.

Respuestas	Cantidad	%	Promedio ponderado
a) Menos de 1 millon	15	3,91%	19.550
b) Entre 1 y 2 millones	254	66,31%	994.650
c) Entre 3 y 4 millones	94	24,54%	858.900
d) Mas de 4 millones	20	5,24%	209.600
Total	383	100%	2.082.700

Gráfica 6. Representación del nivel de ingresos de los hogares de Bucaramanga



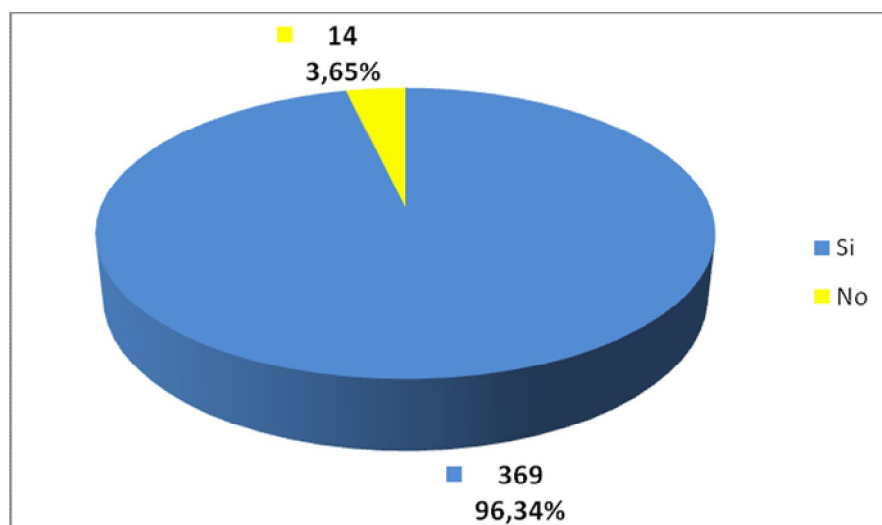
El 66,31% de los integrantes de los hogares mantienen un nivel de ingresos entre 1 y 2 millones de pesos, para poder cubrir todas sus necesidades, incluyendo la necesidad de mantenimiento y reparación para la vivienda en el momento que lo requiera por ser parte de la calidad de vida; este aspecto es importante tenerlo en cuenta al momento de determinar el precio de los servicios, sabiendo que el promedio las familias tienen ingresos por valor de \$2.082.700=.

¿Para usted es importante realizar arreglos locativos o de mantenimiento en su hogar?

Cuadro 8. Resultados sobre la importancia de hacer arreglos locativos en el hogar.

RESPUESTAS	CANTIDAD	%
Si	369	96.34%
No	14	3.66%
Total	383	100%

Gráfica 7. Importancia de arreglos locativos



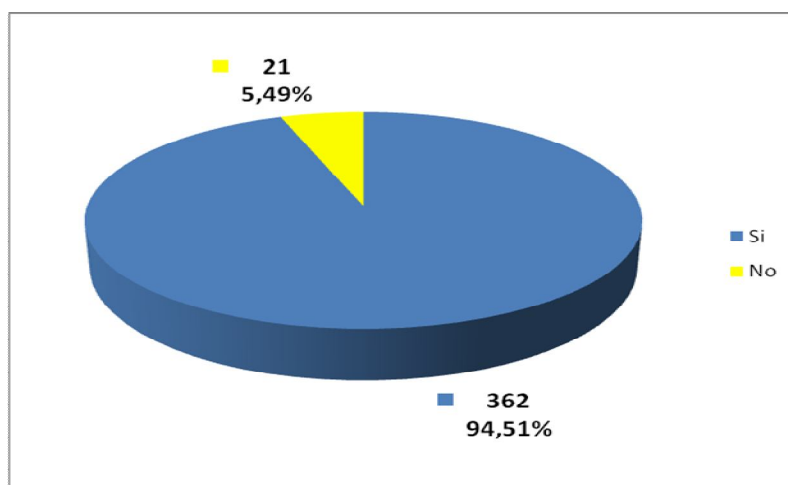
El 96.34% de las familias afirman que es importante realizar en su vivienda arreglos locativos, por razones como: Mantener en buen estado la vivienda, por que el sito donde se vive este bonito y muy agradable, si se deja dañar las cosas los arreglos sale mas costoso; evitar daños o accidentes graves, mejorar la calidad de vida tanto familiar como la prolongacion en la vida útil de las cosas por el desgaste natural de los inmuebles; ésto representa un amplio mercado para cubrir con el proyecto.

¿Ha requerido servicios de mantenimiento para su hogar?

Cuadro 9. Resultados de requerimiento de este servicio en los hogares.

RESPUESTAS	CANTIDAD	%
Si	362	94,51%
No	21	5,49%
Total	383	100%

Gráfica 8. Requerimiento en el mercado de servicios locativos



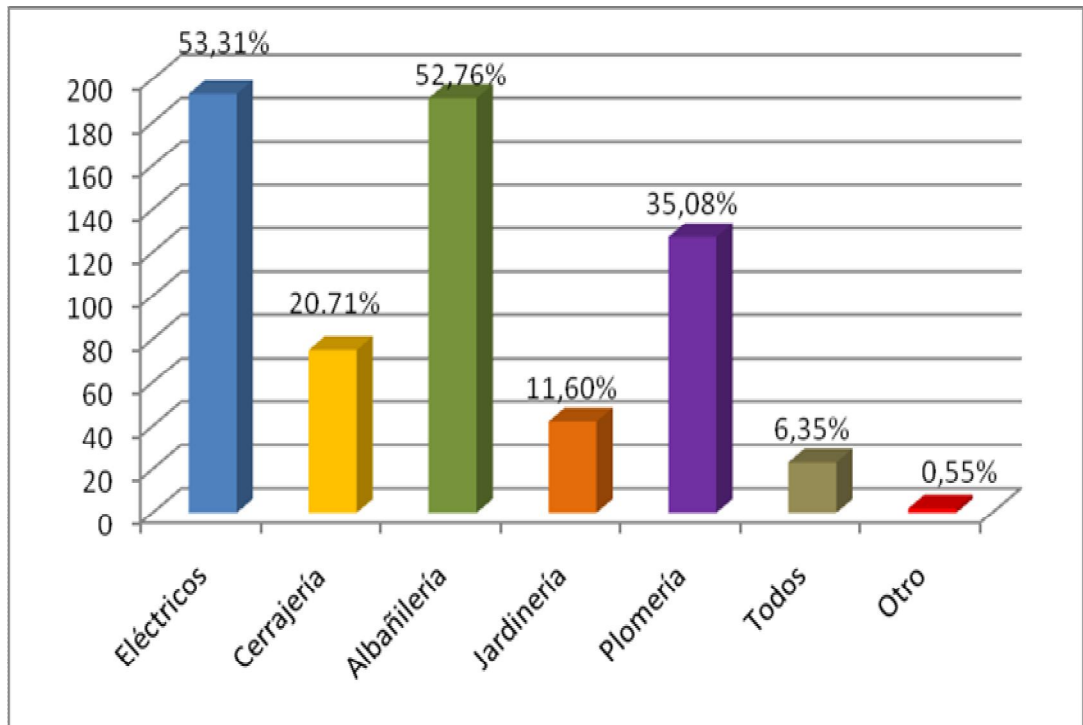
El 94,51% de los hogares han requerido los servicios de mantenimiento o arreglos locativos para sus viviendas, éste porcentaje muestra que la mayoría de las familias en algún momento tienen la necesidad de utilizar estos servicios o solucionar una situación de mantenimiento o reparación en el lugar donde viven. Este alto porcentaje refleja un amplio mercado a conquistar por el proyecto.

¿Qué servicios de mantenimiento ha requerido para su hogar?

Cuadro 10. Resultado de los servicios que han requerido los hogares.

RESPUESTAS	CANTIDAD	% DE PARTICIPACION
Eléctricos	193	53,31%
Albañilería	191	52,76%
Jardinería	42	11,60%
Plomería	127	35,08%
Cerrajería	75	20,71%
Todos los anteriores	23	63,53%
Otros	2	0,55%

Gráfica 9. Servicios locativos que requiere el mercado



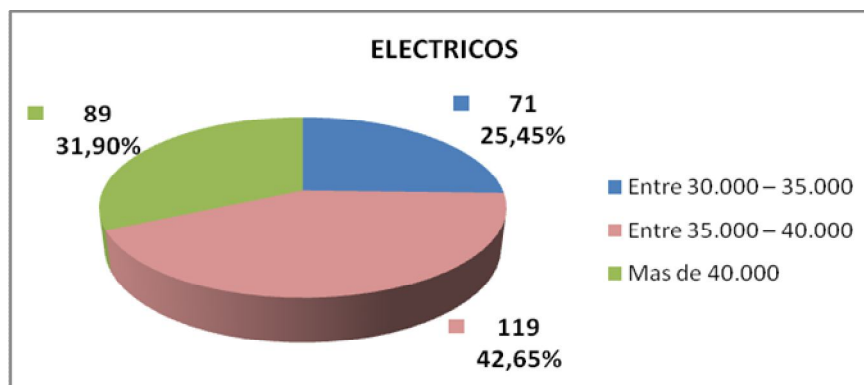
Los hogares requieren para el mantenimiento locativo de sus viviendas, de todos los servicios, entre los más utilizados son los eléctricos con un 53.31%, la albañilería con un 52.76% y la jardinería con un 35.08%; existen también un 0.55% que han necesitado otros servicios como: fumigación e instalación de vidrios; éstos son algunos de los servicios que han necesitado los hogares , y que se deben tener en cuenta a la hora de diseñar el portafolio de la empresa pues todos son importantes y en algún momento son requeridos, y la empresa debe tener solución a todos estos servicios, como apoyo para los hogares.

¿Aproximadamente cuánto ha pagado por estos servicios?

Cuadro 11. Cuánto ha pagado el mercado por los servicios de mantenimiento y reparación.

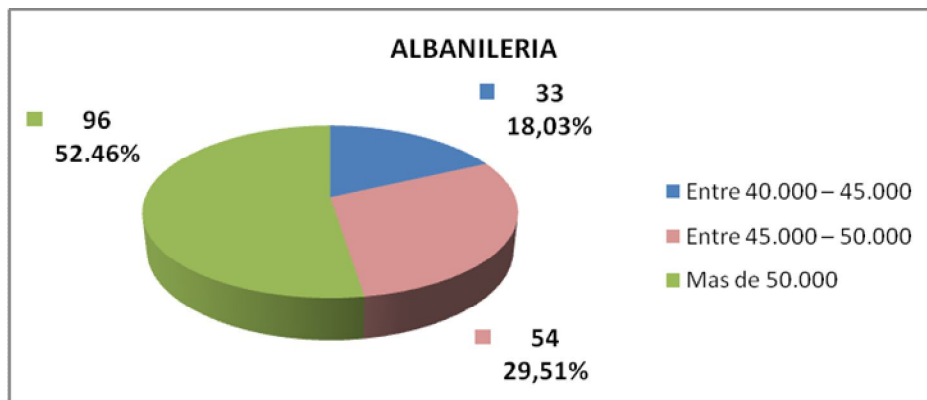
RESPUESTA / SERVICIO	CANTIDAD	PORCENTAJE	PROMEDIO PONDERADO
Eléctricos	279	100,00%	\$ 30.644
Entre \$30.000 – \$35.000	71	25,45%	\$ 8.271
Entre \$35.000 – \$40.000	119	42,65%	\$ 15.993
Más de \$40.000	89	31,90%	\$ 6.380
Albañilería:	183	100,00%	\$ 47.909
Entre \$40.000 – \$45.000	33	18,03%	\$ 7.662
Entre \$45.000 – \$50.000	54	29,51%	\$ 14.017
Más de \$50.000	96	52,46%	\$ 26.230
Cerrajería:	104	100,00%	\$ 19.041
Entre \$15.000 – \$20.000	75	72,12%	\$ 12.621
Entre \$20.000 – \$25.000	23	22,12%	\$ 4.977
Más de \$25.000	6	5,77%	\$ 1.443
Plomería:	163	100,00%	\$ 31.395
Entre \$25.000 – \$30.000	59	36,20%	\$ 9.955
Entre \$30.000 – \$35.000	58	35,58%	\$ 11.563
Más de \$35.000	46	28,22%	\$ 9.877
Jardinería:	78	100,00%	\$ 14.486
Entre \$10.000 – \$15.000	50	64,10%	\$ 8.012
Entre \$15.000 – \$20.000	22	28,21%	\$ 4.936
Más de \$20.000	6	7,69%	\$ 1.538

Gráfica 10. Precio en el mercado por el Servicio Eléctrico



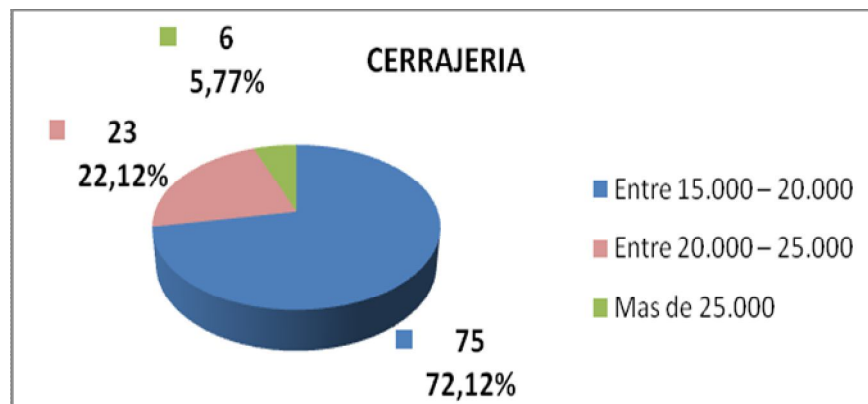
Los hogares de los estratos 3, 4, 5 y 6 en Bucaramanga pagan actualmente por el servicio eléctrico entre \$35.000 y \$40.000 por el servicio que le ofrecen, incluso el 21,90% han pagado mas de \$40.000 pesos por este servicio, el valor promedio ponderado es de \$30.644= base para estipulación de precios en el portafolio del proyecto.

Gráfica 11. Precio en el mercado por el Servicio de Albañilería.



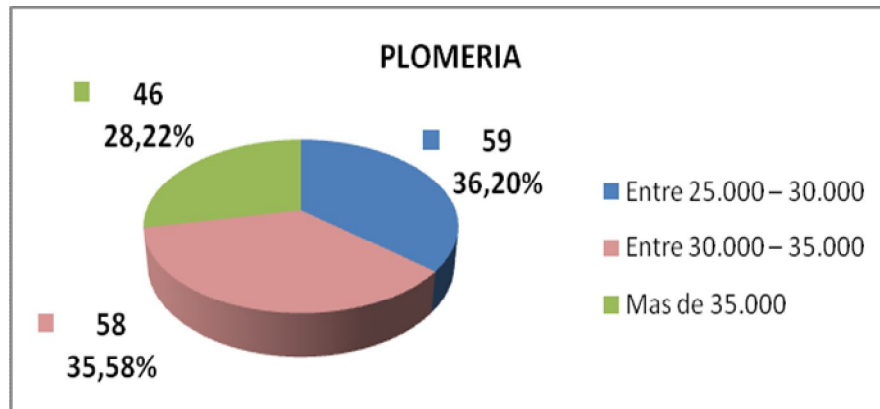
Para el servicio de Albañilería, si es claro con un 52,46% que los hogares actualmente cancelan por este servicio mas de \$50.000 y un 29,51% entre \$45.000 y \$50.000, estos son los valores entre los que oscila la prestacion de este servicio por día y en promedio \$22.990=. Importante tener en cuenta el valor del mercado para poder tener precios competitivos.

Gráfica 12. Precio en el mercado por el Servicio de Cerrajería



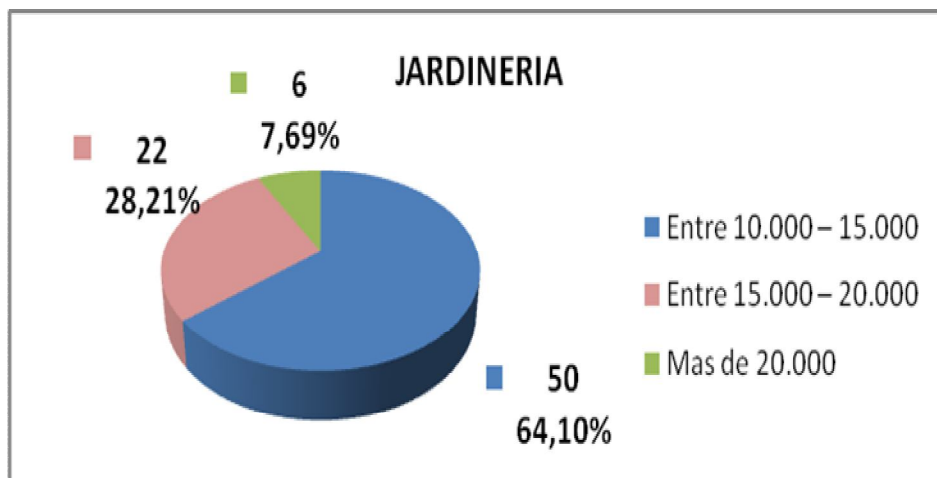
Los hogares actuales están cancelando sumas entre \$15.000 y \$20.000 por el servicio de cerrajería que solicitan cuando se les presenta ésta necesidad y en promedio se paga \$24.810=.

Gráfica 13. Precio en el mercado por el Servicio de Plomería



Teniendo en cuenta la variedad la labores que se pueden desarrollar en la parte de plomería en el mercado actual existen servicios desde \$25.000 según la necesidad, el 36,20% ha pagado por este servicio entre \$25.000 y \$30.000 y en promedio ponderado pagan \$26.456.

Gráfica 14. Precio en el mercado por el Servicio de Jardinería



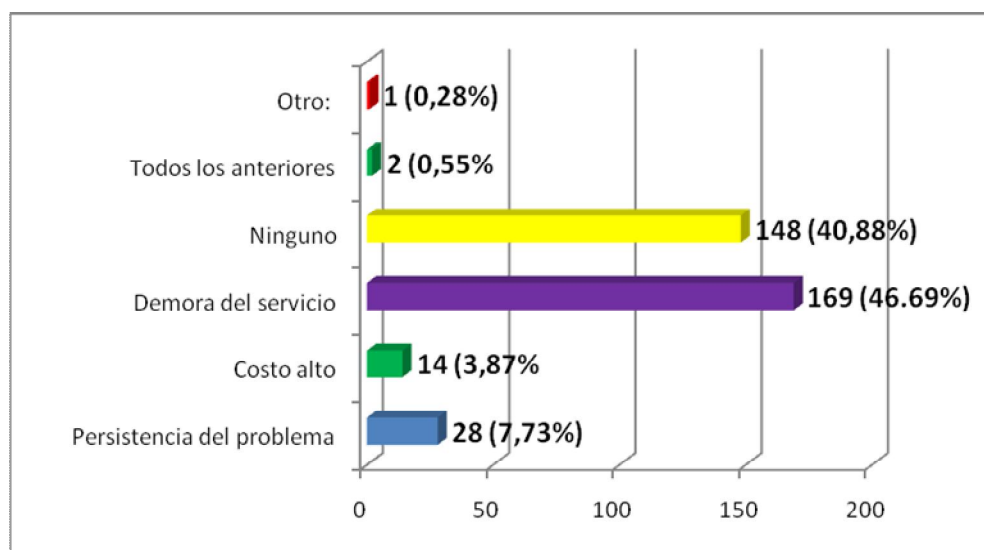
El 64,10% de los hogares cancelan entre \$10.000 y \$15.000 por este servicio, ya que es uno de los más usados en frecuencia, es uno de los más económicos.

¿Qué inconvenientes se le han presentado al contratar estos servicios?

Cuadro 12. Inconvenientes presentados en la prestación de los servicios a los hogares.

RESPUESTAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
Persistencia del problema	28	7,73%
Costo alto	14	3,87%
Demora del servicio	169	46,69%
Ninguno	148	40,88%
Todos los anteriores	2	0,55%
Otro:	1	0,28%
TOTAL	362	100%

Gráfica 15. Inconvenientes que se presentan en los servicios locativos



El 40,88% de los hogares manifiestan no haber tenido ningún problema en la prestación de los servicios locativos, sin embargo existen familias inconformes por la demora en la prestación de los servicios que es uno de los inconvenientes más

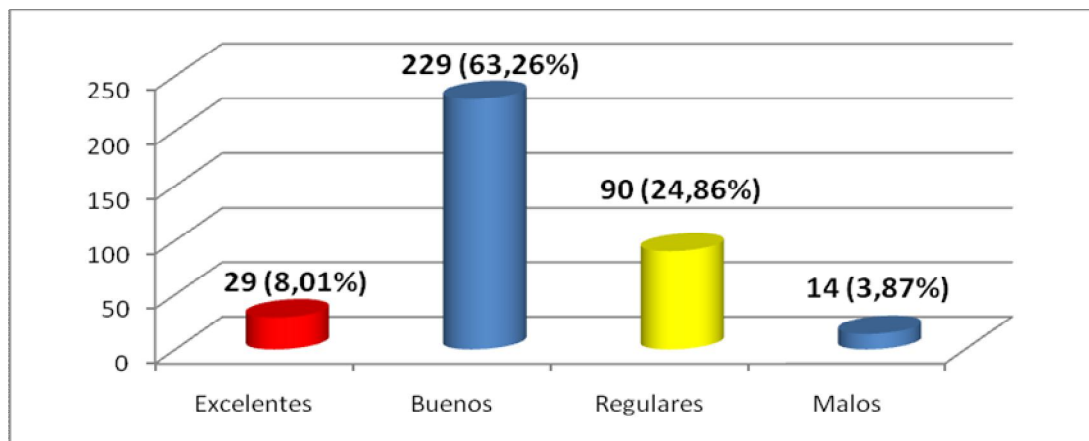
comunes con un 46,69%, la persistencia del problema en el 7,73% y en promedio del precio es de \$20.638=, por lo cual el proyecto podría tener buena acogida por el control en los procesos y respaldo en la prestación de los servicios.

¿Cómo evalúa los servicios contratados?

Cuadro 13. Resultados de evaluación de los servicios contratados.

RESPUESTAS	CANTIDAD	%
Excelente	29	8,01%
Buena	229	63,26%
Regular	90	24,86%
Mala	14	3,87%
Total	362	100%

Gráfica 16. Representación de la evaluación de los servicios locativos contratados.



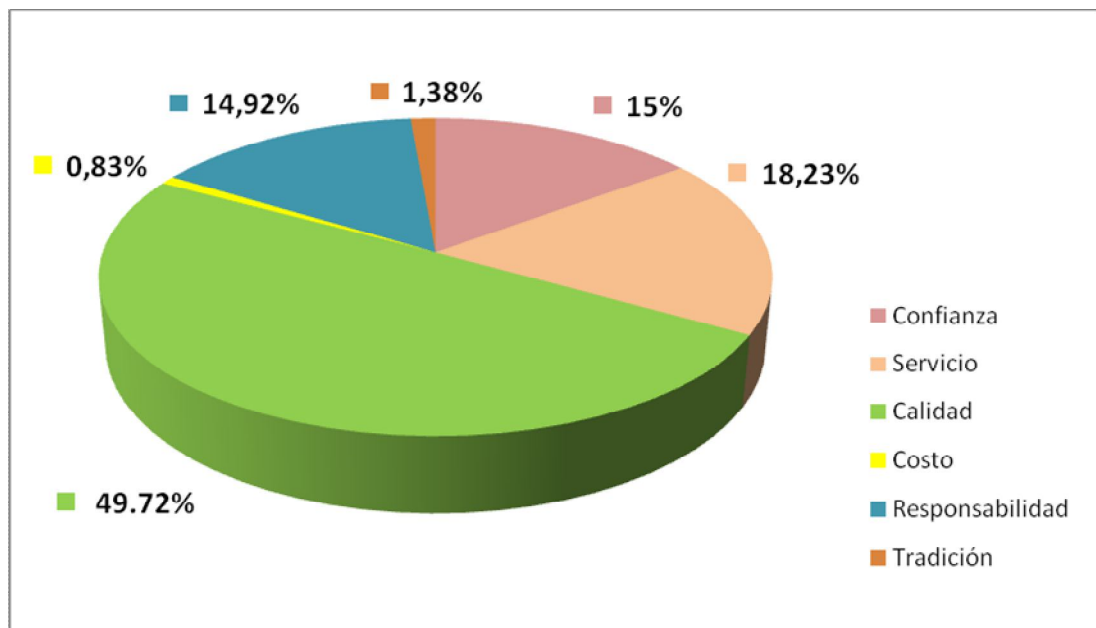
El 24,86% de las familias califican el servicio recibido como regular, esto se convierte en una oportunidad para la nueva empresa por que en la medida que mejore la eficiencia de estos servicios se brinde mejor calidad a los usuarios podrá generar mayor satisfacción.

¿Cuándo selecciona un proveedor de mantenimiento para su hogar, cuál es el aspecto más importante?

Cuadro 14. Resultados de aspectos que se deben tener en cuenta en la selección del proveedor del servicio.

RESPUESTAS	CANTIDAD	%
Confianza	153	14,92%
Servicio	66	18,23%
Calidad	181	49,72%
Costo	3	0,83%
Responsabilidad	54	14,92%
Tradición	5	1,38%

Gráfica 17. Aspectos importantes en la prestación de servicios locativos



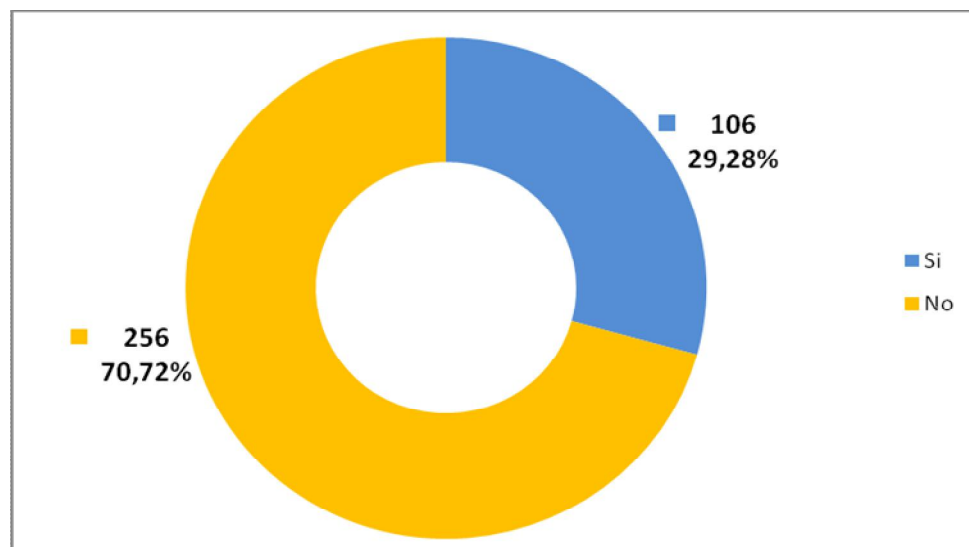
La confianza es uno de los aspectos más importantes a tener en cuenta para prestar servicios de mantenimiento en los hogares, por lo cual la empresa debe tener un buen respaldo para los usuarios y genera buena imagen.

¿Encuentra con facilidad quien le solucione el problema?

Cuadro 15. Resultados sobre la facilidad de encontrar la solución a los problemas de mantenimiento locativo.

RESPUESTAS	CANTIDAD	%
Si	106	29,28%
No	256	70,72%
Total	362	100%

Gráfica 18. Quien soluciona el problema en el mercado actual



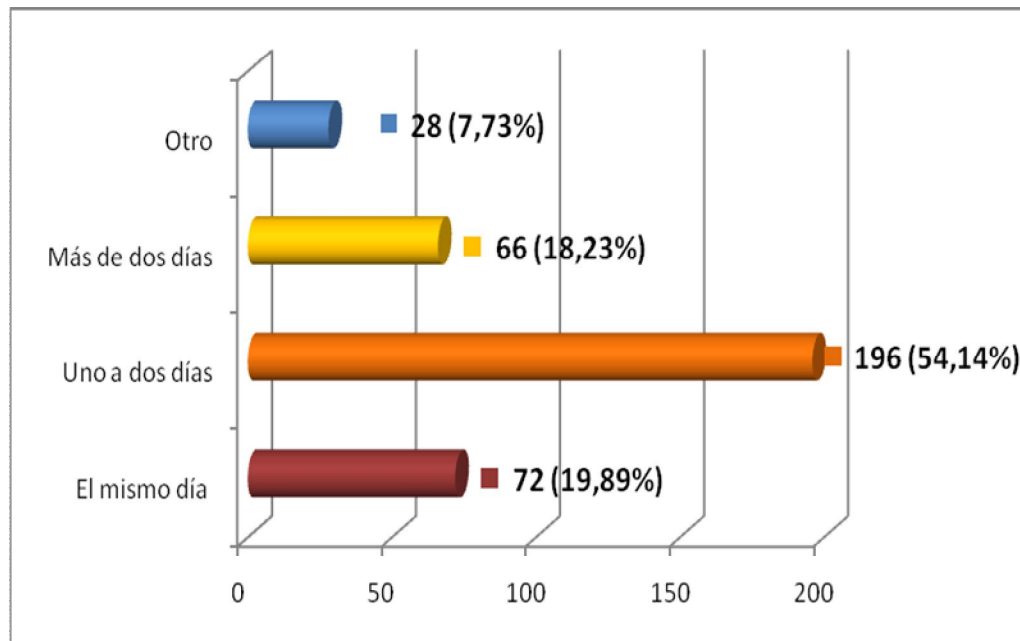
Un 70,72% afirman no encontrar fácilmente quien le solucione el problema, de mantenimiento para el hogar, en la familia hay una persona que realiza todas esas labores empíricamente todo esto les ayuda a resolver a tiempo la necesidad que se presenta mientras se busca más adelante otra solución; lo interesante con el proyecto es ofrecer las alternativas de solución a los problemas locativos que se le presenten en el hogar.

¿Cuándo usted solicita un servicio de mantenimiento para su hogar en cuánto tiempo lo atienden?

Cuadro 16. Resultados sobre el tiempo de atención a los servicios de mantenimiento locativo.

RESPUESTAS	CANTIDAD	%
El mismo día	72	32%
Uno a dos días	196	38%
Mas de dos días	66	30%
Otro	28	
Total	362	100%

Gráfica 19. Tiempo de atención para los servicios locativos



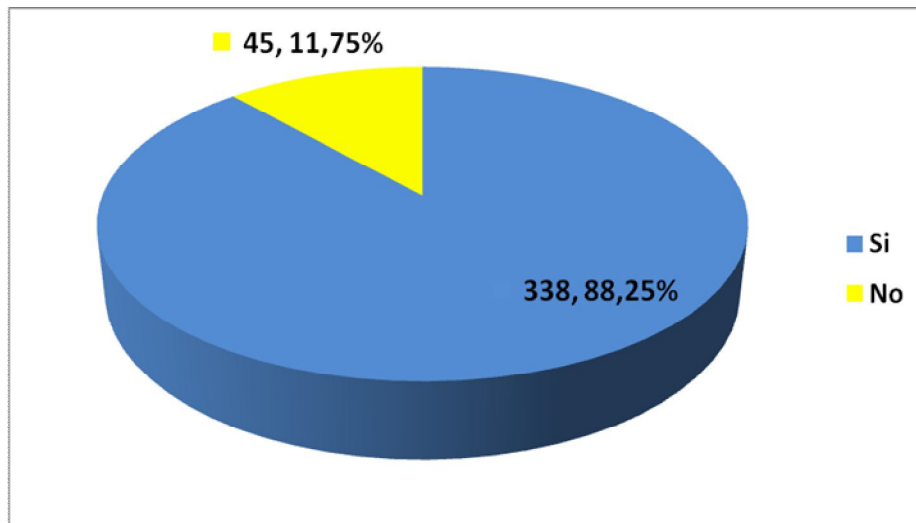
El 54,14% de las familias afirman encontrar la solución de uno a dos días, estas necesidades en la mayoría de los casos, son para resolver lo antes posible y solo un 19,89% les atienden el mismo día, lo cual muestra que el proyecto deberá tener una amplia red de operador o personal disponible para resolver a los usuarios de forma rápida sus necesidades generando eficiencia y rapidez en la prestación de los servicios.

¿Si se creara una empresa que ofrezca todos los servicios de mantenimiento locativo y apoyo para los hogares de Bucaramanga? ¿Usted contrataría los servicios?

Cuadro 17. Resultados de si contratarían los servicios de una empresa de mantenimiento locativo y de reparación integral.

RESPUESTAS	CANTIDAD	%
Si	338	88,25%
No	45	11,75%
Total	383	100%

Gráfica 20. Expectativa de una nueva empresa en el mercado



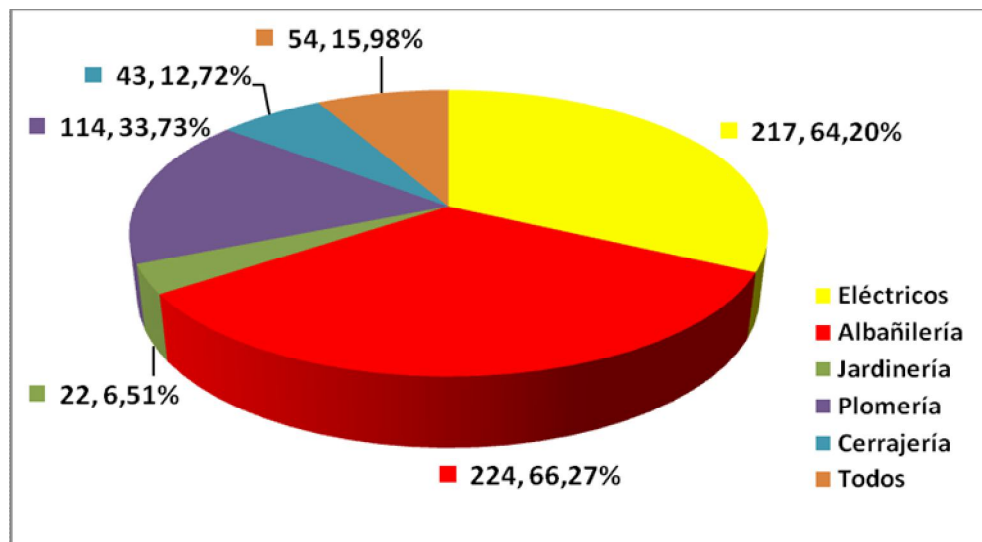
El 88,25% de las familias manifiestan interés por utilizar los servicios de mantenimiento locativo y apoyo a los hogares con una sola empresa para tener una solución segura, cómoda que genera confianza, que tenga facilidad y rapidez para ubicar, con manejo adecuado de precios, por tener todos los servicios que se requieren, entre otras, manifiestan ser una excelentes idea, lo que genera respaldo por parte del consumidor para la idea del proyecto. Hay un grupo de familias, el 11,75% que actualmente no los utilizarían porque ya cuentan con sus proveedores o allegados que les están colaborando, pero a los cuales también el proyecto les puede llegar.

¿Qué tipo de servicios Contrataría?

Cuadro 18. Resultados de los servicios que contrataría.

SERVICIOS	CANTIDAD	%
Eléctricos	217	64.20%
Albañilería	224	66.27%
Jardinería	22	6,51%
Plomería	114	33,73%
Cerrajería	43	12,72%
Todos	54	15,98%

Gráfica 21. Servicios locativos necesarios que se contratarían



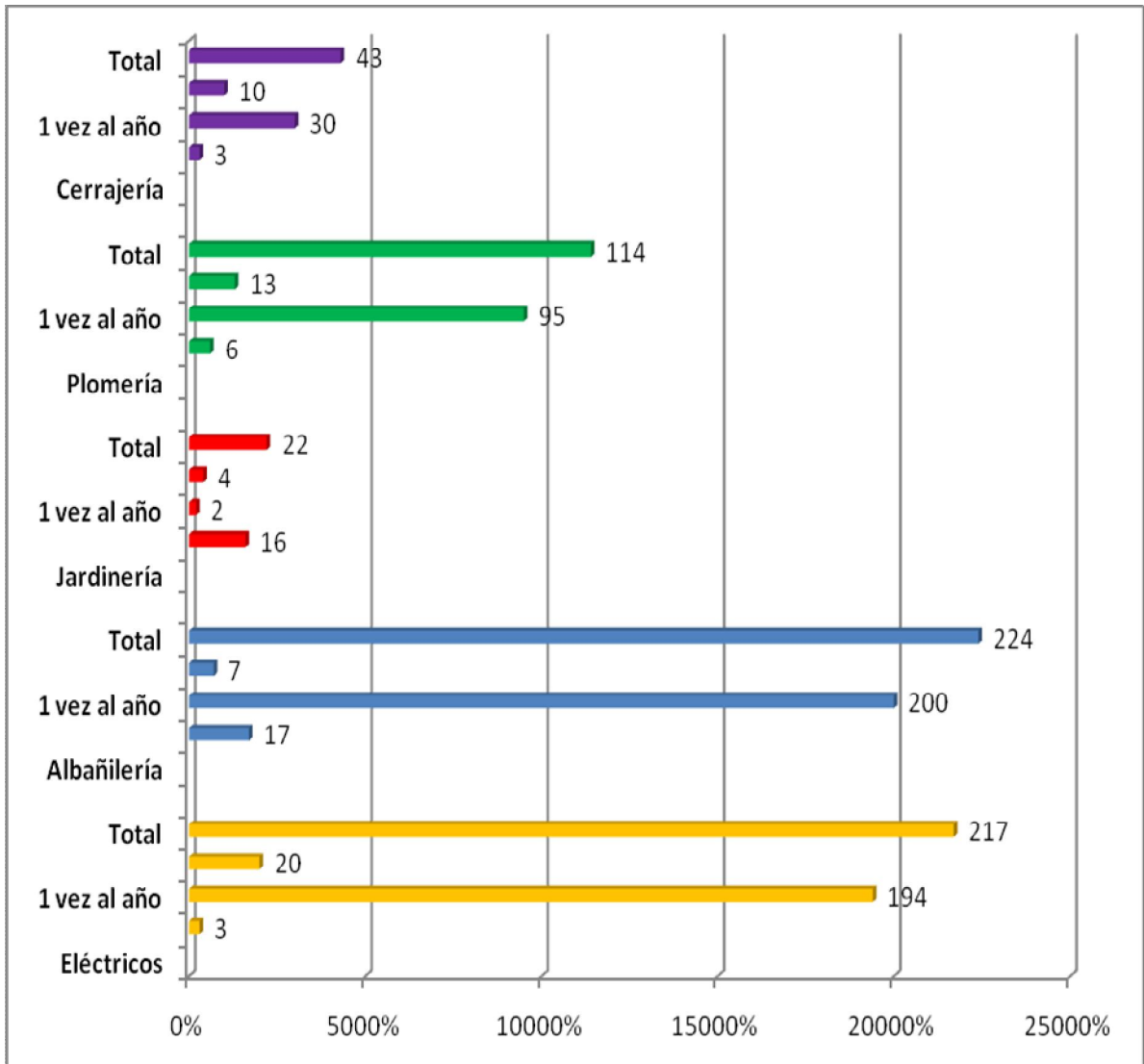
Las familias confirman que todos los servicios son importantes y en cualquier momento se necesitan en el hogar, los más contratados son los de albañilería y eléctricos con más del 60% de los hogares, los servicios de cerrajería, plomería, jardinería también son usados en menos hogares. Esta información indispensable para la elaboración y composición del portafolio de la empresa en los servicios a ofrecer, con el fin de poder cubrir las necesidades más importantes e ir posicionando la empresa y así despertar la necesidad en el mercado.

¿Con qué frecuencia contrataría estos servicios para su hogar?

Cuadro 19. Resultados frecuencia para contratar los servicios de mantenimiento locativo.

RESPUESTAS/SERVICIO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Eléctricos		
1 vez al mes	3	1,38%
1 vez al año	194	89,40%
2 veces al año	20	9,22%
Total	217	100,00%
Albañilería		
1 vez al mes	17	7,59%
1 vez al año	200	89,29%
2 veces al año	7	3,13%
Total	224	100,00%
Jardinería		
1 vez al mes	16	72,73%
1 vez al año	2	9,09%
2 veces al año	4	18,18%
Total	22	100,00%
Plomería		
1 vez al mes	6	5,26%
1 vez al año	95	83,33%
2 veces al año	13	11,40%
Total	114	100,00%
Cerrajería		
1 vez al mes	3	6,98%
1 vez al año	30	69,77%
2 veces al año	10	23,26%
Total	43	100,00%

Gráfica. 22. Frecuencia de uso de los servicios locativos



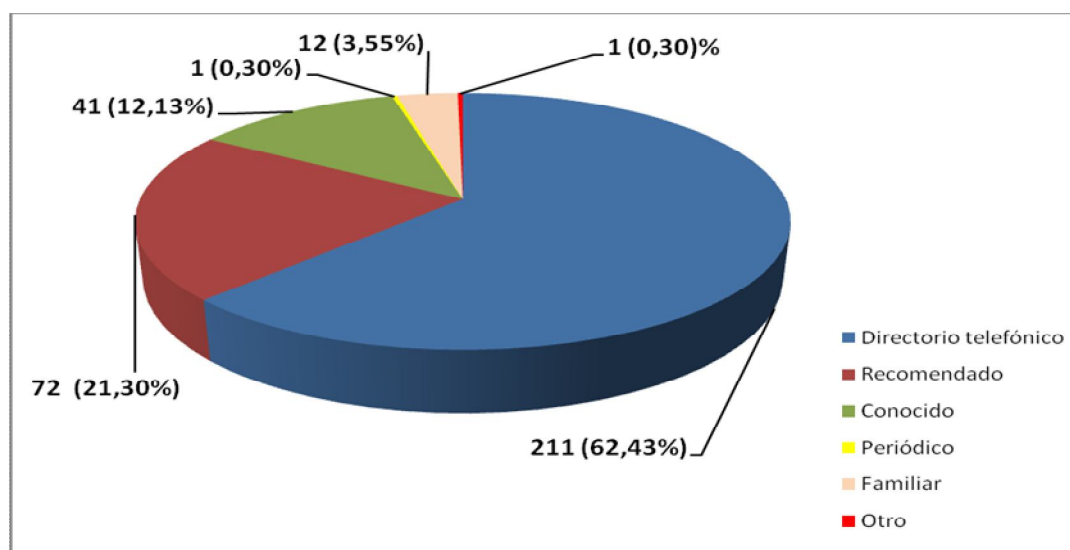
Los servicios de mantenimiento y reparación eléctricos del hogar se utilizan en los hogares la parte eléctrica, de albañilería y plomería 1 vez al año, no es constante, lo que indica que es importante para el proyecto tener un amplio cubrimiento del mercado para poder vender varios servicios eléctricos al mes. El servicio de jardinería si es común utilizarlo una vez al mes, es importante poder ofrecer un amplio portafolio de servicios, que permita utilizar diferentes servicios al mes.

¿Qué medio publicitario busca para contratar estos servicios?

Cuadro 20. Resultados de los medios más usados para buscar el servicio de mantenimiento locativo.

RESPUESTAS	CANTIDAD	%
Directorio Telefónico	211	62,43%
Recomendado	72	21,30%
Conocido	41	12,13%
Periodico	1	0,30%
Familiar	12	3,55%
Otro	1	0,30%
Total	338	100%

Gráfica 23. Medios publicitarios importantes del sector



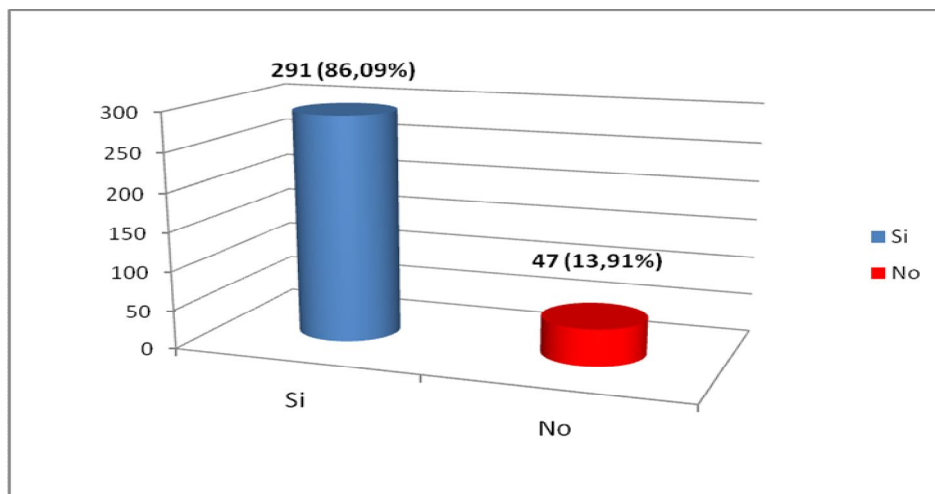
El 62,43% de las familias utilizan como medio publicitario el directorio telefónico por lo cual la nueva empresa debe incluir una pauta como estrategia fundamental para darse a conocer y posicionarse en el mercado; otro medio usual son los recomendados con un 21,30% o el voz a voz.

¿Estaría dispuesto a cancelar una cuota única por afiliación a una empresa que presta servicios de mantenimiento integral para su hogar?

Cuadro 21. Resultados sobre la disposición para cancelar una afiliación a la nueva empresa.

RESPUESTAS	CANTIDAD	%
Si	291	86,09%
No	47	13,91%
Total	338	100%

Gráfica 24. Posibilidad de afiliaciones a la nueva empresa



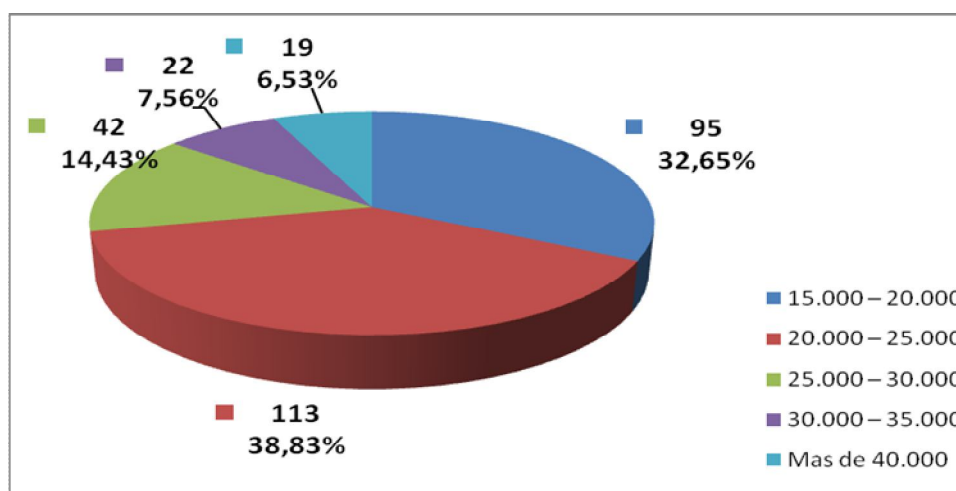
El 86,09% de las familias afirman estar dispuestas a cancelar un valor por la afiliación a la empresa, lo que representa una oportunidad de ingreso al mercado para el proyecto, ya que pueden atraer y afiliar fácilmente usuarios, es positiva la respuesta por razones como estar tranquilos de encontrar todos los servicios confiable y de calidad en una sola empresa que les responda, obtener beneficios de la empresa por ser afiliados, precios y personal confiable y seguridad para los usuarios.

¿Qué valor estaría dispuesto a pagar por la afiliación?

Cuadro 22. Resultados sobre valores de afiliación.

Respuestas	Cantidad	Rango promedio	%	Promedio ponderado
\$15.000 – \$20.000	95	\$17.500	32,65%	\$5.713
\$20.000 – \$25.000	113	\$22.500	38,83%	\$8.737
\$25.000 – \$30.000	42	\$27.500	14,43%	\$3.969
\$30.000 – \$35.000	22	\$32.500	7,56%	\$2.457
Mas de \$40.000	19	\$40.000	6,53%	\$2.612
Total	291		100,00%	\$23.488

Gráfica 25. Posibles rangos de cobro de la afiliación



Un 38,83% de los hogares estarían dispuestos a pagar entre \$25.000 a \$30.000 por la afiliación a la empresa, con la idea de recibir los beneficios y la prestación oportuna de los servicios lo que muestra para el proyecto una ventaja importante que debe tener en cuenta en las metas mensuales de afiliación, teniendo en cuenta que el promedio ponderado es de \$23.488 para poder ampliar la red de afiliados y para hacer del proyecto una idea viable y que genere buenas utilidades.

2.4.2 Análisis de la información de la demanda. A través de la aplicación y análisis de las encuestas, con el objetivo de obtener información sobre la forma como se manifiesta la demanda en el mercado para los servicios de mantenimiento y reparación para los hogares de Bucaramanga, se obtienen resultados positivos que permiten manifestar la posibilidad de la creación de esta empresa por su alto porcentaje de aceptación en el mercado.

La población expresa la inconformidad, en algunos aspectos relativos en la forma como actualmente se prestan los servicios y dieron a conocer otros servicios claves que demandarían a la hora de satisfacer sus necesidades; igualmente se arrojaron resultados de un 88.25% interesados en la utilización de estos servicios, es importante destacar que en la ciudad no existe la empresa que satisfaga estas necesidades de manera integral, con las características que los clientes desean obtener, todo esto puede concluir que si se aplica un buen modelo empresarial que permita calidad en los procesos, imagen corporativa, responsabilidad, puntualidad, y eficiencia se podrán alcanzar la metas que se proponga este proyecto.

Es importante tener en cuenta que para la prestación de estos servicios el personal se debe desplazar hasta las viviendas, o hasta el domicilio, con el objeto que el cliente sea quien logre identificar inmediatamente los resultados y perciba la confianza y eficiencia inmediatamente realizado el servicio, y desvanezcan inconvenientes de retrasos o permanencia del problema.

La empresa debe mantener una responsabilidad y puntualidad clara en la prestación de los servicios, manejo de pólizas de cumplimiento, al igual que una manera seria en la forma de pago, para garantizar seguridad, respaldo, confianza en la autonomía y capacidad de la empresa para con sus clientes.

En la investigación se identificó que las dificultades que más se presentan en la prestación de estos servicios, están el incumplimiento, los retrasos, los cobros injustos, la persistencia del problema, es por esto que la empresa se debe preocupar porque sus prestadores o proveedores reflexionen y manejen un correcto desempeño de su trabajo, responsable, buscando con ello respaldo de los futuros clientes, y creando la confianza en los mismos para poder así tener de nuevo la oportunidad de atenderlos con la solicitud de otro servicio, y así poco a poco ir familiarizando al cliente con la empresa, haciendo de esto una estrategia importante de publicidad.

2.4.3 Estimación de la Demanda. Teniendo en cuenta los resultados obtenidos con la investigación de la demanda, el mercado arroja que el 88.25% de los hogares les gustaría contratar por medio de una sola empresa todos los servicios de mantenimiento y reparación para su vivienda y sabiendo que existen 75.306 hogares en los estratos 3, 4, 5 y 6 de Bucaramanga, se puede concluir que existe una demanda de **66.457** hogares que utilizarían los servicios del proyecto, estos son resultados positivos que permiten manifestar la posibilidad de creación de esta empresa, ya que el alto porcentaje de aceptación en el mercado así lo evidencian. Para poder estimar la demanda, se podrán tener en cuenta los resultados obtenidos en la frecuencia de utilización de los servicios y el porcentaje de hogares que utiliza cada servicio teniendo en cuenta que existe un 15.98% de hogares que utilizan todos los servicios, luego la cantidad de servicios utilizados por la demanda se muestran en el cuadro 23.

Cuadro 23. Estimación de los servicios según la demanda.

Servicios	% de Participación por servicio	Hogares que usan el servicio	Frecuencia de uso	Cantidad de servicios al año
Eléctricos	$64.20\% + 15.98\% = 80.18\%$	53.285	1 vez al mes	53.285
Albañilería	$66.27\% + 15.98\% = 82.25\%$	54.660	1 vez al año	54.660
Jardinería	$6,51\% + 15.98\% = 22.49\%$	14.946	1 vez al mes	179.352
Plomería	$33,73\% + 15.98\% = 49.71\%$	33.035	1 vez al año	33.035
Cerrajería	$12,72\% + 15.98\% = 28.7\%$	19.073	1 vez al año	19.073

2.4.4 Evolución histórica de la demanda. Aunque ésta necesidad ha existido desde hace muchos años en el mercado, pero ha sido atendida por medio de sus mismos miembros del hogar o personas informalmente constituidas, pero con el aumento de construcciones, edificaciones y más conformaciones de hogares pequeños, que es una tendencia en el urbanismo actual se amplía bastante el mercado potencial y esto motiva bastante esta idea.

La formulación y promoción de medidas de política fiscal y monetarias expedidas en los últimos 8 años por el Gobierno, permitieron mejorar la oferta de vivienda y diseñar nuevos mecanismos para disminuir el déficit habitacional en el país. Uno de los propósitos del presidente Álvaro Uribe, fue el de impulsar una política de vivienda que permitiera avanzar “hacia un país de propietarios con desarrollo sostenible” tal y como quedo contemplado en el Plan de Desarrollo 2002-2005. El objetivo era promover el acceso a viviendas con costo inferiores, para lo cual se realizo un trabajo conjunto entre el sector privado y público. Esta visión fue reiterada en el 2006 en el nuevo periodo presidencial. Después de casi 8 años, a pesar de los altibajos que presentó la economía después del 2008 y que afectaron entre otros al sector de la construcción por la marcada desaceleración de la edificación de nuevos proyectos, los resultados muestran un balance satisfactorio. Según el Departamento Nacional de Planeación DNP, del 2006 al 2010 se construyeron 39% más de viviendas que del 2002 al 2006. Luego todas las disposiciones implementadas por el gobierno para impulsar la política de vivienda han sido positivas⁸.

De acuerdo con las estadísticas dadas por las Curadurías Urbanas y las Oficinas de Planeación del AMB, durante el mes de Mayo de 2010, el número de licencias otorgadas presento una variación de 15.52% respecto al mismo mes del 2009, es decir de 58 licencias entregadas el año anterior, se pasó a 67. Por otro lado en lo

⁸ Camacol Santander, Donde Vivir, La Revista de la vivienda Nueva, Edición No. 25 Julio-Agosto 2010. Bucaramanga y área metropolitana.

corrido del año se han licenciado en total 342 unidades con una diferencia del 14% respecto al mismo periodo del 2009. Al analizar el comportamiento del sector por ciudades, se observa que Bucaramanga finalizó este mes con un total de 1.512 unidades disponibles, en este periodo el estrato 4 obtuvo nuevamente la mayor participación con un 49.60% (750), seguido del 3 con el 31.81% (481), el estrato 6 con un 12.16% (184) y por último el estrato 5 con 6.42% (97) del total de la oferta. De otro lado en la capital santandereana se vendieron un total de 135 unidades, donde el estrato 3 obtuvo el mayor número en ventas con el 33.33% (45), seguido del 4 con el 32.59% (44) el estrato 6 con el 19.26% (26) y por último el estrato 5 con el 14.81% (20)⁹.

2.4.5 Proyección de la demanda. A continuación se presenta el comportamiento histórico de la demanda de acuerdo al número de viviendas en los estratos 3, 4, 5 y 6 en la ciudad de Bucaramanga para los últimos 5 años (Ver Cuadro 24).

Cuadro 24. Familias por estrato en Bucaramanga.

NUMERO DE HOGARES					
ESTRATO	2009	2008	2007	2006	2005
3	31.246	30.886	30.220	29.458	28.723
4	39.335	38.831	36.996	36.166	35.580
5	3.792	3.673	3.718	3.600	3.671
6	6.867	6.799	6.571	6.381	6.368
	81.240	80.189	77.505	75.605	76.347

Fuente. Electrificadora de Santander, departamento de facturación, Diciembre de cada año.

Teniendo en cuenta los datos sobre los hogares, se determina por medio de la fórmula de Excel de tendencia, la cantidad de hogares para los próximos años, según se muestra en la Cuadro 25.

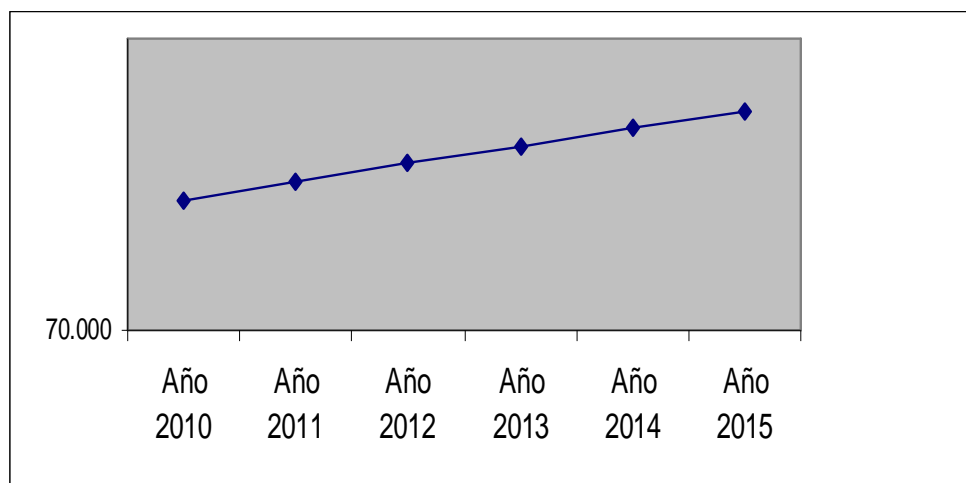
⁹ Camacol Santander, Informe de Indicadores Inmobiliarios de la Construcción, mayo del 2010.

Cuadro 25. Estimación de la Línea recta para la Demanda.

NUMERO DE HOGARES PROYECTADOS					
ESTRATO	2010	2011	2012	2013	2014
3	32.048	32.696	33.343	33.991	34.638
4	40.434	41.451	42.469	43.486	44.504
5	3.785	3.816	3.848	3.879	3.911
6	7.022	7.163	7.305	7.446	7.588
	83.289	85.126	86.965	88.802	90.641

Según los datos proyectados por la formula tendencia de la ecuación $y = a+bx$, se proyecta la demanda con los 5 años anteriores, que son los que marcan la tendencia de cómo será el crecimiento histórico, eso muestra un crecimiento en línea recta según se observa en la Gráfica 26.

Gráfica 26. Proyección demanda



La demanda calculada es proyectada a 5 años, con la línea de tendencia teniendo en cuenta la adquisición de vivienda, según los datos suministrados por la Electrificadora de Santander.

La demanda del servicio de mantenimiento y reparación específicamente de los servicios de plomería, electricidad, cerrajería, jardinería y albañilería se proyectan sobre la base de la demanda anual.

Teniendo en cuenta la evolución de la demanda y con base en la demanda calculada, se observa que la demanda proyectada mantiene un comportamiento positivo que se traduce en crecimiento sostenido anualmente.

2.5 LA OFERTA

En Bucaramanga existen empresas naturales y jurídicas que ofrecen los servicios de mantenimiento y reparación para los hogares, ellos hacen parte de la oferta que se encuentra en el mercado para poder resolver la necesidad que se ve en la demanda, pero también por el modelo de empresa a crear se convierten en posibles proveedores del proyecto. Es importante conocer de qué manera la oferta actual se está desarrollando y de esta manera definir que tanto porcentaje de la demanda se está cubriendo.

Entre los aspectos más importantes a investigar están las características de los servicios prestados, precio, tiempo de atención, legalidad con la que funciona formalización ante Cámara de Comercio, uso de las pólizas, para conocer el funcionamiento actual en el sector.

2.5.1 Planteamiento del Problema. Actualmente en Bucaramanga los servicios de mantenimiento y reparación locativos para los hogares son realizados por diferentes personas naturales y jurídicas, cada una especializada en un servicio específico, difíciles de encontrar para a la hora de una necesidad, en la mayoría de los casos hay que esperar que la persona o empresa recomendada o conocida tenga la disponibilidad de prestar el servicio, que generen al consumidor la confianza necesaria para entrar fácilmente al hogar y para el cobro de los mismos,

varios trabajan de manera independiente dándose a conocer por medio de amigos y referidos, en varios casos no están inscritos a la Cámara de Comercio, muchos de ellos se dan a conocer por medio del directorio telefónico de manera especializada o por secciones.

No existe en el mercado actual una empresa que integre todos los servicios y la eficiencia exigida por la demanda, con características de disponibilidad en la solución de estas necesidades, confianza y seguridad para los hogares de Bucaramanga.

Teniendo en cuenta que el campo de acción de la empresa es integral y cubre varias ramas, el análisis de la competencia no es directo, ya que no existe una empresa que reúna las mismas características, que preste todos los servicios de manera confiable y eficiente y que genere credibilidad en los usuarios.

El análisis está enfocado a los servicios que actualmente se encuentran en Bucaramanga, que en la mayoría de casos se buscan en el directorio en cada una de las ramas, o por recomendaciones de terceros, cuando se ve la necesidad.

2.5.1.1 Necesidades de Información.

- Conocer la conformación de la oferta de los servicios de mantenimiento y reparación para los hogares de Bucaramanga.
- Identificar los servicios de mantenimiento y reparación locativa ofrecidos en la ciudad de Bucaramanga.
- Medir el grado de participación de los diferentes servicios de mantenimiento y reparación para los hogares.
- Cuantificar los clientes que atienden en promedio actualmente los prestadores de servicios de reparación y mantenimiento para los hogares de Bucaramanga.

- Saber de qué manera están prestando los servicios de mantenimiento y reparación para los hogares.
- Conocer los medios de publicidad por los que se dan a conocer actualmente las personas que prestan estos servicios.
- Determinar el tiempo de atención de los servicios de mantenimiento y reparación locativos, en los hogares de Bucaramanga.
- Conocer los precios actuales del mercado para los servicios de reparación y mantenimiento locativo para los hogares de Bucaramanga.
- Identificar cuáles son los atributos en las empresas que prestan servicios de mantenimiento y reparación locativos que utilizan las familias en estratos 3, 4, 5 y 6 de Bucaramanga.
- Saber si los prestadores de servicios de mantenimiento y reparación locativos manejan algún tipo de póliza de seguro.

2.5.1.1.1 Cálculo de la muestra. Teniendo en cuenta la cantidad de empresas y personas registradas en el directorio de Publicar S.A de la ciudad de Bucaramanga (Ver Cuadro 26), siendo éste el medio más usado para la búsqueda de este tipo de necesidad, se utiliza el muestreo probabilístico aleatorio simple, en el que cada elemento de la población tiene una oportunidad real de ser seleccionado para la muestra.

Cuadro 26. Registros de la oferta en el directorio telefónico.

Servicio	No.	% de Participación
Albañilería	101	32.26%
Electricistas	46	14.69%
Plomería	77	24.60%
Cerrajería	80	25.55%
Jardinería	9	2.90%
Total	313	100%

Para determinar la muestra se resuelve la siguiente ecuación:¹⁰

$$n = \frac{N * Z^2 * p * q *}{Z^2 * p * q + e^2 (N - 1)} = \frac{313 * 1.96^2 * 0.5 * 0.5}{1.96^2 * 0.5 * 0.5 + 0.05^2 (313 - 1)} = 173$$

Donde:

N= Tamaño Poblacional = 313 personas naturales y jurídicas

n = Tamaño muestral

p = Probabilidad de éxito = 0.5%

q = Probabilidad de fracaso = 0.5%

e = Error de estimación = 5%

Z = Número de desviación estándar con relación al promedio = 1.96

Esto indica que se deben realizar 173 encuestas en la oferta, así:

Cuadro 27. Distribución de la Muestra.

Servicio	Encuestas	% de Participación
Albañilería	55	32.26%
Electricistas	25	14.69%
Plomería	42	24.60%
Cerrajería	44	25.55%
Jardinería	7	2.90%
Total	173	100%

2.5.2 Ficha técnica

Cuadro 28. Ficha técnica.

CONCEPTO O VARIABLE	DESCRIPCION
TIPO DE INVESTIGACION	Concluyente. Se caracteriza por un diseño de investigación planeado y estructurado, por lo cual se hace una investigación por encuesta que consiste en seleccionar una muestra de las empresas y personas

¹⁰ GARCIA PINZON, Álvaro. Estadística. UIS. Bucaramanga, 1986.

CONCEPTO O VARIABLE	DESCRIPCION
	prestadoras de servicios de mantenimiento y reparación locativos del municipio de Bucaramanga, para concluir si el problema planteado tiene solución con la creación de una empresa integral de servicio de mantenimiento y reparación para los hogares.
METODO DE INVESTIGACION	Análisis. Identifica cada una de las partes que conforman la relación causa-efecto entre los elementos de la investigación.
FUENTES DE INFORMACION	Fuentes Primarias: Encuesta dirigida a la oferta actual de los servicios de mantenimiento y reparación locativa en sus diferentes áreas, aplicada telefónicamente empleando un cuestionario utilizado directo. Fuentes secundarias: Datos facilitados por el directorio telefónico de Publicar.
TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN	Directa. Mediante entrevista telefónica, con el administrador o dueño de la empresa o directamente con la persona que ofrece el servicio.
POBLACION	313 empresas y personas naturales que prestan los servicios de mantenimiento y reparación locativa en Bucaramanga.
INSTRUMENTO	Encuesta. (Véase Anexo C)
MODO DE APLICACIÓN	Dirigida, Directa
ALCANCE	Ciudad de Bucaramanga, departamento de Santander.
MARCO MUESTRAL	Del listado de 313 personas naturales y jurídicas que figuran en el directorio telefónico de Bucaramanga (Ver Anexo D), y teniendo en cuenta el porcentaje de participación, se tomarán 55 de albañilería, 25 electricistas, 42 plomerías, 44 cerrajerías y 7 jardinerías, para un total de 173 encuestas.
ELEMENTO MUESTRAL	Personas encargadas, administradores o dueños de empresas, técnicos particulares y demás personas que realicen servicios de mantenimiento y reparación para las viviendas especialmente en las áreas de plomería, electricidad, jardinería, albañilería y cerrajería.
TIEMPO DE APLICACIÓN	Del 3 al 15 de mayo del 2010.

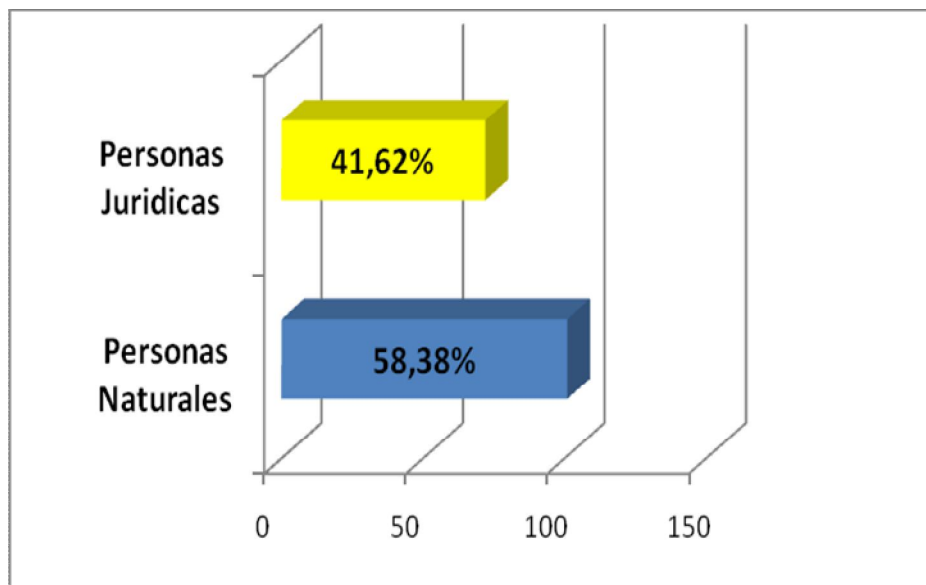
2.5.3 Tabulación y presentación de resultados de la oferta. A continuación se muestran los resultados obtenidos a la investigación de 173 oferentes de los servicios de plomería, albañilería, jardinería, cerrajería y eléctricos.

- **Tipos de empresas que prestan servicio de mantenimiento y reparación locativa.**

Cuadro 29. Respuestas sobre los tipos de empresas.

MODALIDAD	RESPUESTAS	PORCENTAJE
Personas Naturales	101	58,38%
Personas Jurídicas	72	41,62%
TOTALES	173	100,00%

Gráfica 27. Tipos de empresas



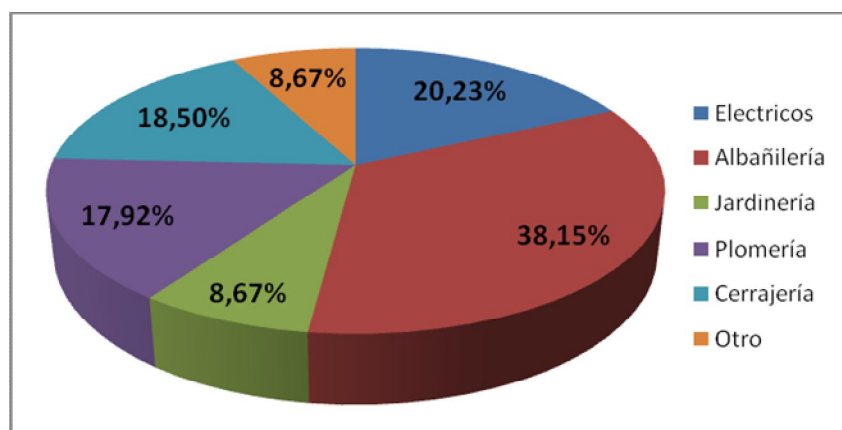
Los resultados muestran que el 58,38% de las empresas y personas que se encuentran en el mercado para prestar los servicios de mantenimiento y reparación locativa para los hogares de Bucaramanga, están trabajando como independientes o personas natural, lo cual no genera confianza ni fácil búsqueda para los clientes.

- **Servicios ofrecidos de mantenimiento y reparación para los hogares**

Cuadro 30. Respuestas sobre los servicios que se ofrecen en el mercado.

SERVICIOS	RESPUESTAS	PORCENTAJE
Eléctricos	35	20,23%
Albañilería	66	38,15%
Jardinería	15	8,67%
Plomería	31	17,92%
Cerrajería	32	18,50%
Otro	15	8,67%

Gráfica 28. Servicios que ofrecen actualmente las empresas



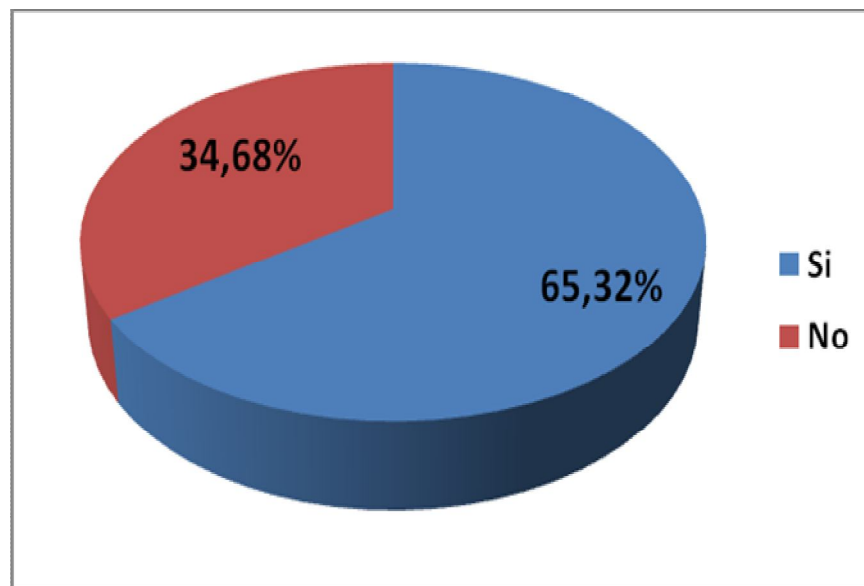
En el mercado actual, las empresas ofrecen en algunas ocasiones uno o dos servicios y el servicio de albañilería es uno de los servicios que más prestan actualmente en el mercado con un 38,15%, en las diferentes modalidades, en la parte eléctrica un 20,23% presta el servicio y los otros sobre un 17,92% son la plomería y la cerrajería un 18,50%, es poca la oferta del servicio de jardinería. Estos resultados confirman la difícil manera de resolver las necesidades en hogares, el cliente debe adaptarse a los que consiga y aceptar el tiempo y las condiciones, ya que la oferta es poca.

- **Registro ante la Cámara de Comercio**

Cuadro 31. Respuestas sobre registros ante Cámara de Comercio.

OPCION	RESPUESTAS	PORCENTAJE
Si	113	65,32%
No	60	34,68%
TOTALES	173	100,00%

Gráfica 29. Empresas registradas ante Cámara de Comercio



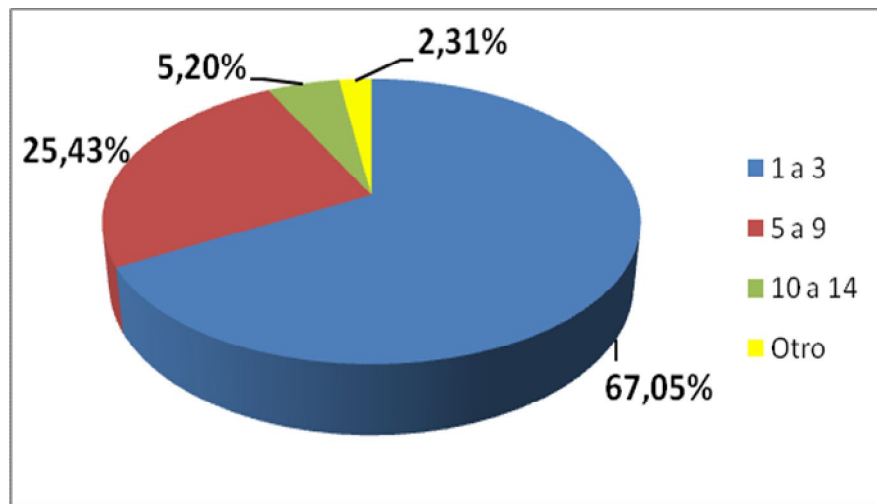
Un 65,32%, de las empresas están registrados ante la Cámara de Comercio de Bucaramanga en uno de los servicios que prestan pero existe un 34,68% que trabajan de manera informal y sin embargo prestan sus servicios ante la demanda, este es un aspecto importante en la confianza con la que se prestan los servicios al consumidor, trabajar de manera independiente y no cumplen con la legalidad, lo que genera desconfianza y poca seguridad para los clientes.

- **Clientes que atienden diariamente**

Cuadro 32. Respuestas sobre atención de clientes.

OPCIONES	RESPUESTAS	PORCENTAJE	PROMEDIO
1 a 3	116	67,05%	1.3
4 a 9	44	25,43%	1.7
10 a 14	9	5,20%	0.6
Otro entre 15 y 25	4	2,31%	0.40
Cuántos = 25			
TOTALES	173	100,00%	4

Gráfica 30. Clientes atendidos



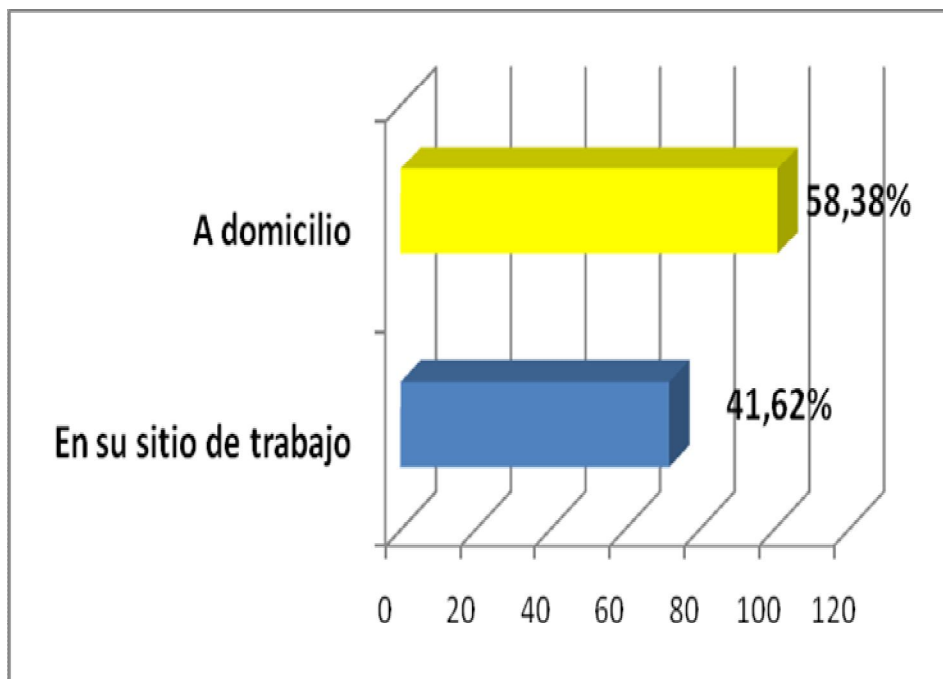
Aunque el 67,05% de los encuestados afirmaron atender solo de 1 a 3 clientes diarios, es importante saber que hay servicios que son más frecuentes que otros, y pero el 5,20% y el 2,31% atienden más de 10 clientes diariamente, clientes que representan un buen comienzo para el proyecto, recordando que al ser integral son varios los clientes que empiezan a utilizar este servicio. En promedio se atienden 4 clientes por día.

- **Forma de prestación del servicio de mantenimiento y reparación locativa**

Cuadro 33. Respuestas sobre la forma de prestación del servicio.

OPCIONES	RESPUESTAS	PORCENTAJE
En su sitio de trabajo	72	41,62%
A domicilio	101	58,38%
TOTALES	173	100,00%

Gráfica 31. Prestación del servicio



Un 58,38% de los encuestados manifiestan que trabajan a domicilio, hoy en día es importante poder traerle al cliente soluciones hasta su hogar, y estos servicios son de gran importancia que se desarrollen en el domicilio, ya que todas hacen parte integral de la vivienda, aspecto que es relevante a la hora de resolver la necesidad de la demanda.

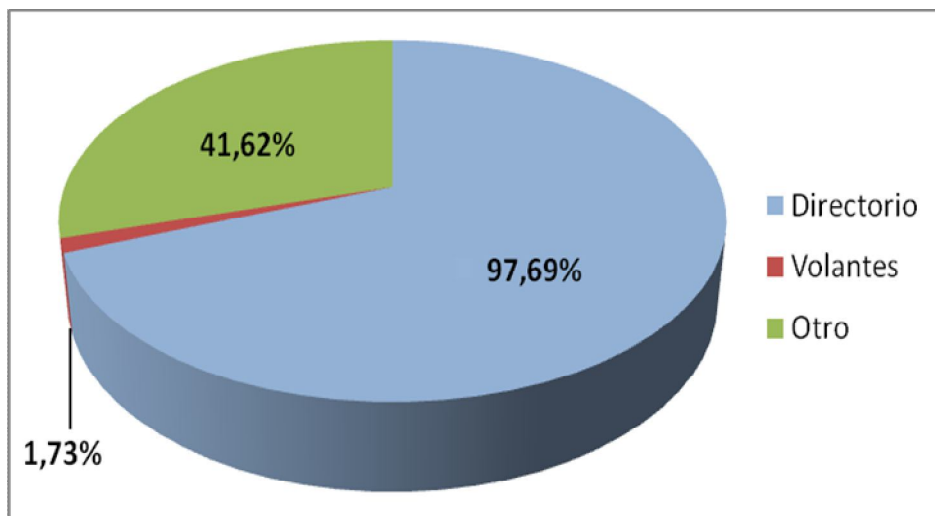
- **Medios de publicidad o formas de darse a conocer**

Cuadro 34. Respuestas formas de darse a conocer.

OPCIONES	RESPUESTAS	PORCENTAJE
Directorio	169	97,69%
Volantes	3	1,73%
Otro	72	41,62%

Cuales: recomendados, avisos, tarjetas e internet

Gráfica 32. Medios de darse a conocer



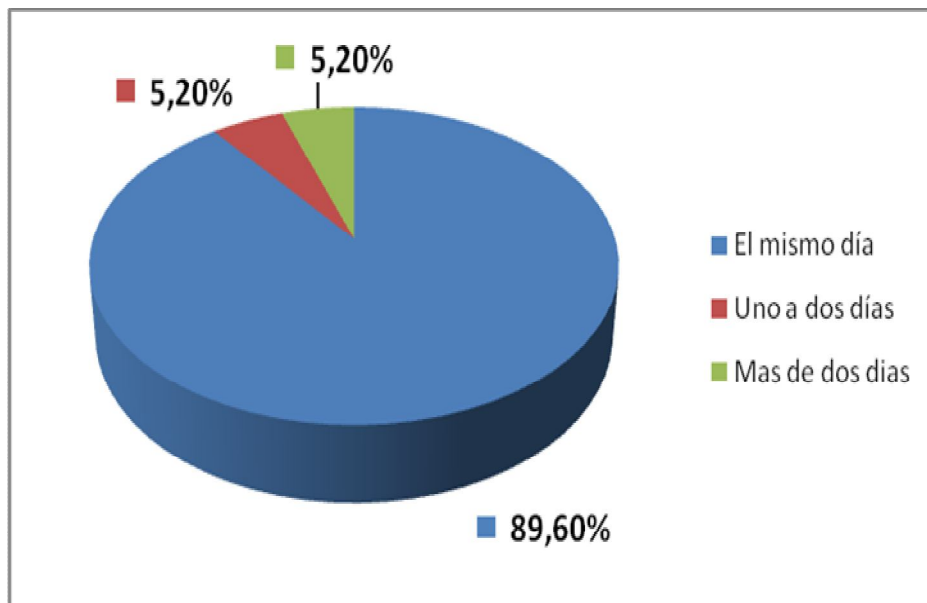
El 97,69% de los encuestados emplean como estrategia fundamental de publicidad la publicación en el directorio de la ciudad, otros medios usados son los volantes, entrega de tarjetas, recomendados y un manejo actual el uso del internet estas estrategias serán importantes para el proyecto aplicar en su presupuesto de publicidad, para lograr captar la atención de la mayor cantidad de usuarios.

- **Tiempo de atención para la solicitud de un servicio**

Cuadro 35. Respuestas tiempo de atención.

OPCIONES	PORCENTAJE	RESPUESTAS
El mismo día	89,60%	155
Uno a dos días	5,20%	9
Más de dos días	5,20%	9
TOTALES	100,00%	173

Gráfica 33. Tiempo de atención



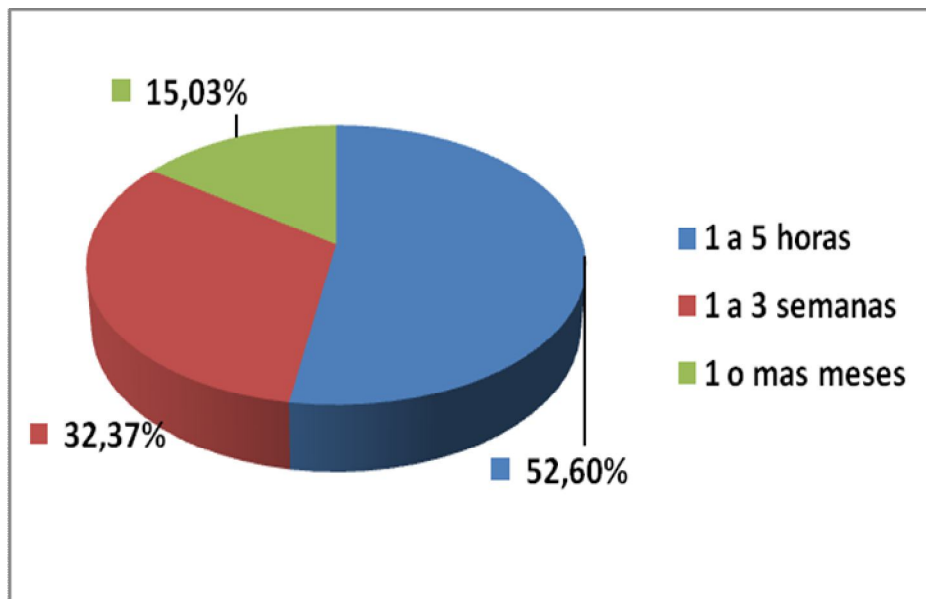
En el tiempo de atención el 89,60% de los encuestados afirman atender el mismo día en que el cliente lo solicita, sin embargo también hay un porcentaje de personas y empresas que no pueden y resuelven las necesidades de los consumidores después, estos servicios en la mayoría son de gran importancia para la vivencia y es necesario mantener disponibilidad para poder atender al usuario lo antes posible, logrando así eficiencia en las prestación de los servicios.

- **Tiempo en la prestación de los servicios**

Cuadro 36. Respuestas tiempo de prestación de los servicios.

OPCIONES	PORCENTAJE	RESPUESTAS
1 a 5 horas	52,60%	91
1 a 3 semanas	32,37%	56
1 o más meses	15,03%	26
TOTALES	100,00%	173

Gráfica 34. Tiempo de prestación de los servicios



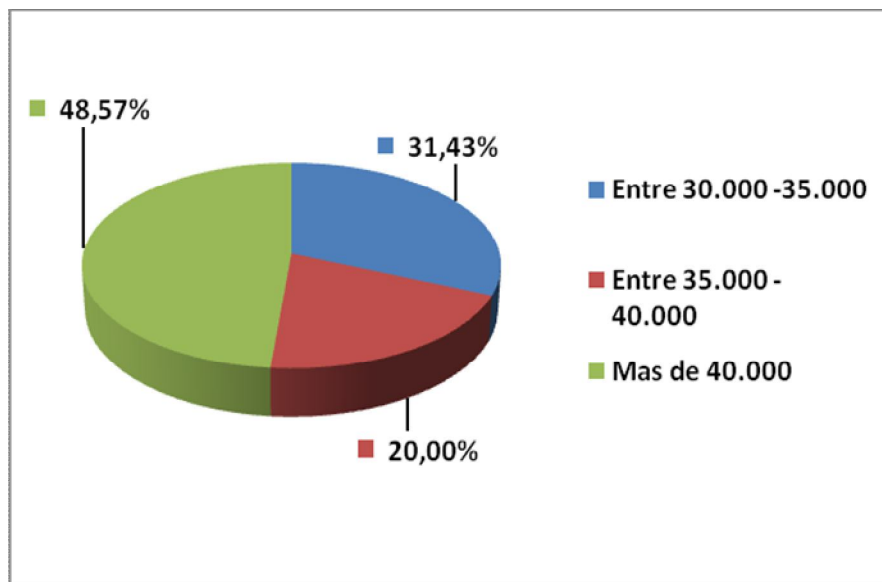
Teniendo en cuenta la variedad de servicios de reparación y mantenimiento locativos, un 52,60% se pueden resolver de 1 a 5 horas, el 32,37% ya son semanales y el 15,03% son servicios que se resuelven con más tiempo, para la empresa se deben identificar los servicios que más tiempo requieren para poder contar con varios operadores que permitan disponibilidad de personal en todo momento.

- Precios por el servicio prestado

Cuadro 37. Respuestas precios cobrados en servicio eléctrico.

OPCIONES	PORCENTAJE	RESPUESTAS	PROMEDIO PONDERADO
Entre \$30.000 - \$35.000	31,43%	11	\$ 10.400
Entre \$35.000 - \$40.000	20,00%	7	\$ 7.500
Más de \$40.000	48,57%	17	\$ 19.429
TOTALES	100,00%	35	\$ 37.329

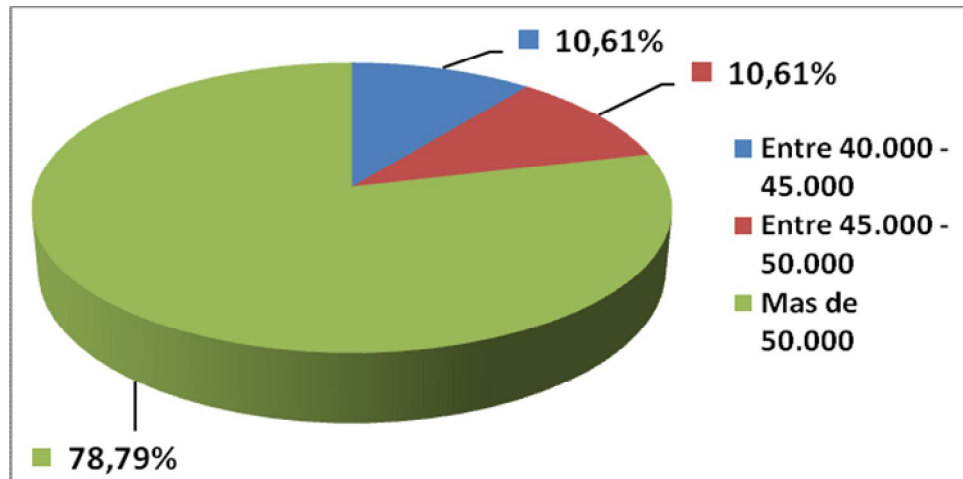
Gráfica 35. Precio promedio en servicios eléctricos



Cuadro 38. Respuestas precios cobrados en servicio de albañilería.

OPCIONES	PORCENTAJE	RESPUESTAS	PROMEDIO PONDERADO
Entre \$40.000 - \$45.000	10,61%	7	\$ 4.636
Entre \$45.000 - \$50.000	10,61%	7	\$ 5.182
Más de \$50.000	78,79%	52	\$ 39.394
TOTALES	100,00%	66	\$ 49.212

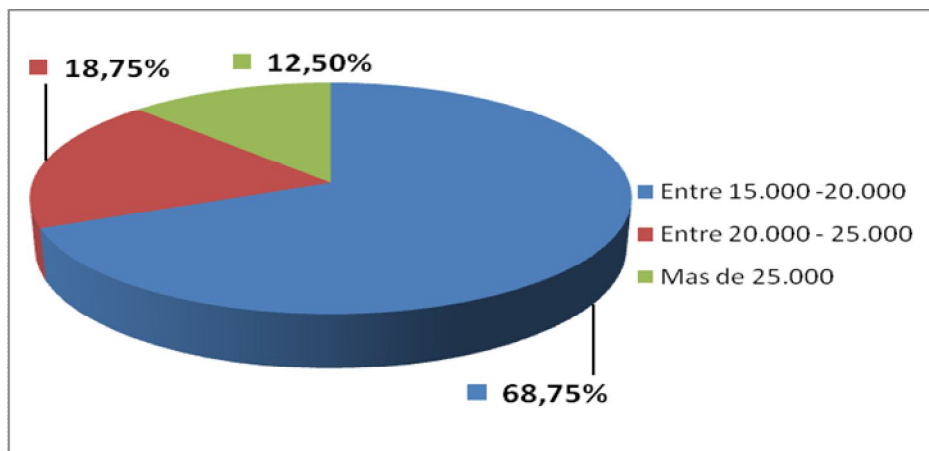
Gráfica 36. Precio promedio en servicios de albañilería



Cuadro 39. Respuestas precios cobrados en servicio de Cerrajería.

OPCIONES	PORCENTAJE	RESPUESTAS	PROMEDIO PONDERADO
Entre \$15.000 - \$20.000	68,75%	22	\$ 11.931
Entre \$20.000 - \$25.000	18,75%	6	\$ 4.601
Más de \$25.000	12,50%	4	\$ 3.125
TOTALES	100,00%	32	\$ 19.657

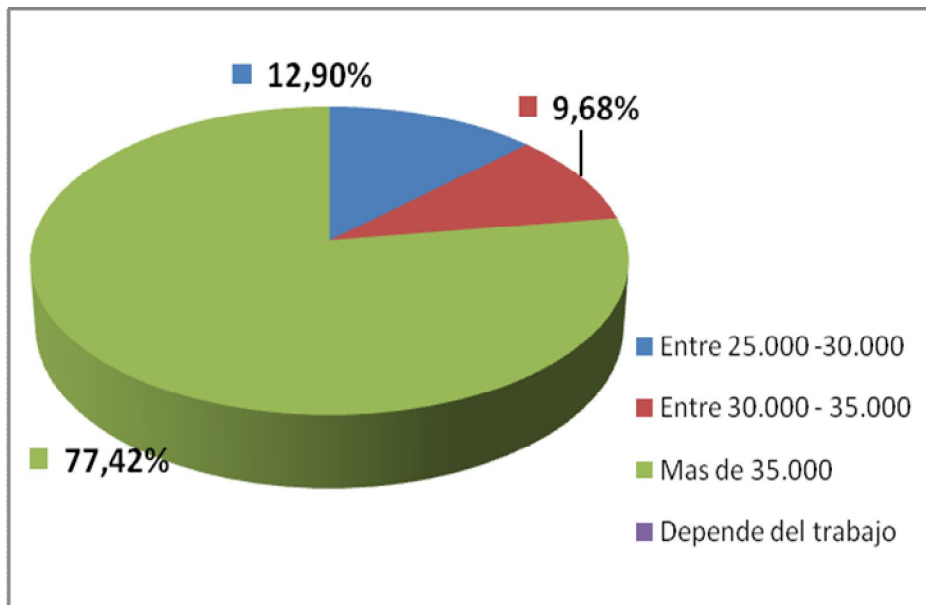
Gráfica 37. Precio promedio en servicios de Cerrajería



Cuadro 40. Respuestas precios cobrados en servicios de Plomería.

OPCIONES	PORCENTAJE	RESPUESTAS	PROMEDIO PONDERADO
Entre \$25.000 - \$30.000	12,90%	4	\$ 3.272
Entre \$30.000 - \$35.000	9,68%	3	\$ 3.094
Más de \$35.000	77,42%	24	\$ 27.097
Depende del trabajo			
TOTALES	100,00%	31	\$ 33.463

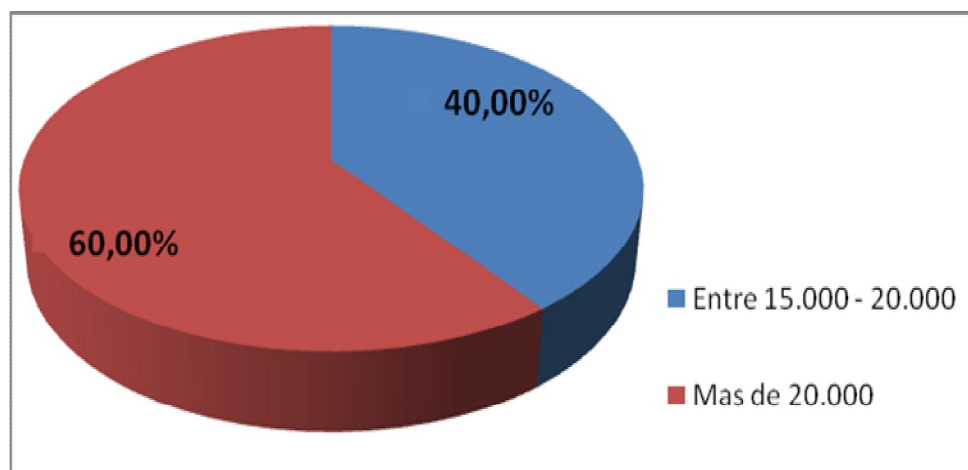
Gráfica 38. Precio promedio en servicios de Plomería



Cuadro 41. Respuestas precios cobrados en servicio de Jardinería.

OPCIONES	PORCENTAJE	RESPUESTAS	PROMEDIO PONDERADO
Entre \$15.000 - \$20.000	40,00%	6	\$ 7.500
Más de \$20.000	60,00%	9	\$ 12.000
TOTALES	100,00%	15	\$ 19.500

Gráfica 39. Precio promedio en servicios de Jardinería



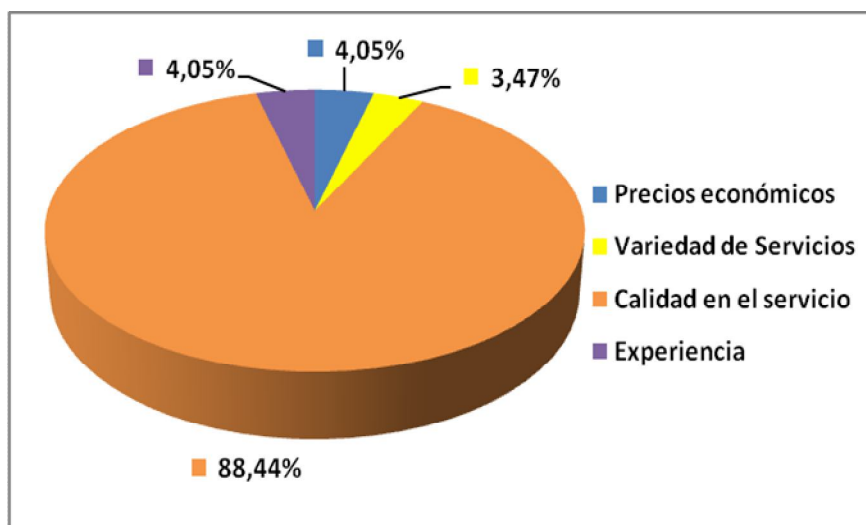
Los precios de los servicios de electricidad, cerrajería, plomería, jardinería y albañilería, varían dependiendo del mantenimiento o reparación que se preste, el servicio más costoso está en la albañilería, y entre los más económicos se puede observar la jardinería y la cerrajería. Esta información permite identificar que los precios de mantenimiento y reparación locativa son variables a la labor y no son fijados directamente por el mercado.

- **Atributos diferenciadores de los competidores**

Cuadro 42. Respuestas atributos de la oferta.

OPCIONES	PORCENTAJE	RESPUESTAS
Precios económicos	4,05%	7
Variedad de Servicios	3,47%	6
Calidad en el servicio	88,44%	153
Experiencia	4,05%	7
TOTALES	100,00%	173

Gráfica 40. Atributos de la oferta



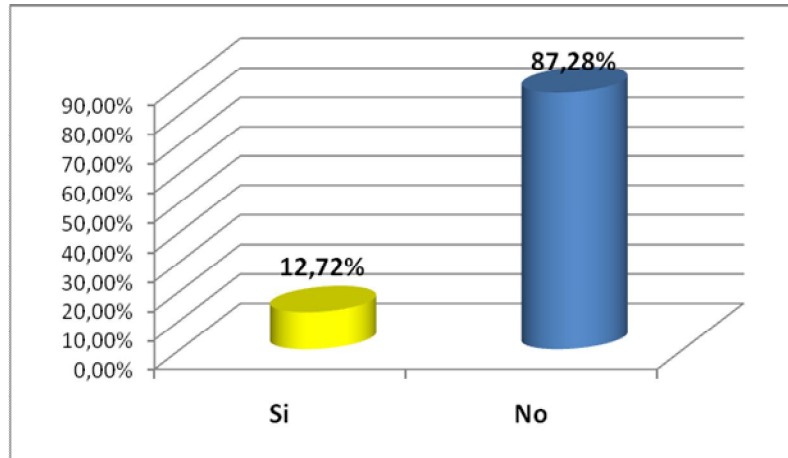
El 88,44% de los entrevistados afirmaron que uno de los atributos más importantes en la prestación de los servicios de mantenimiento y reparación locativa, es la calidad en el servicio, esta información permite conocer el factor clave a tener en cuenta en la puesta en marcha de esta empresa, para lograr el éxito y también es fundamental para la definición del servicio.

- **Manejo de pólizas de seguros**

Cuadro 43. Respuestas al uso de pólizas.

OPCIONES	PORCENTAJE	RESPUESTAS
Si	12,72%	22
No	87,28%	151
TOTALES	100,00%	173

Gráfica 41. Uso de Pólizas



Tan sólo el 12,72% de los encuestados utilizan adecuadamente las pólizas de seguros para la labor o el servicio que ofrecen al mercado, lo cual muestra que el 87,28% no las están utilizando y esto conlleva a que no funcionen con la tranquilidad y facilidad que la una póliza de poder responder cuando sea necesario. Es importante establecer para el proyecto el manejo de pólizas que garanticen mejor cumplimiento de la labor.

2.5.4 Análisis de la situación actual de la oferta. La oferta del servicio de mantenimiento y reparación locativas para las viviendas en la ciudad de Bucaramanga, específicamente en plomería, albañilería, cerrajería, jardinería y eléctricos, está conformada por 313 proveedores registrados en el directorio telefónico, medio más usado para la búsqueda de estos servicios.

Mediante la investigación de mercados realizada se logró conocer el comportamiento de la demanda, por lo que se hace también necesario conocer las características de los oferentes quienes se pueden considerar posibles aliados a la empresa a montar, pero a los cuales hay que determinarles su participación en el mercado.

Teniendo en cuenta que el proyecto está enfocado a la prestación integral de todos los servicios de mantenimiento y reparación para las viviendas, esta oferta no hace parte directa de la competencia, sino de aliados o posibles proveedores; realmente no existe en el mercado actual una empresa que sea competencia directa para el proyecto.

Es importante concluir las fortalezas de la oferta:

- Trayectoria o varios años de experiencia.
- Imagen ya constituida
- Portafolio de servicios especializado y limitado
- Política de ventas flexible
- Canal de comercialización directo
- Buen margen de rentabilidad
- Personal suficiente y con experiencia

Entre las debilidades de la oferta a fortalecer en este proyecto para poder posicionarse, se observan:

- Poca publicidad en tarjetas de presentación, volantes, avisos exteriores, y avisos en el directorio.
- Ausencia de estrategias de promoción
- Poca aplicación empresarial
- El personal seleccionado es seleccionado por referencias familiares no pasan procesos de reclutamiento, ni pruebas.
- Remuneración para empleado por comisión

2.5.5 Proyección de la oferta. Debido a que no se encontró información histórica sobre este medio, y que no hay en Bucaramanga ninguna empresa que preste estos servicios, luego no existen registros formales, ni instituciones que las

rijan o las regulen, es difícil poder determinar la oferta real. Pero teniendo en cuenta el estudio de la oferta, se puede estimar los servicios ofrecidos por las 313 empresas registradas en el directorio, laborando desde el lunes hasta el sábado son 6 días a la semana, en total 24 días laborales del mes, según los resultados en la pregunta de la cantidad de servicios que prestan diariamente, el promedio más relevantes es de 1.3 servicios realizados por día, luego la cantidad de servicios estimada por año es como se muestra en la Cuadro 44.

Cuadro 44. Estimación de los servicios según la oferta.

Servicios	Oferta	Promedio de servicios/año
Eléctricos	46	17.222
Albañilería	101	37.814
Jardinería	9	3.369
Plomería	77	28.828
Cerrajería	80	29.952

2.6 RELACIÓN ENTRE DEMANDA Y OFERTA

Se conoce según el estudio de mercados que los hogares de Bucaramanga a junio de 2010 son 83.289, en los estratos 3, 4, 5 y 6, los cuales en cualquier momento necesitan de la prestación de un servicio de mantenimiento locativo, existen 313 empresas registradas en el directorio que le brinden una atención especializada según la necesidad. Según el estudio de la oferta no existe una entidad que controle estos servicios luego determinar un dato de cuantos servicios se atienden en la demanda es imposible, pues hay personas independientes que pueden atender 1 o 2 servicios por día dependiendo el servicio, hay empresas que cuentan con varios técnicos y pueden atender más personas, luego determinar un valor atendido por la oferta es realmente imposible, lo que sí se puede definir es que día a día crece la cantidad de hogares en la ciudad, y la

necesidad de encontrar las soluciones confiables y en el momento adecuado a los problemas de reparación y mantenimiento locativo.

Luego un 70,72% de la demanda no encuentra con facilidad quien le solucione y debe esperar hasta que un recomendado o por directorio se comprometan a prestar el servicio y en muchas ocasiones sin tener la confianza con las personas que llegan a prestar el servicio.

2.6.1 Demanda Insatisfecha. Teniendo en cuenta el estudio de la demanda y la oferta, se procede a sacar la diferencia para determinar la relación existente. (Ver cuadro 45).

Cuadro 45. Diferencias entre demanda y oferta.

Servicio	Demanda	Oferta	Demanda Insatisfecha
Eléctricos	53.285	17.222	36.063
Albañilería	54.660	37.814	16.846
Jardinería	179.352	3.370	175.982
Plomería	33.035	28.829	4.206
Cerrajería	19.073	29.952	-10.879

2.7 CANALES DE COMERCIALIZACIÓN

2.7.1 Estructura. Para la prestación de los servicios se selecciona un canal corto, un canal de distribución formado por personas profesionales y compañías que presten estos servicios quienes serán los encargados de llegar al consumidor final o cliente (Ver figura 7).

Figura 7. Canal de distribución



Un canal corto, solo existe un intermediario que es la persona o empresa encargada de realizar la labor o el servicio que el cliente requiere.

Los factores que condicionan el canal de distribución son: el mercado, el servicio y los intermediarios que son parte fundamental en la estrategia comercial que se maneja en la empresa para la disponibilidad de los recursos, luego existe una relación independiente entre la empresa con el personal prestador del servicio. Este canal intermediario ejecuta el trabajo, se desplaza al consumidor. Salva las principales brechas de tiempo, espacio y posesión que separan los servicios independientes de aquellos que sean realizados para clientes de ServiHogar.

Los integrantes del canal de distribución ejecutan un cierto número de funciones claves:

- **Investigación.** Recabar información necesaria para planear y facilitar el intercambio.
- **Promoción.** Crear y difundir mensajes persuasivos acerca de cada servicio a la empresa, para mantener informado al cliente.

- **Contacto.** Suministrar a Servihogar la información o contactos que un cliente haya dejado.
- **Adaptación.** Modelar y ajustar el servicio a las exigencias del consumidor o las pautas del convenio realizado.
- **Capacitación.** Estar en permanente capacitación e innovación de las nuevas tecnologías referentes al servicio que presta.

2.7.2 Ventajas.

- Reducción de costos de nómina.
- Variedad en las áreas de prestación de servicios.
- Variedad de opciones en el portafolio de servicios.
- Perfil adecuado para cada area de servicio

2.7.3 Desventajas.

- Menos control en las personas
- Menos facilidad de implementación de tecnología
- Mas complicado los procesos de control

2.7.4 Selección de la red de Operadores. Para la selección de las empresas con las que se van a trabajar, deberán cumplir con los siguientes requisitos para poder ingresar al sistema en la red de operadores:

- Experiencia minima de dos años demostrada
- Certificado de Cámara de Comercio
- Copia del Registro Unico Tributario - RUT

- Referencias comerciales
- Especificación de procesos y normas internas de calidad
- Certificados actualizados de cursos y estudios sobre el área

El proveedor será una persona jurídica que preste servicios en las ramas que se van a trabajar como; cerrajería, plomería, electricos, jardinería y albañilería.

La empresa, realizará un estudio minucioso sobre la persona jurídica y los requisitos para determinar si puede hacer parte de los proveedores, luego practicara una serie de pruebas que permitan concluir el ingreso al sistema del nuevo proveedor, y se hara el proceso de firmar el convenio y llenar los papeles necesario para la entrega de las herramientas de trabajo necesarias para desempeñar la labor.

2.8 PRECIO

Valor del mercado que se estima o que el cliente estará dispuesto a pagar por la prestación de cada uno de los servicios que la empresa ofrecerá.

2.8.1 Análisis de precios. Se presentarán un comparativo sobre los precios que manifiestan los hogares haber pagado por los servicios de mantenimiento y reparación locativa como electricos, albañilería, cerrajería, plomería y jardinería contra los precios que la oferta cobra actualmente.

Los precios pagados por la demanda y los precios cobrados por la oferta difieren entre si, se determina un precio promedio ponderado, como base de precios regidos por el mercado (ver Cuadro 46).

Los precios tienen en cuenta las siguientes características:

- La dificultad, el tiempo, el riesgo, los conocimientos técnicos, el daño o labor preventiva y metraje a trabajar.

Cuadro 46. Precios de los servicios en el mercado.

SERVICIO	PRECIO PAGADO POR LA DEMANDA	PRECIO COBRADO POR LA OFERTA	PRECIO PROMEDIO (\$/SERVICIO)
Eléctricos	\$ 30.644	\$ 37.329	\$ 33.986
Albañilería	\$ 47.909	\$ 49.212	\$ 48.560
Plomería	\$ 31.395	\$ 33.463	\$ 32.429
Cerrajería	\$ 19.041	\$ 19.657	\$ 19.349
Jardinería	\$ 14.486	\$ 19.500	\$ 16.993

La fijación de precios de los servicios de mantenimiento y reparación locativos, esta dada por el libre juego entre la demanda y la oferta, es decir los precios no son controlados por el Estado.

2.8.2 Estrategia de Definición de Precios. Apoyados en consultas realizadas en el mercado local con proveedores y los resultados de la encuesta.

Las fuerzas de la oferta y la demanda fijan los precios de la mayoría de los productos y servicios, la estrategia escogida debe ser lo suficientemente flexible para permitirle adaptarse a la evolución del mercado.

La modalidad de precios será la combinación de varias posibilidades así:

- Precio existente en el mercado interno, fijando parámetros mínimos y máximos.
- Precio estimado por el costo de prestación de cada uno de los servicios, pues una vez establecido los costos se puede obtener un precio mínimo.
- Precio en función de la demanda, considerando varias opciones para la magnitud de la obra, objetivo principal del cliente y capacidad de pago del mismo.

La empresa Servihogar, fijará los precios teniendo en cuenta los valores dados por el proveedor, mas un incremento que puede estar entre un 20% y un 40% aproximadamente, teniendo en cuenta el costo de la prestación del servicio; el incremento en el precio para el segundo año será teniendo en cuenta el IPC; “La proyección promedio de aumento del Índice de Precios al Consumidor (IPC) para el cierre del 2010 es de 3,53%, que está dentro del rango meta del Banco de la República de 2 al 4 por ciento”¹¹, más una aproximación a un valor entero de unidad de mil. Serán precios similares a los que rige el mercado, cobrados a los clientes de contado al finalizar la labor.

Los precios serán mayores a los de la oferta actual en algunos casos, ya que la empresa ofrecerá todos los servicios de manera integral, amplios horarios, familiaridad con las afiliaciones, clientes preferenciales, valores agregados que le permitirá al cliente una mayor satisfacción, confianza y calidad.

2.9 PUBLICIDAD Y PROMOCIÓN

Teniendo en cuenta los resultados obtenidos en el estudio de la demanda y la oferta, se sabe que los medios mas utilizados para la busqueda y pauta de estos servicios son el directorio, los volantes, los folletos y uno de gran importancia esta en los referidos o el voz a voz, recomendados por los clientes o personas que ya conocen la empresa.

¹¹Informe Financiero consultado en el portal de Portafolio, Proyecciones moderadas para el 2010: http://www.portafolio.com.co/economia/economiahoy/ARTICULO-WEB-NOTA_INTERIOR, Proyecciones moderadas para el 2010; la inflación y las tasas, con pronóstico al alza, consultado el viernes 22 de Octubre del 2010.

Estrategías de comunicación externa, para darse a conocer y desenvolverse en el entorno social, económico, y cultural para así dar a conocer y proyectar la empresa.

Para promocionar el portafolio de servicios se utilizarán medios escritos, el lanzamiento comercial, pauta en algunos medios impresos de publicidad, participación de ferias de ambiente familiar, por correo virtual y página web; buscando que en todos los estratos conozcan la empresa y los servicios que prestan y puedan acceder a conocer los servicios con sus precios competitivos.

2.9.1 Objetivos.

- Proyectar la imagen y calidad de los servicios de la empresa, por medio de la aplicación estratégica de medios publicitarios analizando cuáles son los más representativos.
- Realizar el lanzamiento de la empresa para entrar al mercado con un buen comienzo.
- Participar en las actividades sociales que se enmarquen en el sector de los hogares o familias de los estratos 3, 4, 5 y 6 de Bucaramanga.
- Posicionar los servicios integrales que la empresa ofrecerá.
- Mostrar los factores diferenciadores de la competencia

2.9.2 Logotipo e imagen corporativa. Se diseña teniendo en cuenta las características principales de la empresa; el nombre, la labor a desarrollar, el mercado objetivo y los colores corporativos elegidos para el diseño principal de la empresa (Ver figura 8)

Figura 8. Logotipo



Fuente. Las Autoras

Cada uno de los elementos y colores que integran este logotipo tienen un significado especial, las herramientas se relacionan con el servicio de mantenimiento y reparación o asistencia técnica, la casa lo relaciona con la vivienda o el hogar, la palabra servihogar en un estudio es recordada y de fácil pronunciación es el nombre de la empresa, tiene buena entonación y conlleva a un posicionamiento; la barra roja que reúne todo es como la integración entre las herramientas, la casa y el nombre de la empresa, que es la que más dice.

2.9.2.1 Marca o nombre. SERVIHOGAR. Es la palabra que resume el nombre de la empresa, básicamente dice Servicios Integrales del Hogar, se diseñó una marca para cada uno de los servicios como se observa en la figura 9.

Figura 9. Etiqueta de cada uno de los servicios



Fuente. Las Autoras

El nombre de la marca se relaciona con el nombre y el logo de la empresa.

2.9.2.2 Diseño en el portafolio. Para el caso de los servicios que se van a prestar, es indispensable contar con un portafolio de servicios en donde se pueda hacer tangible algo de la muestra del mismo, ya que los servicios no son evaluables y claros hasta que no se han realizado.

La argumentación y diseño del portafolio son básicos en el impacto y conocimiento inicial del cliente.

Primaria. Diseñado en hoja carta, a color, una hoja por servicio.

Secundario. Será el mismo diseño pero puesta el los servicios de la página web de la empresa.

2.9.2.3 Etiqueta. Información importante: características básicas del servicio, precios, el perfil de la persona que realiza la labor, las opciones organizadas para los diferentes tipos de clientes, los horarios y procesos de prestación del servicio, duración aproximada, tecnología utilizada y proceso para la prestación cada uno de ellos.

Las cuales deben estar presentes en las guías de servicio y en las garantías que se le entregan al cliente al terminar el servicio.

Esta etiqueta será necesaria en cada proceso referente a cada área de cubrimiento (Ver Cuadro 47).

2.9.3 Lema. “Calidad integrada para su tranquilidad...”

Cuadro 47. Ejemplo de etiqueta para un servicio.



CARACTERISTICAS	Poda de prados, corte de árboles y mantenimiento de zonas verdes
PERFIL DEL PROFESIONAL	Jardineros con experiencia mínima de 1 año.
OPCIONES	A. En la semana B. Fines de semana C. Festivo
PRECIOS	A. 1 Hora B. \$ horas C. Un día
HORARIO	de 7 a 12 del día y de 1 a 5 pm
PROCESO	1. Recepción - Distribución logística - Realización del servicio y pago a la empresa.
DURACION	Dependiendo los espacios y las tareas asignadas
TECNOLOGIA UTILIZADA	Avantel para la comunicación y herramientas y aparato.

2.9.4 Análisis de los medios. Teniendo en cuenta los medios mas usados en la demanda y la oferta (Ver cuadro 48) se observa que las herramientas publicitarias mas usuales en este sector y con enfoque de publicidad mas sobresalientes vistos en los hogares del mercado objetivo, están el directorio con el mas alto porcentaje del 62,43%, los volantes o folletos de información, los avisos exteriores, las tarjetas, el internet y las recomendaciones, según los resultados obtenidos en el estudio de la demanda y la oferta.

Cuadro 48. Medios de publicidad usados en el sector.

Medios	Demanda	Oferta
Directorio telefónico	62,43%	97,69%
Recomendado	21,30%	0,00%
Conocido	12,13%	0,00%
Periódico	0,30%	0,00%
Familiar	3,55%	0,00%
Otro	0,30%	41,62%
Volantes		1,37%

2.9.5 Selección de medios

- Publicación en directorio telefónico
- Volantes impresos tamaño carta a color
- Vanguardia Liberal (Avisos).
- Folletos
- Página web
- Las tarjetas de presentación

2.9.6 Estrategias Publicitarias

- La publicación de los avisos en vanguardia se harán durante varios domingos que es el día que mas se reúne la familia a compartir y leer el periódico, en este se le hará un seguimiento de estrategia de introducción a la empresa y posicionamiento.
- Para la pauta del directorio telefónico se dividirá el presupuesto en los dos, para realizar una pauta en Publicar y una en Danaranjo.
- El diseño de un folleto bien llamativo y claro, se entregará en los eventos a los que la empresa participe, desde su lanzamiento y actividades de familia a las que vayamos a participar, una durante 6 meses del año.

Para promocionar los paquetes de servicios del portafolio se utilizará básicamente el folleto y la presentación del portafolio, en visita personalizadas y la participación de las diferentes actividades en donde se aglomeran las familias como actividades de colegios, ferias y demás.

2.9.7 Presupuesto de publicidad y promoción. Para la introducción de la empresa y para cumplir con los objetivos que se quieren durante el primer año, se manejará la publicidad de la siguiente manera:

- **Folletos.** Con toda la información de la empresa, a color, para ser entregados el día del lanzamiento y en las actividades o eventos donde hayan familias reunidas. Se mandarán a sacar 2.000 folletos para el primer año. Cotización: \$250.000=
- **Prensa.** Se publicará antes del lanzamiento un aviso a color dejando la expectativa de la empresa, el día domingo en una página principal. Un domingo. Cotización: \$2.000.000 a color de 10 cm por dos columnas en prolicromía paguina Galería.
- **Portafolio de servicios.** Se diseñará en una carpeta tamaño carta el portafolio de la empresa, el cual tendrá la presentación de la empresa, sus procesos internos y características que la identifican y la variedad de servicios y opciones a vender a los clientes. De este portafolio la empresa deberá contar con mínimo 3 en la oficina, y en la paguina web. Cotización: \$10.000 cada uno.
- **Aviso exterior.** Instalación del aviso publicitario en la parte exterior de las instalaciones. Cotización: \$650.000
- **Diseño de página web.** La creación y mantenimiento de página web incluido el diseño, el arrendamiento del espacio virtual y el mantenimiento de la misma.

Los medios de publicidad para iniciar el proyecto requieren de una inversión de \$3.430.000= según muestra la Cuadro 49.

Cuadro 49. Publicidad de iniciación.

Medio	Valor
Folletos	\$ 250.000
Prensa	\$ 2.000.000
Portafolio	\$ 30.000
Aviso exterior	\$ 650.000
Diseño de página web	\$500.000
Total	\$ 3.430.000

Fuente. Cotizaciones realizadas

2.9.7.1 Presupuesto de lanzamiento. Para el día del lanzamiento, se realizará un evento, el domingo en un lugar de movimiento masivo (parque de los niños), en donde se dará inicio temprano y se armarán un stand para atender a varias familias en el día, se entregará el folleto y se recogerán los primeros contratos de trabajo, se contratarán varias asesoras para la actividad, decoración del espacio a usar, se mandará hacer el diseño del stand con todo lo necesario (carpa, mesas, sillas), el gingle y dos cuñas publicitarias de sonido, y unos pasabocas para obsequiar a los usuarios que se puedan atender, otros gastos varios serán las bebidas refrescantes del día para los integrantes del evento, el almuerzo y los refrigerios de mañana y tarde. (Ver Cuadro 36)

- Se enviarán unas tarjetas de invitación especiales al evento a familiares y amigos allegados, para invitarlos a que vayan y conozcan los servicios de la empresa y compren su primer convenio. Se pasarán 300 invitaciones.

- Integrantes del evento de lanzamiento, serán 12 personas:

6 asesores para ese día, a los cuales se les pagará por el día un valor de \$35.000= cada uno.

1 El gerente

Los propietarios de la empresa

1 secretaria y recepcionista, organizadora quien se encargara de la asesoria en decoracion, los refrigerios y bebidas tanto para los integrantes como para los pasabocas de los clientes.

- El evento sera de 8:00 am a 5:00 pm, en total 10 horas.

- Gastos:

Cuadro 50. Presupuesto de lanzamiento.

DETALLE	VALOR
Sonido	\$ 300.000
Pago de honorarios	\$ 250.000
Diseño de stand	\$ 400.000
Decoración	\$ 30.000
Gingle y cuñas de sonido	\$ 1.000.000
Los pasabocas	\$ 250.000
Tarjetas de invitación	\$ 200.000
Gastos varios	\$ 150.000
TOTAL	\$ 2.580.000

Fuente: Cotizaciones realizadas

2.9.7.2 Presupuesto de Operación. El lunes después del lanzamiento se empezarán labores en la empresa, empezando con la organización y proceso de los contratos conseguidos el día anterior (Ver Cuadro 51).

Para este fin se requiere:

- **Directorio.** Se pautará en ambos directorios igual un cuadro de a color y llamativo, que contiene el logo y lema de la empresa, la dirección, horario de atención, el pbx y el correo electrónico de la empresa, en un espacio de 2,5 cm alto por 2,5 cm de ancho. Cotización: \$1.000.000 Publicar + \$1.000.000 Danarango = \$2.000.000=
- **Uniformes.** Presentación personal uniforme y cada uno con su botón que lo identifica. Dos camisetas por persona al año y adicionales para los intermediarios, blancas con el logo de la empresa. Total 100 camisas en tres tallas M, L y XL, las cuales al por mayor con logo salen por \$4.000= cada una. \$400.000.

- **Mantenimiento del software.** Diseñado para el manejo del servicio instalado en los 3 computadores de los puestos de trabajo, el ingeniero cobra \$30.000 mensuales por esta labor. Serían \$360.000 al año.
- **Actividades de participación.** Presupuesto de 6 jornadas que se haran durante el año, en algunas epocas importantes. Para cada actividad se asignará un presupuesto de \$150.000 luego al año serán \$900.000=.
- **Tarjetas de presentación.** Que se entregarán tanto a los intermediarios como a la asesora y personal de la empresa para hacer labor de referir a otras personas a la empresa, por valor de \$175.000= al año.

En la siguiente Cuadro se observa el valor anual necesario para mantener la publicidad de la empresa y poder lograr los objetivos de mercadeo que la empresa planifique.

Cuadro 51. Presupuesto de operación anual.

Detalle	Valor
Uniformes	\$ 400.000
Mantenimiento del software	\$ 360.000
Tarjetas	\$ 175.000
Actividades de participación	\$ 900.000
Directorio Telefónico	\$ 2.000.000
Total	\$ 3.835.000

Fuente: Cotizaciones realizadas

2.10 CONCLUSIONES Y POSIBILIDADES DEL PROYECTO

La oportunidad que tiene este proyecto básicamente se puede ver en el alto porcentaje del 88.25% de la demanda que está interesada en poder encontrar en una sola empresa todos los servicios de mantenimiento y reparación para la vivienda, adicionalmente las encuestas arrojan nuevos servicios que también sugieren que se presten como la lavandería, lavado de paquetes, cortinas, muebles, postura de vidrios, fumigación, aspectos importantes a tener en cuenta para el diseño del portafolio de servicios de la nueva empresa, todos los demandantes aseguran difundir esta idea.

La creación de esta empresa será para ofrecer de manera integral los servicios de mantenimiento y reparación para los hogares de los estratos 3, 4, 5 y 6 de Bucaramanga, específicamente en las áreas de plomería, albañilería, cerrajería, jardinería y eléctricos; con un valor agregado, de manera formal, con modelo empresarial, creando así confianza y seguridad en los usuarios, todos esto serían los atributos diferenciadores de la empresa frente a los oferentes actuales.

El crecimiento continuo de los hogares en la ciudad, evidencian la demanda insatisfecha que se presenta en la prestación de los servicios de mantenimiento y reparación locativos.

En el mercado actual hay 313 empresas registradas en el directorio como personas naturales y jurídicas que ofrecen de manera individual cada uno de los servicios similares al objeto del presente proyecto, pero no hay una que los integre, no obstante la aparición de una nueva empresa causa expectativas y aceptación en el 88.25% de los futuros usuarios encuestados con capacidad e intensidad de compra debido a la necesidad de mantener y hacer reformas a sus hogares.

El aumento sostenido del sector construcción en la ciudad y de la población y los hogares, garantizan la utilización de los servicios y el mercado potencial para las metas proyectadas.

La forma de trabajar de la nueva empresa, será afiliación directa con el cliente y aliados operadores como proveedores del servicio, los cuales serán el medio más importante de prestación de los servicios, especialmente enfocado a los estratos 3, 4, 5 y 6 de la ciudad de Bucaramanga.

Los precios promedio que rigen en mercado se calculan teniendo en cuenta un comparativo entre lo pagado por la demanda y lo cobrado por la oferta, con un promedio ponderado entre las dos cifras, pero la empresa los fijará teniendo en cuenta los precios cobrados por la red de operadores, el costo de la prestación de los servicios y la utilidad requerida; pagado directamente por el afiliado a la empresa después de realizado el servicio de contado.

Dentro de las estrategias de publicidad y promoción se tendrán básicamente las pautas en el directorio telefónico, las tarjetas de presentación, los avisos, folletos, el diseño de la página web y básicamente la familiarización de los usuarios con la empresa para poder ir creando fidelización y recomendación.

3. ESTUDIO TÉCNICO

3.1 TAMAÑO DEL PROYECTO

3.1.1 Descripción del tamaño del proyecto. El tamaño del proyecto está dado por el número de servicios de mantenimiento y reparación que se atenderán en un mes en los hogares de Bucaramanga.

3.1.2 Factores que determinan el tamaño de un proyecto. Los factores que son determinantes y condicionantes para la capacidad son: el mercado, el financiero, el tecnológico y la red de aliados o de operadores.

- **El mercado.** Conforme al estudio de mercados se encontró que existen 75.306 hogares en la ciudad de los estratos 3, 4, 5, y 6 de los cuales el 82.25% afirman estar interesados en utilizar los servicios de mantenimiento y reparación locativa ofrecidos por la empresa, por esta razón no existe restricción en el mercado.
- **Financiero.** Los recursos económicos que se demandan para la puesta en marcha del proyecto requieren de los propios de las autoras del mismo y de recursos financieros, solicitando un crédito con una entidad financiera como COOMULDESA, la cual ofrece una tasa de 1.5% mensual, por lo tanto este factor no condiciona el proyecto.
- **Tecnológicos.** Se debe contar con un software que ofrezca la tecnología suficiente para hacer que el procedimiento de información y comunicación sea el más adecuado y eficiente, según los requerimientos que la prestación del servicio necesita, el cual se consigue fácilmente en el mercado, luego este factor no es condicionante para el proyecto.

- **Red de aliados.** Para la prestación del servicios es primordial la labor que desarrollan los técnicos y expertos en las ramas de mantenimiento locativo para un hogar, y este personal es indispensable en la eficiente labor prestada, por lo tanto de la cantidad de personas que conformen la red depende la cantidad de servicios que la empresa pueda prestar, luego este factor si condiciona la capacidad del proyecto.

3.1.3 Capacidad del proyecto.

3.1.3.1 Capacidad total diseñada. La cantidad total diseñada del proyecto, estará definida según el estudio de mercados por los servicios que necesita el mercado, teniendo en cuenta que existen actualmente 75.306 hogares en los estratos objetivos, de los cuales el 88.25% utilizan los servicios de mantenimiento y reparación locativa, para un total de 66.457, los cuales demandan los servicios en las siguiente forma (Ver Cuadro 52).

Cuadro 52. Capacidad total diseñada de la demanda.

SERVICIO	PARTICIPACION	No. DE HOGARES POR SERVICIO	FRECUENCIA DE USO	NO. DE SERVICIOS POR AÑO
Servicio de albañilería	82.25%	54.660	1 vez al año	54.660
Servicio eléctrico	80.18%	53.285	1 vez al año	53.285
Servicio de plomería	49,71%	33.035	1 vez al año	33.035
Servicios jardinería	22.49%	14.946	1 vez al mes	179.352
Servicio de cerrajería	28.7%	19.073	1 vez al año	19.073
Total		174.999		339.405

En la participación por servicio están incluidos los hogares que utilizan todos los servicios con el 15.98%. Teniendo en cuenta los resultado obtenidos en la investigación, los hogares de los estratos 3, 4, 5 y 6 de Bucaramanga, demandan 339.405 servicios al años, al mes se deben satisfacer 28.283 servicios en todos los hogares, luego diariamente la oferta debe suministrar 1.178 servicios. Teniendo en cuenta que los proveedores actuales que se encuentran registrados

en el directorio son 313, y según muestra la Cuadro 39, hay una proporción para cada servicio y unos de ellos con interés y capacidad de prestarle servicios al proyecto.

Cuadro 53. Capacidad diseñada de proveedores.

SERVICIO	NO. DE PROVEEDORES POR SERVICIO	INTEREZADOS 67.63%	CAPACIDAD PRESTAR EL SERVICIO 70.94%	NO. DE SERVICIOS POR DIA	NO. DE SERVICIOS POR MES
Servicio eléctrico	46	31	22	88	2112
Servicio de albañilería	101	68	48	192	4608
Servicios jardinería	9	6	4	16	384
Servicio de plomería	77	52	36	144	3456
Servicio de cerrajería	80	54	38	152	3648
Total	313	211	148	592	14.208

Para determinar el número de servicios que los proveedores actuales prestan se valora el promedio ponderado de la cantidad de clientes que la oferta atiende diariamente, luego los proveedores actuales podrían atender 592 servicios al día y 14.208 servicios al mes.

3.1.3.2 Capacidad instalada. La capacidad instalada del proyecto, está definida por los convenios realizados, los cuales prestarán los servicios según las condiciones del contrato (ver anexo E), las cuales se basan en: firmar contratos de prestación de servicios con empresas establecidas en cada una de las especialidades de atención locativa que cumplan con los siguientes requisitos:

- * Ser legalmente constituida en la cámara de comercio
- * Tener mínimo 3 años de experiencia
- * Contar con personal de planta
- * Manejar herramientas y métodos tecnológicos de trabajo

* Ser empresas reconocidas y de buena imagen en el mercado

* Y Cumplir con las demás disposiciones de ley para el funcionamiento interno

Las empresas seleccionadas y que acepten la negociación pautaran un porcentaje de ganancia de intermediación y cual se dejara por escrito en el contrato.

En el contrato se deja constancia de la disponibilidad de atención y de personal en el momento que la empresa los solicite, los tiempos, los horarios, en general las condiciones las cuales varían según el servicio; para la proyección de la empresa se firmarían: 3 convenios con proveedores de servicios en albañilería, 2 convenios con eléctricos y 2 con plomería, 2 convenios para cerrajería y 1 para servicios de jardinería, al iniciar el proyecto, con aquellos proveedores que estén interesados en aliarse a la red, cumplan con los requisitos y firmen el contrato con la empresa. (Ver Cuadro 54)

Cuadro 54. Capacidad instalada.

SERVICIO	SERVICIOS POR DIA	SERVICIOS POR MES	SERVICIOS POR AÑO
Servicio de Albañilería	12	360	4.320
Servicios Eléctricos	8	240	2.880
Servicio de Plomería	8	240	2.880
Servicio de Cerrajería	8	240	2.880
Servicio de Jardinería	4	120	1.440
Total	40	1.560	18.720

3.1.3.3 Capacidad utilizada y proyectada. La capacidad utilizada, está definida por los servicios que realmente se van a vender, para el primer año se tomará como meta el 50% de la capacidad instalada. (Ver Cuadro 55).

Cuadro 55. Capacidad utilizada y proyectada.

PROYECCION DE LOS SERVICIOS										
SERVICIOS	AÑO 1		AÑO 2		AÑO 3		AÑO 4		AÑO 5	
	MES	AÑO	MES	AÑO	MES	AÑO	MES	AÑO	MES	AÑO
Servicio de Albañilería	180	2.160	207	2.484	238	2.856	274	3.288	315	3.780
Servicios eléctricos	120	1.440	138	1.656	159	1.908	183	2.196	210	2.520
Servicio de Plomería	120	1.440	138	1.656	159	1.908	183	2.196	210	2.520
Servicio de Cerrajería	120	1.440	138	1.656	159	1.908	183	2.196	210	2.520
Servicio de jardinería	60	720	69	828	79	948	90	1.080	104	1.248
Total	600	7.200	690	8.280	794	9.528	913	10.956	1.049	12.588
Porcentaje de lo instalado	50%		57,5%		65%		75%		85%	
Servicios diarios	20		23		26		30		34	
Servicios por año	7.200		8.280		9.528		10.956		12.588	

La capacidad **proyectada** se mantiene con un crecimiento anual del 15%, que se traduce en un crecimiento sostenido anualmente.

3.2 LOCALIZACIÓN

3.2.1 Macrolocalización. El proyecto está localizado en el municipio de Bucaramanga, departamento de Santander.

3.2.2 Microlocalización. Para la microlocalización se aplica el método de puntos. Teniendo en cuenta la Proyección como empresa y el Plan de Ordenamiento Territorial POT, se ha seleccionado ubicaciones centrales que cumplan con las características necesarias para desarrollar la actividad. Para este análisis de tendrán en cuenta tres zonas:

Zona 1: Cabecera

Zona 2: Sotomayor

Zona 3: Aurora

En general se visualizan factores indispensables que dependen del lugar de localización de la central, dentro de las cuales se pueden destacar:

- Ubicación de los usuarios: Cercanía y compatibilidad con los estratos 3, 4, 5 y 6 de la ciudad.
- Flujo vial: Para conocimiento, posicionamiento e imagen.
- Costos: El valor de los servicios públicos y el arriendo, para el mejor sostenimiento y rentabilidad.

El valor de los porcentajes se determina subjetivamente y se obtiene con un valor máximo de 1.000 puntos. Se divide cada factor en grados, en su orden de importancia será excelente cuando el factor sea el más adecuado, el grado bueno, es cuando aunque no es perfecto coordina con la zona y el regular será cuando no logre llenar las expectativas del factor.

Cuadro 56. Ponderación del Estudio de Macrolocalización.

FACTORES	FACTORES	PUNTAJE		PONDERACION
F1	UBICACIÓN DE USUARIOS			30%
	Grado 1: Excelente	150	300	
	Grado 2: Bueno	100		
	Grado 3: Regular	50		
F2	FLUJO VIAL			20%
	Grado 1: Excelente	100	200	
	Grado 2: Bueno	67		
	Grado 3: Regular	33		
F3	COSTOS			50%
	Grado 1: Excelente	250	500	
	Grado 2: Bueno	167		
	Grado 3: Regular	83		

Fuente: Estudio Técnico de Macrolocalización realizado por las estudiantes.

Cuadro 57. Asignación de puntos a los sectores.

FACTOR	ZONA 1 CABECERA		ZONA 2 SOTOMAYOR		ZONA 3 AURORA	
	GRADO	PUNTO	GRADO	PUNTO	GRADO	PUNTO
1	2	100	2	100	1	150
2	2	67	3	33	1	100
3	2	167	2	167	1	250
TOTALES	334		300		500	

Fuente: Estudio Técnico de Macrolocalización realizado por las estudiantes.

De acuerdo con la aplicación del método de puntos anterior se podrá observar que el sitio de mayor viabilidad es la ubicación en la Zona 3, en el barrio la aurora, de estrato 4 de la ciudad de Bucaramanga, el factor predominante es el de los costos, esta zona se presta para el montaje de oficinas de servicios por las siguientes razones:

- Es un punto central de la ciudad de Bucaramanga, de fácil acceso para los usuarios y red de operadores, presenta gran disponibilidad de vías de comunicación y medios de transporte, existen varios puntos con infraestructura muy adecuada para el funcionamiento de la empresa; y disponibilidad de todos los servicios públicos y local u oficina a precios cómodos.

3.3 INGENIERÍA DEL PROYECTO

3.3.1 Ficha técnica del producto. A continuación la ficha técnica para la prestación de cada uno de los servicios. (Ver cuadros 58 a 60)

Cuadro 58. Ficha técnica del servicio de Jardinería.



CARACTERISTICAS	Poda de prados, corte de árboles, y mantenimiento de las zonas verdes de la vivienda, instalación de nuevos espacios verdes, siembra de plantas, control y seguimiento de plagas.
PERFIL DEL PROFESIONAL	Jardineros con experiencia mínima de 1 año.
OPCIONES	A. En la semana B. Fines de semana C. Festivo
PRECIOS	A. 1 Hora B. \$ horas C. Un día
HORARIO	Lunes a sábado de 7:00 am a 10:00 pm y domingos y festivos de 8:00 am a 1:00 pm.
PROCESO	1. Recepción - Distribución logística - Realización del servicio y pago.
DURACION	Dependiendo los espacios y las tareas asignadas
TECNOLOGIA UTILIZADA	Avantel para la comunicación y herramientas de trabajo.
VIDA UTIL	1 Mes en Promedio

Cuadro 59. Ficha técnica del servicio de Cerrajería.



CARACTERISTICAS	Mantenimiento, reparación, hechura, y cambios de chapas y llaves de las cerraduras de cualquier vivienda.
PERFIL DEL PROFESIONAL	Cerrajerías de trayectoria y con experiencia mínima de 1 año.
OPCIONES	A. Cuando lo requiera
PRECIOS	A. Cambio de Chapa B. Reparación C. Mantenimiento D. Hechura
HORARIO	Lunes a sábado de 7:00 am a 10:00 pm y domingos y festivos de 8:00 am a 1:00 pm.
PROCESO	1. Recepción - Distribución logística - Realización del servicio y pago.
DURACION	Dependiendo de la chapa o las tareas asignadas
TECNOLOGIA UTILIZADA	Avantel para la comunicación y herramientas de trabajo.
VIDA UTIL	1 año en Promedio

Cuadro 60. Ficha técnica del servicio Eléctrico.



CARACTERISTICAS	Aplicaciones técnicas y de la electricidad en los espacios del hogar, instalaciones eléctricas, revisión de cortos, mantenimiento de tableros, controles, tacos, conexiones de calentadores de agua, conexiones eléctricas, adjudicación o instalación de redes, revisión y mantenimiento de equipos electrónicos.
PERFIL DEL PROFESIONAL	Técnicos en electricidad y con experiencia mínima de 2 años.
OPCIONES	A. Por espacios B. Por aparato
PRECIOS	A. Mantenimiento B. Reparación C. Diagnóstico
HORARIO	Lunes a sábado de 7:00 am a 10:00 pm y domingos y festivos de 8:00 am a 1:00 pm.
PROCESO	1. Recepción - Distribución logística - Realización del servicio y pago.
DURACION	Dependiendo los espacios y las tareas asignadas
TECNOLOGIA UTILIZADA	Avantel para la comunicación y herramientas de trabajo.
VIDA UTIL	1 año en Promedio

3.3.2 Descripción técnica del proceso. El procedimiento de prestación de los servicios de mantenimiento y reparación locativos comprende las siguientes actividades:

- Convenio con la red de operadores, según condiciones específicas, contempladas en el contrato de prestación de servicios a firmar con cada convenio (ver anexo E.)
- Afiliación de los clientes a la empresa.
- Sistematización de datos en el software
- Solicitud de servicio
- Envío del operador encargado
- Cobro y servicio posventa

Es importante para la efectiva administración de sueldos y salarios tener muy clara la descripción de cada uno de los puestos de trabajo, y los procesos más importantes, los resultados se esbozarán en los manuales que sirven de base para

cualquier reclamación salarial de los trabajadores y el mejor control de la calidad en la Prestación del servicio. Este análisis brinda información confiable sobre estructura del recurso humano, la descripción de tareas, responsabilidades, condiciones ambientales, riesgos, criterios o estándares de desempeño que serán de gran utilidad tanto para los candidatos, trabajadores y los supervisores de éstos; los resultados enmarcados en los manuales nos permiten agilizar procesos en las diferentes fases como: reclutamiento, selección, inducción, capacitación, programación y evaluación del desempeño, promoción o carrera, y salud ocupacional y seguridad.

3.3.3 Diagrama de operación y proceso. Para el funcionamiento de la empresa, es necesario realizar un diagrama de convenio con la red de operadores (ver Diagrama 1), recepción y asignación del servicio (Ver Diagrama 2), prestación del servicio (Ver Diagrama 3), operación y proceso para pago de un servicio (Ver Diagrama 4), operación y proceso, revisión de soportes contables y liquidaciones (Ver Diagrama 5), operación y proceso para los cobros (Ver Diagrama 6), proceso para la afiliación de los clientes (Ver Diagrama 7).

Diagrama 1. Operación y proceso para red de operadores

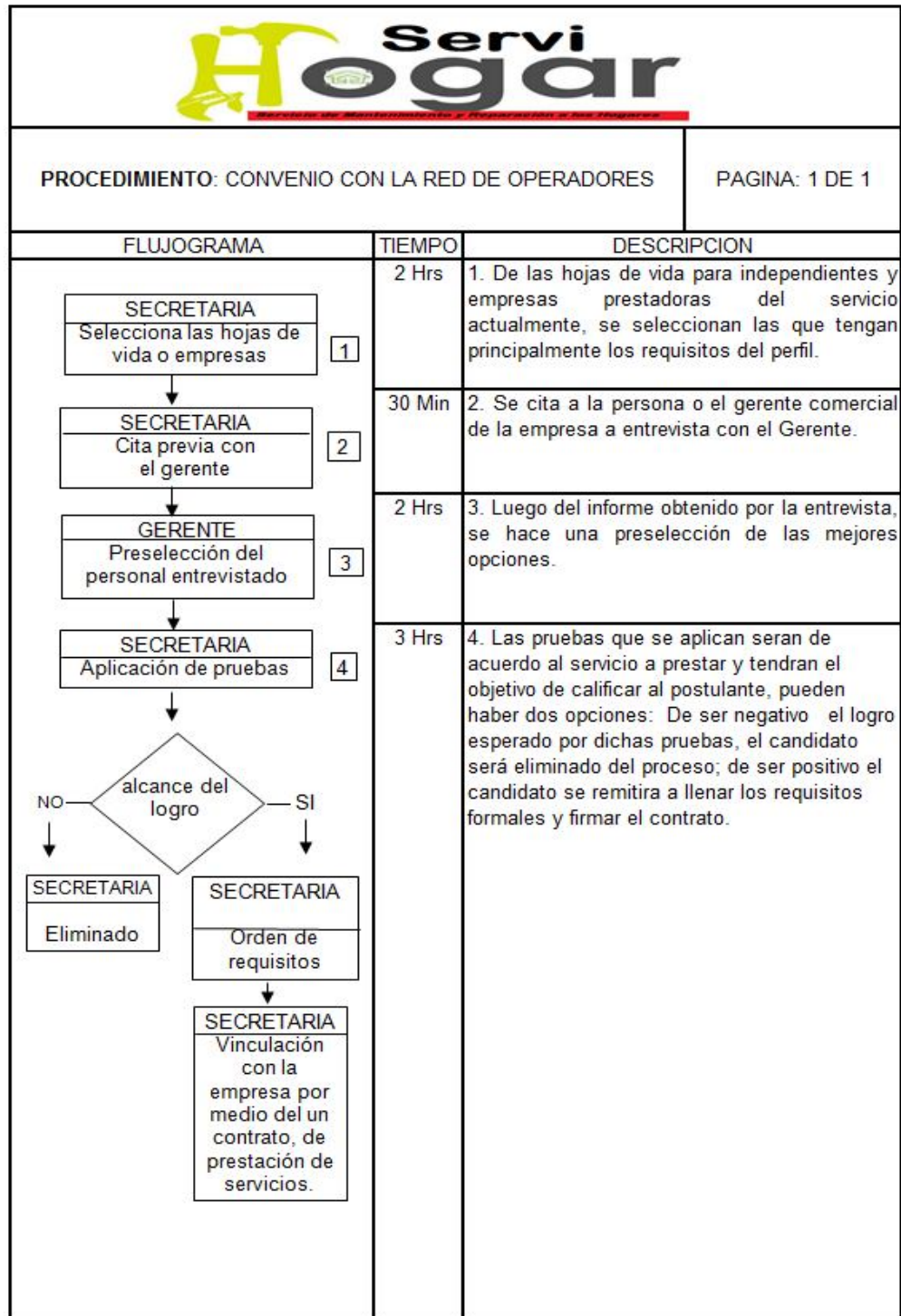


Diagrama 2. Operación y proceso para Recepción y asignación de un servicio

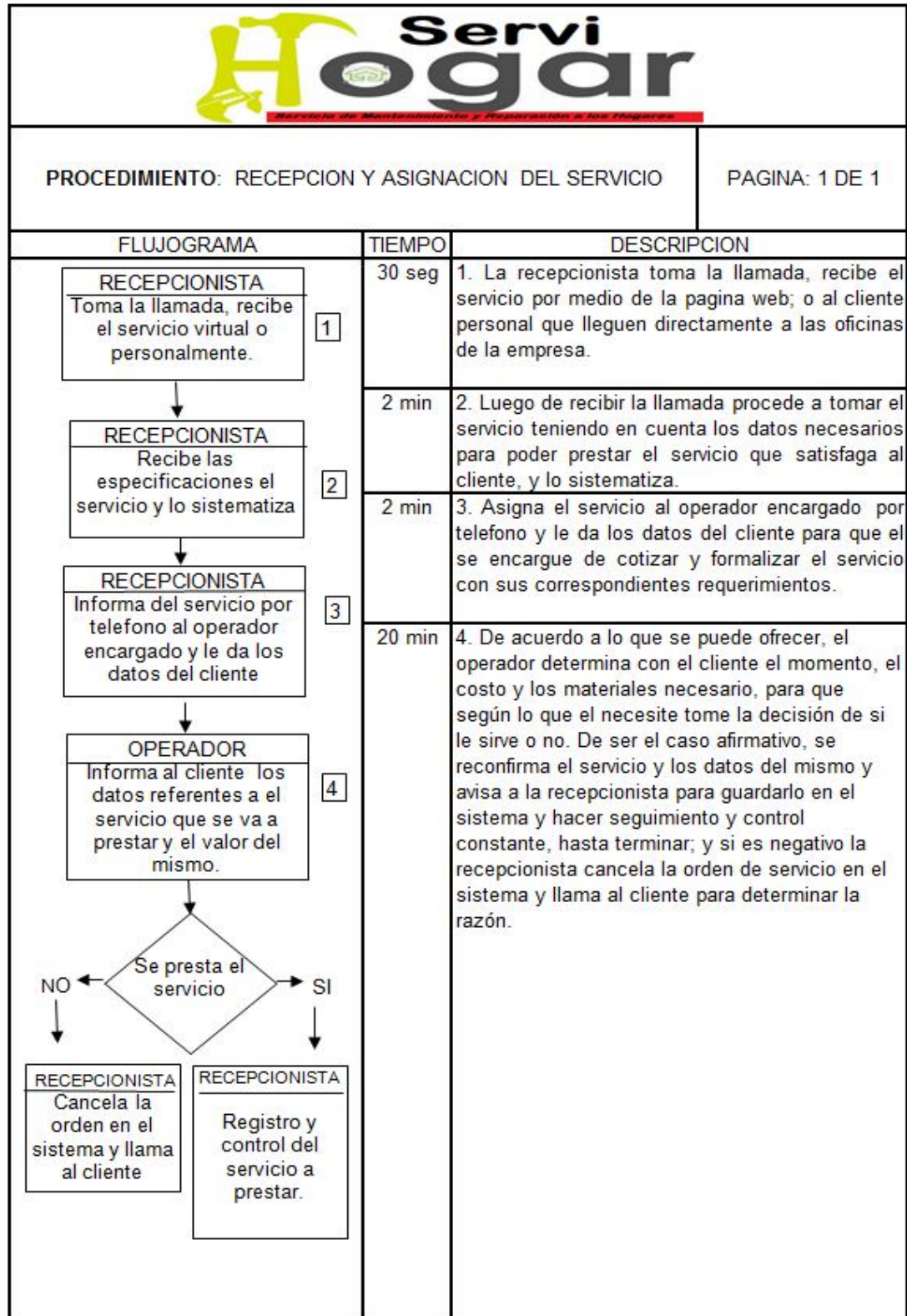


Diagrama 3. Operación y proceso para Prestación de un servicio

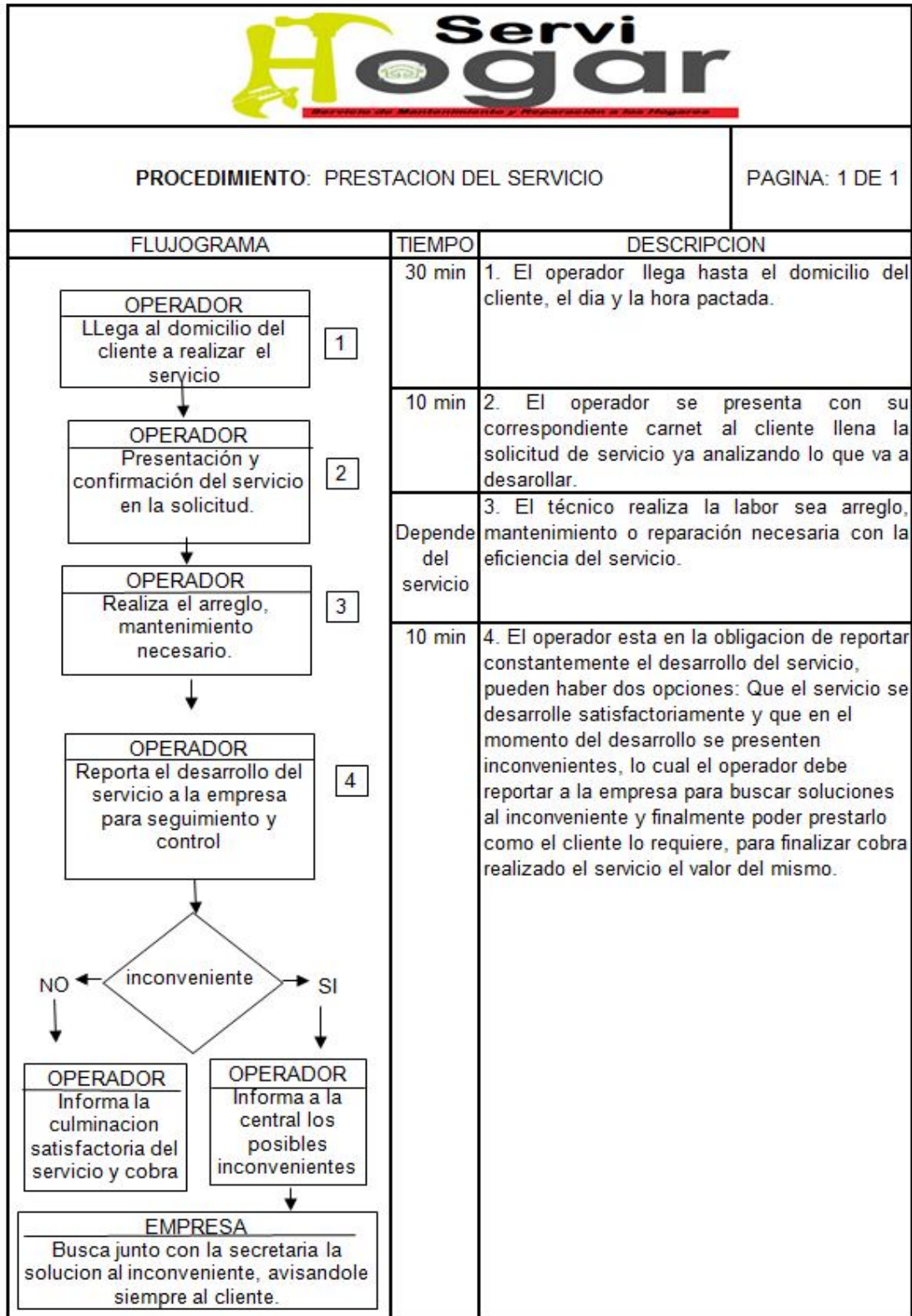


Diagrama 4. Operación y proceso para pago de un servicio

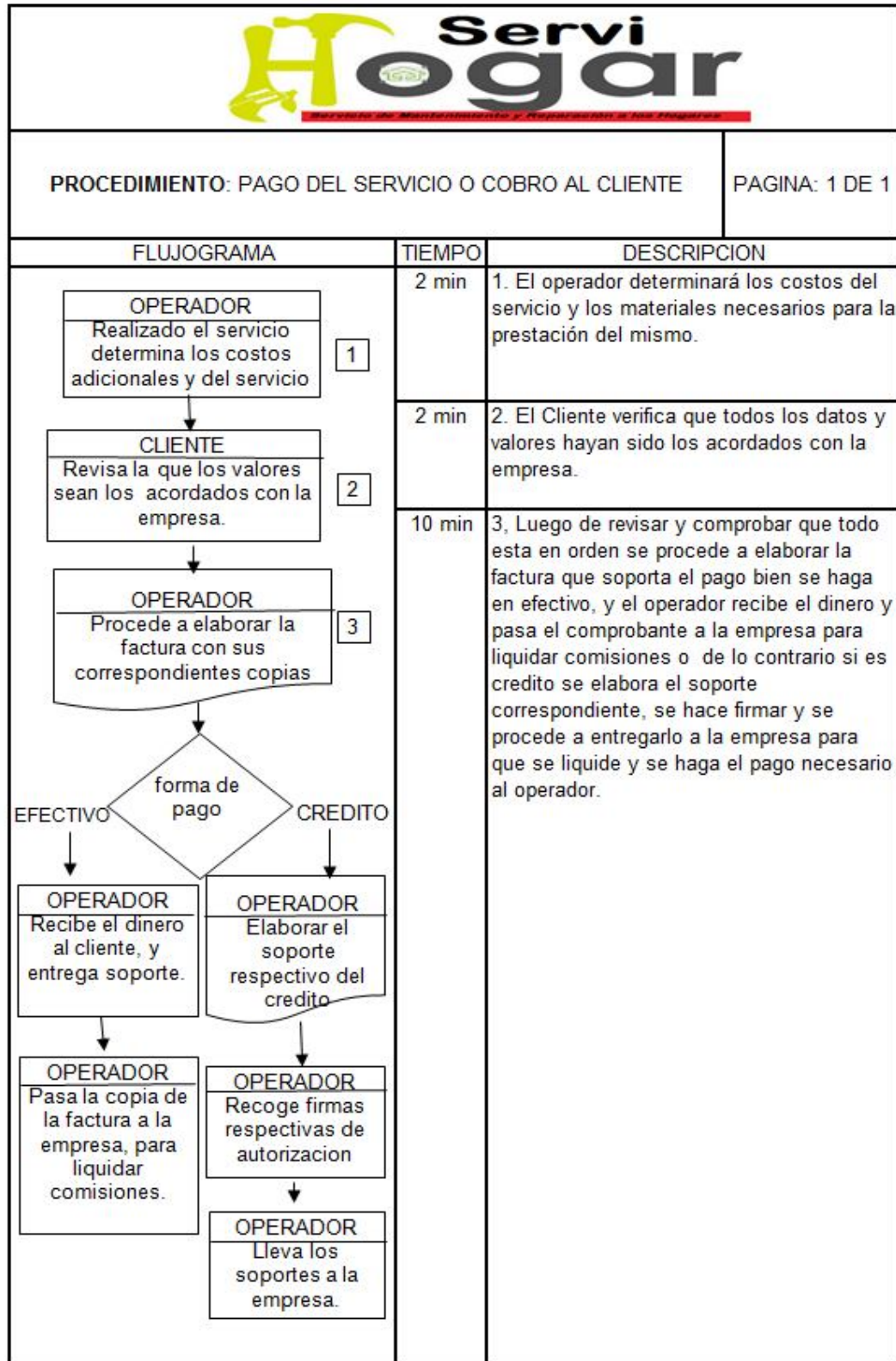


Diagrama 5. Operación y proceso, revisión de soportes contables y liquidaciones

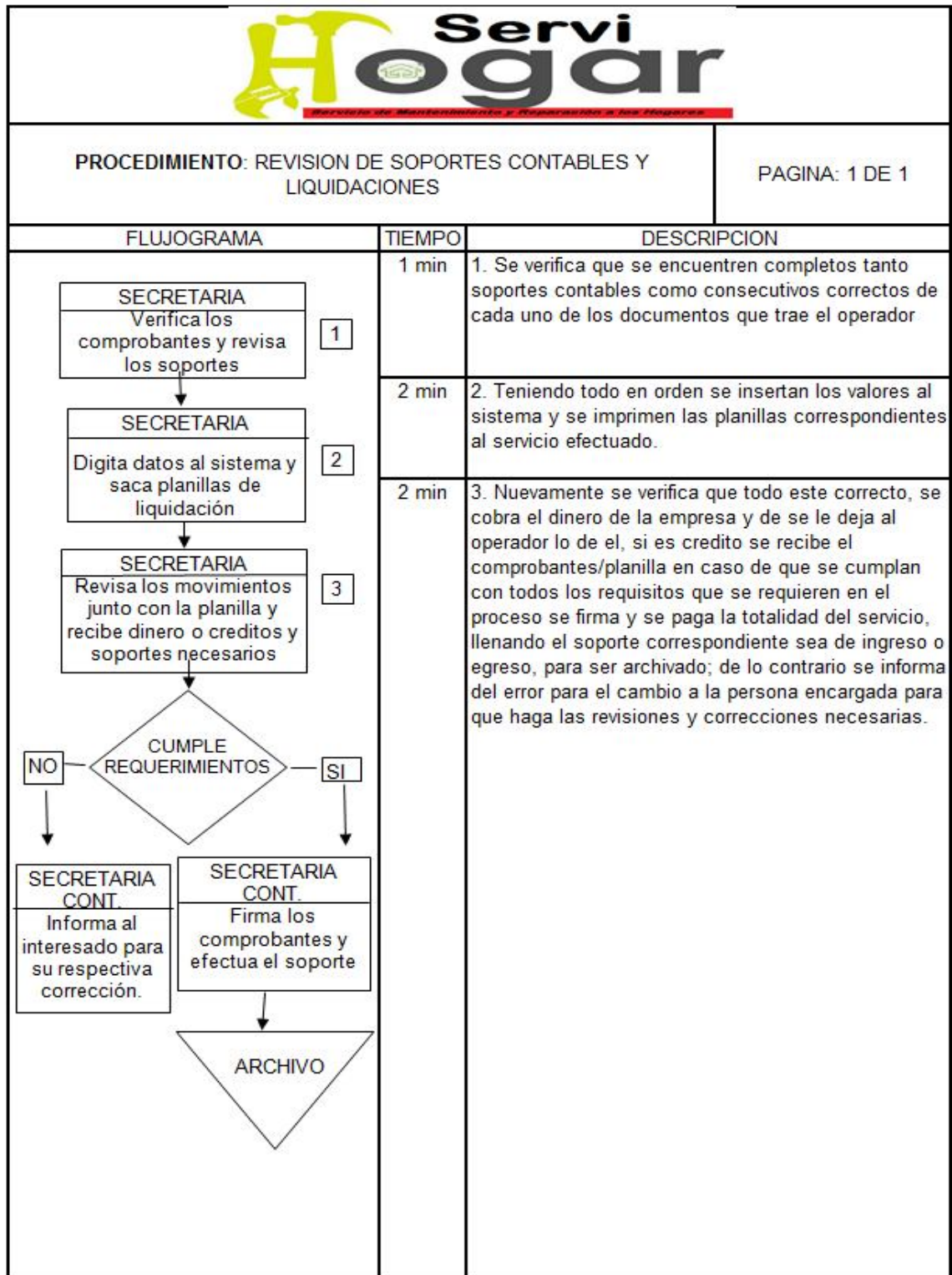


Diagrama 6. Operación y proceso para realizar los cobros de los servicios

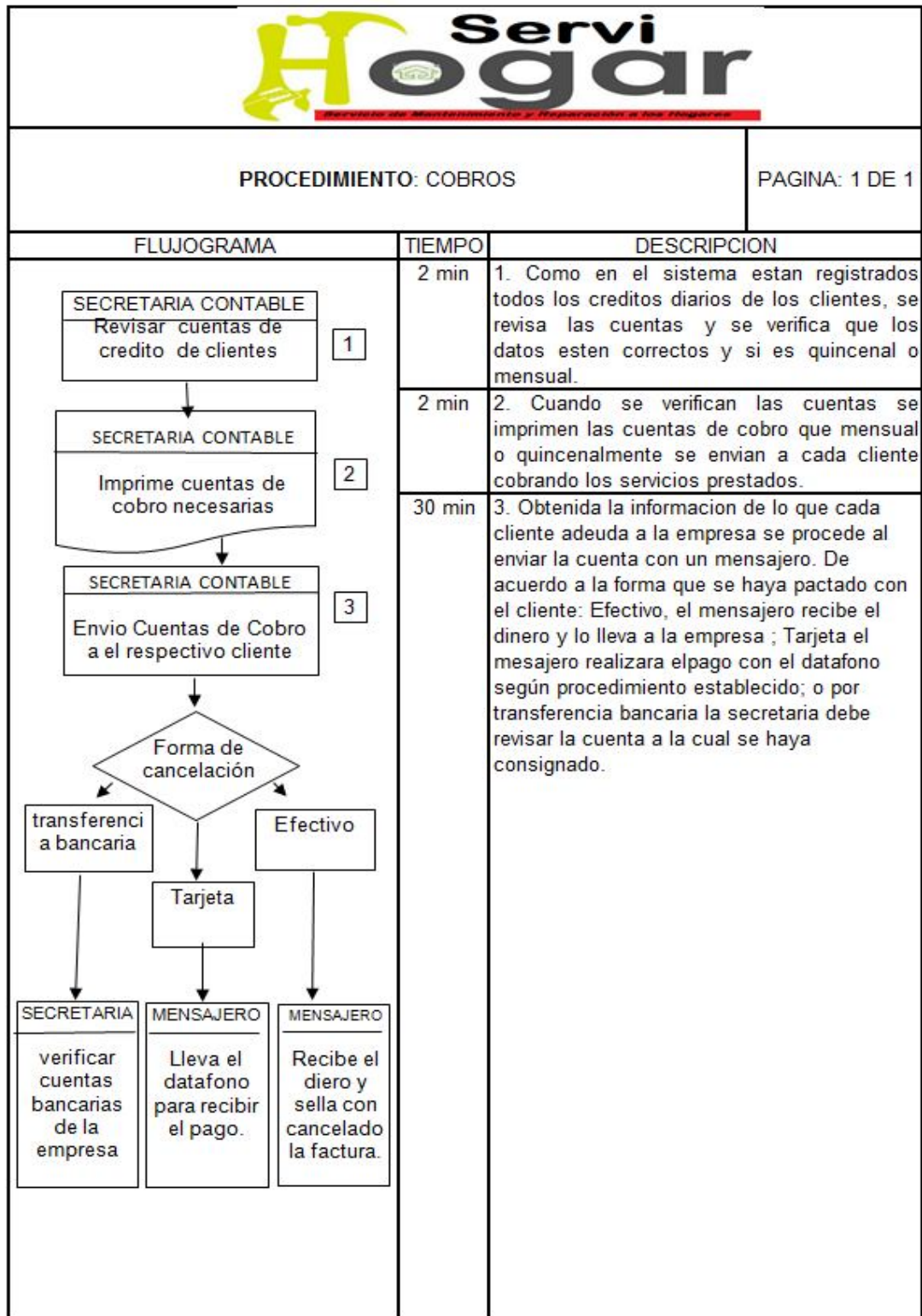



Diagrama 7. Operación y proceso para realizar las afiliaciones de los clientes

		
PROCEDIMIENTO: AFILIACION DE CLIENTES		PAGINA: 1 DE 1
FLUJOGRAMA	TIEMPO	DESCRIPCION
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;"> <p style="text-align: center;">ASESORA</p> <p style="text-align: center;">Confirma informacion y beneficios al cliente</p> </div> <div style="text-align: center;">↓</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;"> <p style="text-align: center;">ASESORA</p> <p style="text-align: center;">Llena el formulario de afiliación y estado del hogar</p> </div> <div style="text-align: center;">↓</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;"> <p style="text-align: center;">ASESORA</p> <p style="text-align: center;">Entrega afiliacion y soporte al cliente y hace el cobro de la misma</p> </div> <div style="text-align: center;">↓</div> <div style="text-align: center;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;"> <p style="text-align: center;">forma de cancelación</p> </div> <div style="display: flex; justify-content: space-around; margin-top: 10px;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Tarjeta</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Efectivo</div> </div> <div style="display: flex; justify-content: space-around; margin-top: 10px;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center; width: 45%;"> <p style="text-align: center;">MENSAJERO</p> <p style="text-align: center;">Enviar a cobrar la afiliación por datafono y llevar soporte a la empresa.</p> </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center; width: 45%;"> <p style="text-align: center;">ASESORA</p> <p style="text-align: center;">Recibe el dinero y lleva a la empresa soporte para ser sistematizado</p> </div> </div> <div style="text-align: center; margin-top: 10px;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content;"> <p style="text-align: center;">Envío del carnet</p> </div> </div> </div>	<p>15 min</p> <p>15 min</p> <p>1 hora</p>	<p>1. Confirma la información de la empresa al cliente, sus befcios y cantidad de servicios que se le pueden prestar.</p> <p>2. Llena el formulario de afiliación, en presencia del cliente y verifica el estado actual del hogar.</p> <p>3. Obtenida la información necesaria de cada cliente, se porcede hacer el cobro de la misma, si es efectivo se procede al cobro directo, el cual la asesora entrega a la empresa junto con los soportes para ser archivados y es de preferencia del cliente pagar con tarjeta se le envia al mensajero para realizar el proceso correspondiente y el debera llevar el soporte a la empresa, para poder sistematizar al nuevo afiliado, y luego hacerle llegar el correspondiente carnet.</p>

3.3.4 Control de calidad. El control de calidad depende del nivel administrativo, organizando una buena planificación del servicio, para que el cliente no tenga que esperar, su necesidad sea solucionada lo antes posible y de la forma más eficiente en recursos, servicio y tiempos adecuados.

Para esto es importante:

- Asesorar al cliente en la compra de materiales que sean de calidad, asesorado por el operador encargado.
- Utilizar las herramientas sofisticadas y tecnológicas requeridas, para la realización de los diferentes servicios con el fin de asegurar el éxito de mantenimiento o instalación. Control a la red de operadores, según contrato realizado (Ver anexo E)
- Controlar que los operadores tengan una especial atención y presentación con el uso adecuado de los carnets y formatos de la empresa (Ver anexo F).
- Despertar la confianza del cliente en los servicios que se prestan para fomentarla buena imagen, reputación y credibilidad de la empresa en los servicios de mantenimiento y reparación locativa para los hogares, realizando un labor posventa con encuesta al cliente sobre el servicio prestado (Ver anexo G).
- Fomentar el trabajo en equipo con la red de operadores, mediante la solidaridad, el respeto, la ayuda, la responsabilidad y el compañerismo, integrado con un manejo adecuado de personal mediante reuniones o jornadas de capacitación e integración, organizadas en formatos y fichas de control continuas.

El control de calidad del servicio de mantenimiento y reparación locativo, se hará durante y después de la prestación del servicio:

- **Durante la prestación del servicio:** La secretaria de operación realiza el control de calidad durante el servicio, y el jefe de operación realiza control de calidad sobre el servicio prestado por el operador asignado, directamente donde el cliente. La calidad se medirá teniendo en cuenta los conocimientos, experiencias y habilidades del supervisor, evaluando el correcto uso de los materiales y mano de obra en cada uno de los servicios de mantenimiento y reparación mediante la inspección ocular, antes, durante y después de prestado el servicio.

- **Después de la prestación del servicio:** La secretaria realiza el servicio posventa, vía telefónica en el cual recoge sugerencias, quejas y reclamos de los clientes. La calidad se medirá teniendo en cuenta los aspectos condicionantes del uso del servicio de mantenimiento y reparación así como: las necesidades y expectativas insatisfechas o inconvenientes, manifestados por los clientes, mediante una charla informal, vía telefónica y posterior transcripción de respuestas a una encuesta previamente estructurada, a cargo de la secretaria de operación.

La garantía se otorga de manera indefinida, por defecto de fabricación o construcción.

3.3.5 Recursos. Los recursos requeridos por el nuevo ente de reparación y mantenimiento locativo para los hogares son: humanos, físicos y de insumos.

3.3.5.1 Recurso humano. Para el funcionamiento de la empresa se requieren los cargos en la parte administrativa:

- Gerente (1 Persona)
- Secretaria General de la Empresa (1 Persona)
- Contadora

- Asesor comercial (1 persona)
- Servicios Generales (1 persona, contratado con empresa por prestación de servicios)
- Servicios varios, una empresa contratada por prestación de servicios, pagado por días.

Los Cargos para el Departamento Operativo y el personal necesario serán:

- Recepcionista (2 personas en dos turnos entre semana y domingos y festivos, se van intercambiando)
- Mensajero (Contratado con empresa por prestación de servicios)

El personal contratado directamente por la empresa será:

Cuadro 61. Personal necesario.

CANTIDAD	CARGO
1	Gerente
1	Secretaria General de la Empresa
1	Asesor comercial
2	Recepcionistas
1	Contador
1	Mensajero
1	Oficios varios
8	Total

Fuente. Estudio técnico realizado por las Estudiantes

3.3.5.2 Recursos físicos. Para el estudio de recursos es importante analizar y agrupar de acuerdo a su importancia y uso:

Cuadro 62. Muebles y enseres de oficina.

CONCEPTO	CANTIDAD
Escritorio ejecutivo	1
Silla Ejecutiva	1
Archivadores aéreos	1
Archivadores verticales	1
Sillas secretariales	1
Sillas auxiliares	4
Papelógrafo	1
Módulos de Oficinas auxiliares	3
Teléfonos	2
Teléfonos secretarial	1
Cafetera	1
Papeleras de aseo	3
Calculadoras	1
Radios de comunicación	10

Fuente: Estudio técnico realizado por las Estudiantes

Cuadro 63. Equipos de oficina.

CONCEPTO	CANTIDAD
Computador portátil	1
Computadores de oficina	1
Impresoras burbuja	1
Estabilizador de corriente	2
Software	1
Diseño de página Web	1
Registradora	1
Diademas	1
Fax	1
Impresoras de punto	1
PBX	1

Fuente: Estudio técnico realizado por las Estudiantes

3.3.5.3 Recurso de insumos. Los insumos generales para el funcionamiento y prestación de los servicios de Servihogar serán:

Cuadro 64. Insumos y suministros.

CONCEPTO	CANTIDAD
Perforadora	2
Cosedora	2
Sacaganchos	4
Papelería	5
Tijeras	1
Resmas de papel carta	5
Cinta de impresora	10
Tinta negra	5
Tinta color	2
Agenda	5
Block Notas	12
Almohadilla dactilar	3
Almohadilla de sellos	2
Bisturí grande	1
CDS	10
Borrador de Papel de fax	1
Tinta de sellos	1
Uniformes de dotación	12
Portafolio de servicios	1
Archivador de fuelles 30 bolsillos	4
INSUMOS DE ASEO	
Paquete grande de jabón detergente	1
Galones de jabón de manos líquido	2
Garrafa de límpido	4
Garrafa de ambientador	10
Botellas de Barsol	2
Toallas de Baño	5
Bolsas de aseo	50
Lanillas de 1mts	5
Limpia vidrios	4
Canecas de basura grande	1
Canecas General	1
Canecas de baños	1

CONCEPTO	CANTIDAD
Canecas Oficinas	6
Canecas Oficinas	6
Balde	1
Paquete grande de servilletas	2
Sobres de azúcar	4
Cajas de aromáticas x 50	2
Rollo de toallas absorbentes	2
tarro de café instantáneo grande	1
Tarro de té	1

Fuente: Estudio técnico realizado por las Estudiantes

3.3.6 Estudio de proveedores. Se realiza un estudio con los proveedores de los servicios de mantenimiento y arreglos locativos para determinar la posibilidad de organizar una red de operadores integrados a la empresa, como prestadores de los servicios de mantenimiento y reparación locativa para los hogares.

En el mercado actual se encuentran una gran variedad de proveedores que son personas naturales e independientes y personas jurídicas.

Para el análisis de los proveedores se toma como muestra los que aparecen registrados en el directorio de Publicar, son 313 personas registradas, (Ver Cuadro 65) y se le aplica una encuesta (Ver anexo H).

Cuadro 65. Proveedores de servicios de mantenimiento y reparación locativos.

Servicio	No.	% de Participación
Albañilería	101	32.26%
Electricistas	46	14.69%
Plomería	77	24.60%
Cerrajería	80	25.55%
Jardinería	9	2.90%
Total	313	100%

Fuente. Directorio Telefónico de PUBLICAR S.A año 2010. Secciones.

Teniendo en cuenta la misma muestra utilizada en el estudio de la oferta, se realizan 173 encuestas.

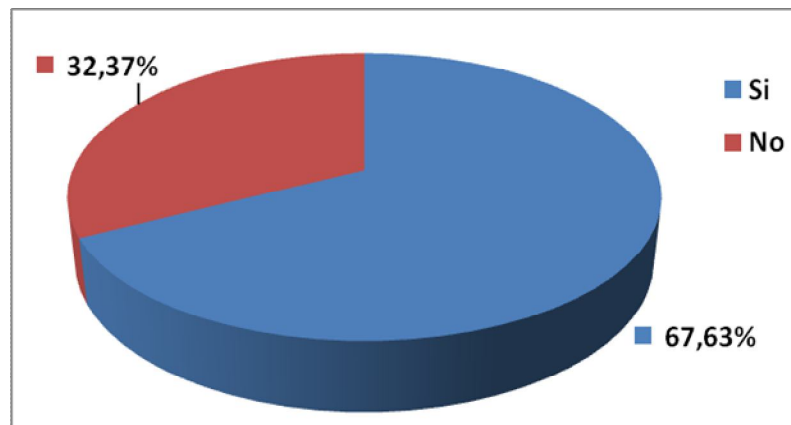
Los resultados de la encuesta obtenidos son los siguientes:

- **Proveedores que les gustaría hacer parte de la red de operadores.**

Cuadro 66. Posibilidades de hacer parte de la red de operadores.

OPCIONES	RESPUESTAS	PORCENTAJE
Si	117	67,63%
No	56	32,37%
TOTALES	173	100,00%

Gráfica 42. Proveedores interesados en hacer parte de la red de operadores.



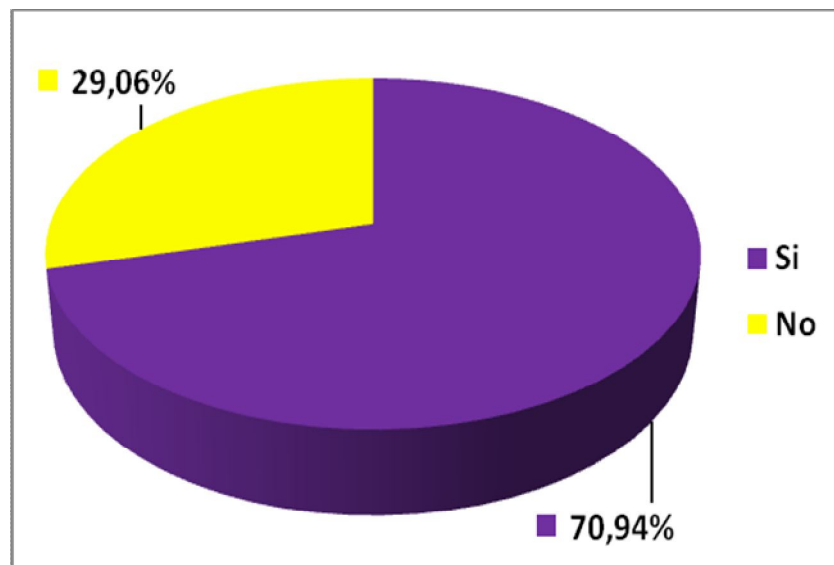
El 67.63% de los proveedores que actualmente son personas naturales y jurídicas están interesados en la idea, lo cual asegura disponer de varias opciones para la creación de la red de operadores que cumplan con las características predeterminadas por la empresa, y asegurar el cumplimiento del objetivo social.

- **Tiempo y personal disponible de los proveedores**

Cuadro 67. Disponibilidad de tiempo y personal para prestarle servicios a la empresa.

OPCIONES	RESPUESTAS	PORCENTAJE
Si	83	70,94%
No	34	29,06%
TOTALES	117	100,00%

Gráfica 43. Disponibilidad de tiempo y personal con el que cuentan los proveedores



El 70.94% de los proveedores que están interesados en formar parte de la red de operadores, cuenta con el tiempo y el personal para prestar servicios a la nueva empresa, aspecto favorable para el proyecto ya que los servicios de mantenimiento y arreglos locativos se pueden ofrecer a las familias de forma rápida e inmediata.

- **Aceptación de un porcentaje de intermediación con los proveedores**

Cuadro 68. Intermediación entre los proveedores y la empresa.

OPCIONES	RESPUESTAS	PORCENTAJE
Si	117	100,00%
No	0	0,00%
TOTALES	117	100,00%

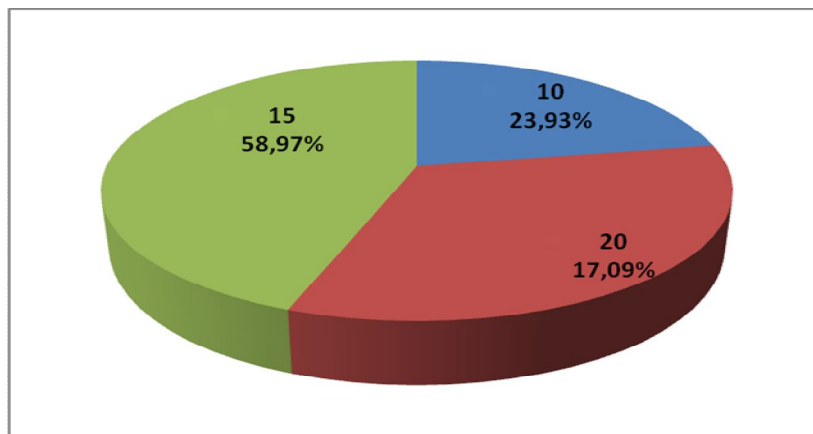
El 100% de las personas naturales y jurídicas que están interesadas en hacer parte de la red de operadores, están de acuerdo en negociar con la nueva empresa un porcentaje de intermediación por la prestación de los servicios.

- **El porcentaje de intermediación.**

Cuadro 69. Porcentaje de intermediación con la nueva empresa.

OPCIONES	RESPUESTAS	PORCENTAJE	PROMEDIO
Porcentaje 10%	28	23,93%	2,39%
Porcentaje 15%	69	58,97%	8,85%
Porcentaje 20%	20	17,09%	3,42%
TOTALES	117	100,00%	14.66%

Gráfica 44. Porcentaje de negociación



El 58,97% de los interesados en hacer parte de la red de operadores de la nueva empresa, afirman poder negociar un 15% de ganancia, pero el promedio ponderado muestra que los proveedores estarían dispuestos a pagar por la intermediación a la nueva empresa un 14,66%.

3.3.6.1 Conclusión de análisis de proveedores. La red de operadores, se organizará con las empresas o personas naturales que presten los servicios de mantenimiento y reparación para los hogares, estén inscritos en la cámara de comercio y que pasen los requisitos exigidos por la empresa, los cuales garanticen una calidad y una eficiencia en los servicios prestados. Con cada uno estos se firmarán contratos de prestación de servicios (Ver anexo E), el cual genera unas condiciones y formas de prestar los servicios dejando un porcentaje de ganancia para la empresa, por cada servicio realizado.

De los proveedores actuales se pueden seleccionar algunas personas con los cuales empezar el proceso de selección y mirar con cuales se podrían trabajar, para empezar se pueden firmar 10 convenios así: 3 para el servicio de albañilería, 2 para el servicio de electricidad, 2 para servicios de cerrajería, 2 para jardinería y 1 para plomería, teniendo en cuenta las condiciones comerciales establecidas en el contrato de prestación de servicios firmado con los convenios (Ver anexo E).

La empresa igualmente estará integrada todo el tiempo con la red de operadores, para capacitación, control y mejoramiento en la calidad de los servicios, con el ánimo de ser más eficientes y concretos con los servicios.

3.3.7 Distribución de planta. Las instalaciones de la Oficina por ser un solo punto en la ciudad contarán con un espacio para cada uno de los siguientes objetivos:

- Oficina del Gerente

- El módulo de la secretaria General.
- La recepción telefónica y la sala de espera.
- El Módulo de Servicio al Cliente donde se tramitarán las solicitudes, sugerencias y reclamos de los clientes, u oficina del asesor comercial.
- Además se adecuarán otros espacios para el funcionamiento interno y que permitan ambientes de trabajo favorables como:
 - Cuarto de aseo y cafetería
 - Zona de espera.
 - Un baño.

La empresa contará con la señalización necesaria y las zonas estipuladas para la seguridad de los trabajadores como la zona de emergencia y espacio de Botiquín. La empresa estará dotada con todos los elementos necesarios, para ofrecer los servicios de una manera más cómoda, agradable, confortable, con un ambiente de confianza y atención adecuada a las expectativas del cliente que se requieran para mejorar la prestación del servicio.

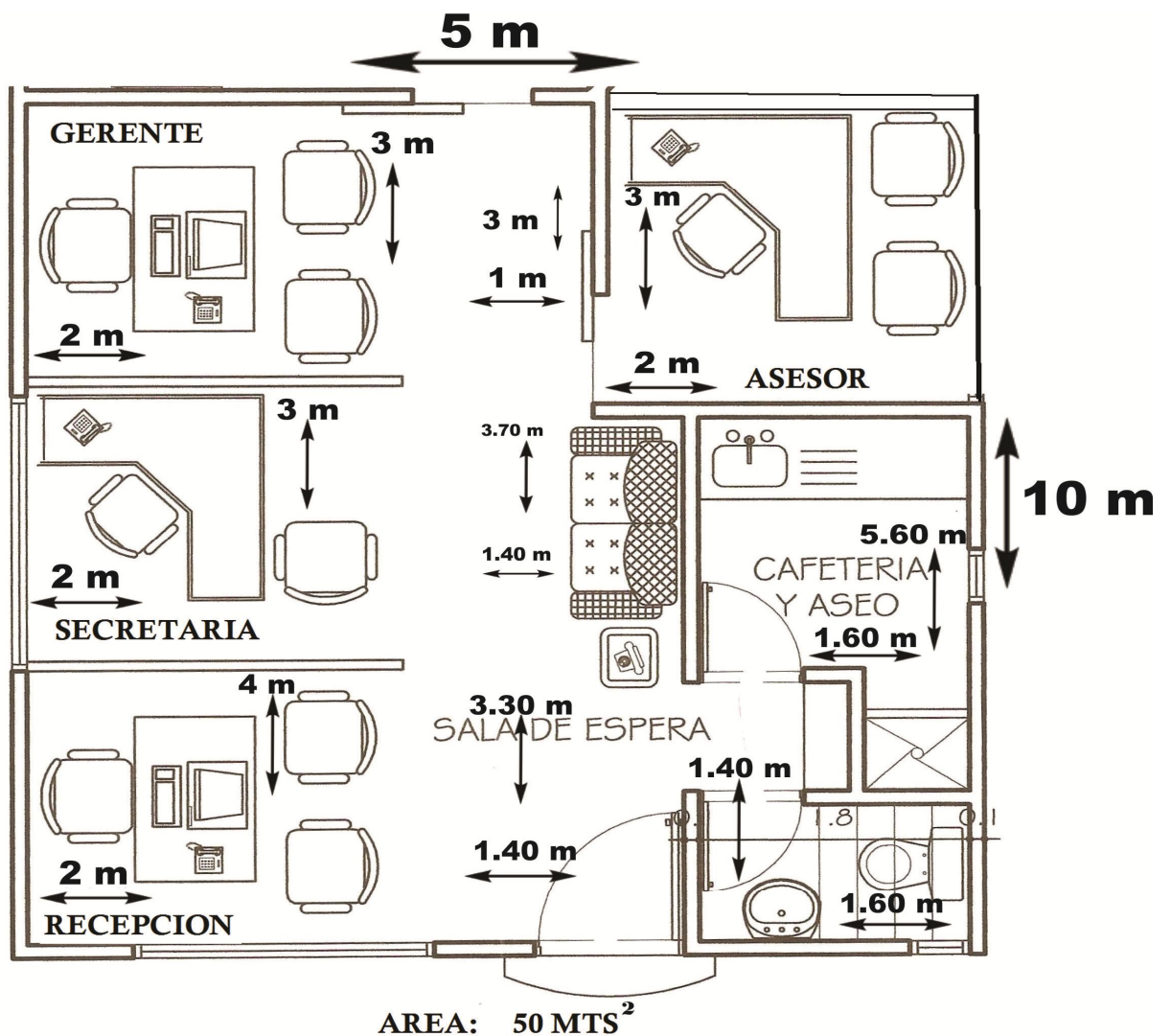
Teniendo en cuenta los objetivos y los principios para una distribución de planta, se tomó en cuenta:

- Integración
- Mínima distancia de recorrido
- Seguridad y bienestar para el trabajador
- Flexibilidad en los espacios

3.3.7.1 Cálculo de área de oficina. Se dispondrá de un local de un total de 50mts², en 5 metros de ancho y 10 metros de fondo, distribuido así: Para recepción (8mts²), secretaria (6mts²), gerencia (6mts²), asesor comercial o servicio

al cliente (6mts²), zona de espera (9.8mts²), cafetería (4.8mts²), bodega (4.16mts²), baño (2.24mts²) y pasillos (3mts²) sus medidas son como se presentan en la figura 10.

Figura 10. Diseño de la Planta Física



3.3.8 Logística de Comercialización y Distribución. La empresa contará con una infraestructura de servicio adecuada y oportuna a las necesidades de funcionamiento administrativo y dispondrá de los servicios públicos básicos.

El proyecto no requiere altas cantidades de tecnología, pero si se debe hacer un uso apropiado de la misma para manejo interno, rápido y eficiente de la información, para automatizar los sistemas y tareas más repetitivas de la empresa. Para el manejo de la red de operadores y los clientes, se tendrá un software que permita almacenar como base de datos, para un manejo eficiente de la información y llevar los registros históricos de los servicios prestados para evitar gastos innecesarios al medio ambiente y que se pueda fácilmente sacar reportes o estadísticas importantes para la planeación.

En telecomunicación debe exigirse que toda la red tenga en su poder un servicio de radio avantel, con fines de optimizar los tiempos de distribución y operación en tiempo real y así mejorar el servicio.

3.4 CONCLUSIONES SOBRE LA VIABILIDAD TÉCNICA DEL PROYECTO

- El estudio técnico permite delimitar el tamaño del proyecto, para lo que se consideran los factores que lo determinan, es decir: dimensión de la demanda, capacidad de financiamiento y mano de obra.
- La capacidad del proyecto se calculó con base de inicio de 5 convenios en la red de operadores, la cual cuenta con dos operadores en cada convenio y para cada servicio, y a medida que la empresa se va dando a conocer en el mercado podrá ir creciendo en red de operadores y por ende en la prestación de los servicios diarios y en personal para el manejo interno y administrativo.
- A pesar de ser una empresa nueva se considera una gran ventaja competitiva, contar con una red de los mejores prestadores de cada uno de los servicios de mantenimiento y reparación locativa para los hogares de Bucaramanga, siendo la opción de muchos y la satisfacción clara de esta necesidad como única empresa integral, agregando a esto el manejo adecuado de otras variables

importantes como precios competitivos, costos y gastos equitativos, lo que permite ser competitivos y ofrecer servicios de calidad.

- El proyecto es ventajoso desde su macrolocalización y microlocalización, ya que se encuentra ubicado en el centro de la ciudad de Bucaramanga, donde existe una gran demanda y con el tiempo puede tomar fuerza con su área metropolitana e ir optimizando la prestación de los servicios.
- El punto de la oficina o las instalaciones se distribuyen en un área disponible en donde se ubican las áreas de trabajo necesarias, como el módulo de recepción, secretaria de operación, mensajero, asesor, jefe de operación y la oficina del gerente general, quienes inician el proyecto con el compromiso de posicionar poco a poco la empresa, como única alternativa en el mercado actual en donde encuentre de manera integral solución a todos los inconvenientes y necesidades de reparaciones locativas para los hogares de Bucaramanga.
- Se realizó la descripción de los procedimientos más importantes en el funcionamiento del desarrollo del proyecto, con sus respectivos diagramas de flujo, lo que permite responsabilizar a cada cargo de sus responsabilidades y funciones básicas en la empresa, para optimizar los tiempos.
- El proyecto también es viable en la oportunidad de una red de operadores, ya que existe en el mercado varias empresas ya constituidas en cada uno de los servicios, y la integración será de fácil búsqueda del mejor personal para el proyecto que pueda ofrecer calidad, tradición y experiencia en la labor que ejecuta cada operador. Los insumos para la prestación de cada uno de los servicios son de fácil adquisición con diferentes posibilidades para escoger en precios.

- El control y calidad es llevado a diario en todas las labores de la empresa, a cargo del jefe de operaciones y su secretaria, los cuales están confirmando no solo que el servicio sea eficiente en tiempos y expectativas del cliente, sino en la realización de los servicios que la red de operadores están realizando.
- El proyecto también es viable ya que cuenta con personal operativo con experiencia en este tipo de servicios, se ubican claramente los insumos, alquiler de las herramientas de trabajo y maquinaria necesaria.
- Para el desarrollo inicial del proyecto la empresa requiere básicamente de recurso humano: recepcionista, asesor comercial, dos secretarias, jefe de operación y el gerente en la parte administrativa y 5 convenidos que permitan iniciar con dos operadores en cada servicio.
- Entre los recursos físicos e insumos no se requieren cosas de difícil consecución, luego se consiguen en el mercado a buenos precios.

4. ESTUDIO ADMINISTRATIVO Y LEGAL

4.1 FORMA DE CONSTITUCIÓN

La empresa de mantenimiento y reparaciones locativas para los hogares de estratos 3, 4, 5 y 6 de Bucaramanga se denominará SERVIHOGAR y es una empresa que se constituirá por escritura pública, llevará la contabilidad de acuerdo con los requisitos que se deben cumplir según la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN).

SERVIHOGAR que se constituirá será de responsabilidad limitada, conformada por los dos socios capitalistas (los autores del proyecto). Los cuales para dar cumplimiento a requisitos legales y ejercer controles administrativos utilizarán los instrumentos contables necesarios como libros auxiliares, cuentas por pagar, registro de gastos, registro de ingresos, caja, Bancos, libro mayor y balance.

4.2 CONSTITUCIÓN LEGAL

Como persona jurídica SERVIHOGAR se registrará por todas las normas legales establecidas por el Gobierno para el funcionamiento de una empresa prestadora de servicios. Además, la oficina de Cámara de Comercio de Bucaramanga estipula los siguientes aspectos:

Diligencias previas:

- Tramitar la carta de estudio de nombre comercial, ante la Cámara de Comercio.
- Una vez obtenida la aprobación del nombre comercial se debe otorgar la escritura pública correspondiente.

Matrícula:

- Carta de estudio del nombre comercial.
- Copia notarial de la escritura pública de constitución.
- Formulario de matrícula mercantil de la sociedad, debidamente diligenciados.
- Carta de aceptación de los representantes legales.
- Carta de apertura del establecimiento de servicio, firmada por el representante legal.

Una vez obtenida su inscripción puede solicitar:

- Certificado de existencia y representación legal.
- Registro de libros mercantiles.
- Inscripción del Registro Único Tributario (RUT).

Certificado de saneamiento ambiental:

- Impuestos municipales.
- Certificado de uso del suelo.
- Pago de impuesto de industria y comercio.

No obstante, teniendo en cuenta que la empresa requiera de recurso humano será necesario llevar a cabo trámites ante entidades como: el sistema de seguridad social de salud, la caja de compensación familiar, el servicio nacional de aprendizaje y el instituto de Bienestar Familiar.

4.3 CONSTITUCIÓN DE LA EMPRESA

4.3.1 Visión. SERVIHOGAR será en el 2015, la empresa de servicios integrales locativos para los hogares en la ciudad de Bucaramanga, reconocida por su

eficiencia, honestidad, responsabilidad y confiabilidad; valores con los cuales logrará posicionarse en el mercado actual y proyectarse a todo el territorio Santandereano.

4.3.2 Misión. SERVIHOGAR es una empresa prestadora de servicios integrales de mantenimiento y reparación locativa para los hogares de la ciudad de Bucaramanga con calidez, garantía y seriedad.

4.3.3 Objetivos.

- En el año 2011 tener una base de 1.000 clientes afiliados; producto de la confianza y preferencia en los hogares de Bucaramanga.
- En el primer año capacitar, evolucionar y ofrecer los mejores servicios, a la red de operadores.
- Identificar estrategias para posicionar a SERVIHOGAR como una central integral de servicios locativos para los hogares, en su primer año de funcionamiento.
- Ser pioneros en la prestación de cualquier servicio de cerrajería, albañilería, jardinería, plomería y eléctricos a domicilio que el consumidor requiera.
- Posicionar en el mercado de servicio y mantenimiento y reparaciones locativos en Bucaramanga y su área metropolitana

4.3.4 Principios.

Integralidad. Prestar todos los servicios en un solo lugar, de manera completa. Integrar en una sola empresa todas las soluciones a las necesidades locativas de un hogar.

Cumplimiento. Realización de todos los deberes y obligaciones contraídas como empresa con los operadores y los clientes en el periodo establecido entre las

partes, dando conformidad como las acciones de la organización para lograr la adhesión a las normas, regulaciones y políticas que le son aplicables.

Responsabilidad. Responder conscientemente de las acciones que desarrolle el personal directo o indirecto de la empresa, reflexionando, administrando, orientando y valorando las consecuencias de esas acciones, siempre en el plano de lo moral y afrontarlas de la manera más prepositiva e integral, siempre en pro del mejoramiento laboral y social.

Confianza. Operar con altos estándares de integridad y ética, cumpliendo con las normativas y reglamentos de nuestras profesiones, mantener la confidencialidad de los clientes y construir relaciones basadas en la confianza.

Eficiencia y Calidad. Destacarse por la calidad de los servicios que se ofrecen, buscando siempre la mayor satisfacción de los clientes, sorprenderlos y conseguir su fidelidad. La atención se centra en los usuarios y los esfuerzos por brindarles servicios de alta calidad que optimicen su inversión, esforzándose para alcanzar la excelencia, utilizando procesos y tecnologías de punta.

Personal capacitado y unido. Mejoramiento constante en los procesos de prestación de los servicios, creando oportunidades para el personal y crecer de una manera sostenible, sirviendo a los clientes proporcionando soluciones eficaces. Enfatizando el trabajo en equipo, la cooperación y el respeto mutuo en todo lo que se hace, exigiendo y manteniendo un alto nivel de disciplina en la prestación de los servicios, contratando y formando a las personas adecuadamente para desarrollar cada tarea con el fin de mejorar las capacidades técnicas, de liderazgo y gestión. Fomentando un ambiente de respeto y pertenencia, en el que cada persona es importante y cada opinión cuenta.

4.4 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

Con la creación innovadora de este proyecto se quiere organizar el personal tanto directo como el gerente, la secretaria, la recepcionista y la asesora; y también el personal indirecto como: la contadora, la mensajería, oficios varios y la red de operadores; así como hace parte fundamental también los hogares o clientes de la empresa (Ver Figura 11).

Figura 11. Organigrama



4.4.1 Descripción de Cargos. Es una herramienta esencial para el buen manejo del personal, ya que ayuda a determinar parámetros para evaluar el desempeño. Delimita el campo de acción de los distintos empleados y además define las funciones de cada uno.


Con el manual de funciones se pretende responsabilizar a las personas sobre las labores que se ejercen en los diferentes cargos, con el fin de repartir de la mejor

manera las tareas; logrando eficiencia y calidad total en los servicios prestados por la empresa.


Toda actividad por sencilla que parezca, es necesario que tenga un norte determinado para saber con precisión cuál es el punto de partida, y cual el punto de llegada; toda empresa seria y responsable, además de la reglamentación de sus servicios necesita establecer el normal y eficaz desarrollo de sus diversas actividades.

4.4.1.1 Manual de Funciones. Con el presente Manual de funciones para los trabajadores de la empresa SERVIHOGAR, se pretende fundamentalmente establecer responsabilidades a todos y cada uno de los funcionarios que hagan parte de los cargos de administración y control para el funcionamiento de la empresa.

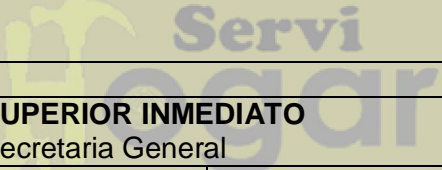
Cuadro 70. Manual de funciones del Gerente.

		PAG: 1 DE: 1
		FECHA: 10 DE JULIO 2010
CARGO: Gerente		
SUPERIOR INMEDIATO: Ninguno		PERSONAL A CARGO Todo el personal de la empresa
OBJETIVO	Planear, organizar, dirigir y controlar las actividades administrativas y operativas de la empresa; así como diseñar estrategias comerciales para alcanzar el éxito empresarial	
FUNCIONES	<ul style="list-style-type: none"> ● Representar legalmente a la empresa ante todo acto o situación. ● Responder por la planeación, organización, dirección y control de las actividades de la empresa y del personal a su cargo, así como atender las consultas relacionadas con los trámites y procedimientos establecidos. ● Responder por la aprobación del movimiento diario de la de la empresa. ● Responder por la aprobación y firma de cheques y otros documentos emitidos por la empresa. ● Responder por la Coordinación de la vigencia de contratos o convenios, pólizas de cumplimiento, órdenes judiciales y demás aspectos relacionados con el manejo de la empresa. ● Aprobar las compras de útiles y papelería para el buen funcionamiento de la empresa ● Responder por la Atención de las consultas que le sean formuladas por el personal a su cargo. ● Responder por el manejo y custodia de sellos, llaves, útiles de papelería, elementos de trabajo y activos a su cargo. ● Desarrollar eficientemente su función de acuerdo con las normas y procedimientos externos e internos establecidos. ● Cumplir y hacer cumplir el horario de trabajo. ● Contribuir al logro de la Misión Institucional, demostrando un alto nivel de calidad, compromiso y responsabilidad social en la realización de las tareas propias del cargo. 	
NORMAS	<ul style="list-style-type: none"> ➢ No posee horario rígido por cuanto es de manejo y confianza. ➢ Cumplir y hacer cumplir el reglamento interno de trabajo. 	

Cuadro 71. Manual de funciones de la Secretaria General.


		PAG: 1 DE: 1
		FECHA: 10 DE JULIO 2010
CARGO: SECRETARIA GENERAL		
SUPERIOR INMEDIATO: Gerente		PERSONAL A CARGO: Recepcionista
OBJETIVO	Supervisar que las operaciones diarias de la empresa se presten según las normas y procedimientos establecidos, así mismo capacitar, coordinar internamente el trabajo del personal de la misma y de la red de operadores.	
FUNCIONES	<ul style="list-style-type: none"> ● Responder por el cumplimiento del reglamento en la prestación de los servicios de SERVIHOGAR sirviendo de apoyo al Gerente ● Estar pendiente de que las carteleras estén actualizadas con la información necesaria. ● Asistir a las reuniones y capacitaciones necesarias. ● Responder por la elaboración periódica de los informes que sean requeridos por la administración. ● Responder por la realización, revisión y firma de las cuentas de cobro en los tiempos estipulados con el cliente. ● Responder por todos los pagos importantes y necesarios para el funcionamiento de la empresa, en las fechas estipuladas, ● Manejar la agenda y compromisos especiales del Gerente eventos sociales, capacitaciones, visitas importantes, etc. ● Pasar a tiempo los informes y razones necesarias al gerente. ● Mantener bajo su responsabilidad y custodia los papeles de la empresa, contratos, soportes contables, papeles de funcionamiento, correspondencia de la oficina. ● Responder por el cuidado de la presentación física de la oficina y la presentación personal de sus funcionarios, así como del excelente servicio al cliente. ● Cumplir y hacer cumplir lo consagrado en el reglamento interno de trabajo. Desarrollar las demás funciones propias de su cargo, y las que le sean asignadas por su superior inmediato. ● Revisar y llevar las cuentas contables. ● Responder por el Control del consumo y pedidos de útiles y papelería, manteniendo las existencias necesarias para el adecuado funcionamiento de la oficina. 	

Cuadro 72. Manual de funciones de la Recepcionista.


		PAG: 1 DE: 2
		FECHA: 10 DE JULIO 2010
CARGO: Recepcionista		
SUPERIOR INMEDIATO Secretaria General	PERSONAL A CARGO Ninguno	
OBJETIVO	Atender y asesorar a los clientes (por medio telefónico, correo y personal) y a los domiciliarios (en la oficina o por avantel) brindando la información completa relacionad con los servicios a prestar y la utilización adecuada del talonario, colaborando en las labores propias de servicio al cliente.	
FUNCIONES	<ul style="list-style-type: none"> ● Orientar y atender a los clientes que llegan a la oficina según el servicio que deseen utilizar. ● Contestar, efectuar el proceso adecuado de toma de datos y despachar los servicios solicitados a la persona encargada. ● Recibir, reportar y distribuir los fax originados en el puesto a su cargo de acuerdo al procedimiento establecido. ● Responder por el adecuado manejo de los recibos, reporte y distribución de los servicios recepcionados. ● Responder por el recibo, radicación y distribución de la correspondencia, recibos y soportes de clientes recibida en la oficina. ● Llevar el control telefónico de las llamadas en el sistema y en general en la oficina ● Responder por el funcionamiento de encendido y apagado del televisor que se encuentra en la oficina. ● Responder por el archivo de los recibos y soportes del cliente dejados en la oficina por la red de aliados y guardados siempre en un mismo lugar. ● Responder por la elaboración de las notas, cuentas, pendientes, el registro diario de estos movimientos, necesarios para el funcionamiento de la empresa. ● Responder por las razones tomadas para todo el personal de la oficina. ● Responder por la elaboración diaria de los comprobantes de los egresos y pagos recibidos. ● Colaborar en la elaboración del cuadro del movimiento diario. ● Responder por el manejo de dinero en su horario de trabajo. ● Responder por el manejo y custodia de sellos, llaves, útiles, papelería, elementos de trabajo y activos a su cargo. 	

FUNCIONES	<ul style="list-style-type: none">● Responder por el manejo y conservación de la información registrada en sistema, memoria, listados y demás archivos de las aplicaciones sistematizadas.● Mantenerse permanente informado y actualizado en lo referente a las normas y procedimientos relacionados con su trabajo, para responder efectivamente a cualquier solicitud del administrador o personal de la oficina.● Desarrollar eficientemente su función de acuerdo con las normas y procedimientos externos e internos establecidos.● Recibir la correspondencia que llegue a la oficina y hacerle entrega a la persona encargada.● Observar estricto cumplimiento al reglamento interno de trabajo.● Desarrollar las demás funciones propias de su cargo y las que le sean asignadas por su superior inmediato.● Responder por el buen uso y conservación de los elementos y útiles que le sean confiados para el desempeño de sus funciones.
------------------	---


Cuadro 73. Manual de funciones del Contador.

		PAG: 1 DE: 1
		FECHA: 10 DE JULIO 2010
CARGO: CONTADOR(A)		
SUPERIOR INMEDIATO Gerente	PERSONAL A CARGO NINGUNO	
OBJETIVO	Responder por las cuentas, soportes y estados financieros de la empresa.	
FUNCIONES	<ul style="list-style-type: none"> ● Responder por todos las revisiones de los registros tanto sistemáticos como soportes contables. ● Clasificar, registrar, analizar e interpretar la información financiera de conformidad con el plan de cuentas establecido. ● Llevar los libros mayores de acuerdo con la técnica contable y los auxiliares necesarios, de conformidad con lo establecido por la SIES. ● Preparar y presentar informes sobre la situación financiera de SERVIHOGAR que exijan los entes de control y mensualmente entregar al Gerente, un balance de comprobación. ● Preparar y presentar las declaraciones tributarias a que esté obligado. ● Preparar y certificar los estados financieros de fin de ejercicio con sus correspondientes notas, de conformidad con lo establecido en las normas vigentes. ● Asesorar a la Gerencia en asuntos relacionados con el cargo, así como a toda la organización en materia de control interno. ● Llevar el archivo de su dependencia en forma organizada y oportuna, con el fin de atender los requerimientos o solicitudes de información tanto internas como externas. ● Presentar los informes que requiera el Gerente en temas de su competencia. ● Cumplir con el reglamento interno de trabajo. ● Desarrollar las demás funciones que le sean asignadas por su superior inmediato. 	


Cuadro 74. Manual de funciones del Asesor.

		PAG: 1 DE: 1
		FECHA: 10 DE JULIO 2010
CARGO: ASESOR(A)		
SUPERIOR INMEDIATO Gerente	PERSONAL A CARGO NINGUNO	
OBJETIVO	Desarrollas las labores de mercadeo y publicidad destinadas a la consecución y mantenimiento de los clientes de la empresa.	
FUNCIONES	<ul style="list-style-type: none"> ● Analizar y desarrollar la metodología de trabajo proyectada. ● Determinar el potencial de compra de las diferentes categorías de clientes. ● Elaborar las previsiones de venta de común acuerdo con el departamento de marketing. ● Planificar los objetivos y estrategias de su equipo. ● Desarrollar una estructura organizativa de venta capaz de alcanzar los objetivos. ● Asesorar a la Gerencia en asuntos relacionados con el cargo, así como a toda la organización. ● Llevar el archivo de su dependencia en forma organizada y oportuna, con el fin de atender los requerimientos o solicitudes de información tanto internas como externas. ● Presentar los informes que requiera el Gerente en temas de su competencia. ● Cumplir con el reglamento interno de trabajo. ● Desarrollar las demás funciones que le sean asignadas por su superior inmediato. 	

Cuadro 75. Manual de funciones del Mensajero.

		PAG: 1 DE: 1
		FECHA: 10 DE JULIO 2010
CARGO: MENSAJERO		
SUPERIOR INMEDIATO Secretaria General		PERSONAL A CARGO NINGUNO
OBJETIVO	Responder por las labores de mensajería, correspondencia, compras y pagos de la OFICINA.	
FUNCIONES	<ul style="list-style-type: none"> ● Responder por todas las labores encomendadas. ● Llenar una agenda con los compromisos diarios. ● Entregar adecuadamente las cuentas de cobro necesarias. ● Entregar correspondencia a los clientes. ● Realizar todas las diligencias de pagos necesarias. ● Hacer los cobros que la secretaria le asigne. ● Realizar las compras necesarias. ● Velar siempre por su presentación personal, por ser la imagen de la cooperativa, ante los clientes y empresas que visita diariamente en la labor de mensajería. ● Cumplir con el reglamento interno de trabajo. ● Desarrollar las demás funciones que le sean asignadas por su superior inmediato. 	

Cuadro 76. Manual de funciones de Oficios varios.


		PAG: 1 DE: 1
		FECHA: 10 DE JULIO 2010
CARGO: MENSAJERO		
SUPERIOR INMEDIATO Secretaria General	PERSONAL A CARGO NINGUNO	
OBJETIVO	Responder por el orden y la limpieza de las instalaciones con sus correspondientes equipos de oficina.	
FUNCIONES	<ul style="list-style-type: none"> ● Responder por el orden y limpieza de las instalaciones. Oficinas, sala de espera, baño, parte exterior inmediata a la entrada y bodega. ● Entregar informe de insumos al jefe inmediato. ● Realizar todas las labores de aseo y ambientación de las instalaciones. ● Hacer la limpieza exterior de los equipos de oficina. ● Realizar las compras necesarias. ● Velar siempre por su presentación personal, por la imagen de la empresa, ante los clientes y personas que visitan diariamente las instalaciones. ● Cumplir con el reglamento interno de trabajo. ● Desarrollar las demás funciones que le sean asignadas por su superior inmediato. 	

4.4.1.2 Manual de perfiles. En el registro del perfil del cargo se describe que se necesita para poder ejercer cada cargo, habilidades, conocimientos, esfuerzos requeridos, responsabilidades que debe cumplir la persona para poder ejercer el cargo. Este manual hace parte importante para la selección e inducción del personal que vaya hacer parte del proyecto.


Cuadro 77. Manual de Perfil del Gerente.

		PAG: 1 DE: 1
		FECHA: 10 DE JULIO 2010
CARGO: GERENTE		
SUPERIOR INMEDIATO: Ninguno		PERSONAL A CARGO Todo el personal de la empresa
HABILIDADES Y CONOCIMIENTOS	EDUCACION Profesional en Gestión Empresarial con amplios conocimientos en administración, mercadeo y manejo de personal. EXPERIENCIA 1 o 2 años en cargos similares o labores en la empresa anteriores a este cargo. COMPLEJIDAD DE LA TAREA Alta: Maneja sistema, clientes, personal y decisiones.	
ESFUERZO REQUERIDO	FISICO: Bajo: No realiza ningún esfuerzo físico. MENTAL Alto: Iniciativa, creatividad, ingenio, sagacidad, investigación. EMOCIONAL Alto: Tensión, solución de conflictos internos y externos a la empresa	
RESPONSABILIDAD	HACIA EQUIPOS E INSTALACIONES Oficina: equipos y herramientas de su puesto de trabajo HACIA OTROS MANDOS Tiene varios subordinados TOMA DE DECISIONES Muy Alta: decisiones financieras, contables y de revisiones. POR DOCUMENTOS Muy Alta: cheques, claves.	
CONDICIONES DE TRABAJO	AMBIENTE FISICO Bueno: Abierto, buena iluminación, ventilación. LUGAR Oficina dentro de la Instalación. HORARIOS Lunes a Viernes de 8:00 am a 12:00 y de 2:00 pm a 6:00 pm. Sábados de 8:00 am a 1:00 pm	


Cuadro 78. Manual de Perfil de la Secretaria General.

		PAG: 1 DE: 1
		FECHA: 10 DE JULIO 2010
CARGO: SECRETARIA		
SUPERIOR INMEDIATO: Gerente		PERSONAL A CARGO Demás personal de la empresa
HABILIDADES Y CONOCIMIENTOS	EDUCACION Tecnóloga con amplios conocimientos en Contabilidad y manejo de personal. EXPERIENCIA 1 o 2 años en cargos similares o labores en la empresa anteriores a este cargo. COMPLEJIDAD DE LA TAREA Alta: Maneja sistema, sacar informes, Registros, Actas, etc.	
ESFUERZO REQUERIDO	FISICO: Bajo: No realiza ningún esfuerzo físico. MENTAL Alto: Iniciativa, creatividad, ingenio, sagacidad, investigación. EMOCIONAL Alto: Tensión, solución de conflictos internos y externos a la empresa	
RESPONSABILIDAD	HACIA EQUIPOS E INSTALACIONES Oficina: equipos y herramientas de su puesto de trabajo HACIA OTROS MANDOS Tiene varios subordinados TOMA DE DESICIONES Muy Alta: decisiones, contables y de revisiones. POR DOCUMENTOS Muy Alta: Correspondencia	
CONDICIONES DE TRABAJO	AMBIENTE FISICO Bueno: Abierto, buena iluminación, ventilación. LUGAR Oficina dentro de la Instalación. HORARIOS Lunes a Viernes de 8:00 am a 12:00 y de 2:00 pm a 6:00 pm. Sábados de 8:00 am a 1:00 pm	


Cuadro 79. Manual de Perfil de la Recepcionista.

		PAG: 1 DE: 1
		FECHA: 10 DE JULIO 2010
CARGO: RECEPCIONISTA		
SUPERIOR INMEDIATO Gerente y Secretaria		PERSONAL A CARGO Ninguno
HABILIDADES Y CONOCIMIENTOS	EDUCACION Secundaria comercial, con amplios conocimientos de servicio al cliente, preferiblemente que adelante estudios superiores EXPERIENCIA Por lo menos 6 meses COMPLEJIDAD DE LA TAREA Medio: Diligencia Documentos, registros, entregas.	
ESFUERZO REQUERIDO	FISICO: Bajo: No realiza ningún esfuerzo físico. MENTAL Alto: Iniciativa, creatividad, tono de voz, amabilidad, excelente atención al público, investigación. EMOCIONAL Alto: Tensión, solución de conflictos internos y externos a la Agencia	
RESPONSABILIDAD	HACIA EQUIPOS E INSTALACIONES Oficina: equipos y herramientas de su puesto de trabajo HACIA OTROS MANDOS Tiene varios subordinados TOMA DE DESICIONES Muy Alta: decisiones financieras, contables y de revisiones. POR DOCUMENTOS Muy Alta: cheques, claves.	
CONDICIONES DE TRABAJO	AMBIENTE FISICO Bueno: Abierto, buena iluminación, ventilación. LUGAR Oficina dentro de la Instalación. HORARIOS Turno 1: Lunes a Sábados de 7:00 am a 3:00 pm. Turno 2: Lunes a Sábados de 2:00 pm a 10:00 pm. Domingos y festivos de 8:00 am a 1:00 pm (dos domingos al mes)	


Cuadro 80. Manual de Perfil del Contador.

		PAG: 1 DE: 2
		FECHA: 10 DE JULIO 2010
CARGO: CONTADOR		
SUPERIOR INMEDIATO Gerente		PERSONAL A CARGO Ninguno
HABILIDADES Y CONOCIMIENTOS	EDUCACION Profesional en Contaduría y estudios en finanzas EXPERIENCIA Mínima de 2 años. COMPLEJIDAD DE LA TAREA Alta: Maneja los estados financieros e imagen de la empresa.	
ESFUERZO REQUERIDO	FISICO: Bajo: No realiza ningún esfuerzo físico. MENTAL Alto: cumple funciones profesionales de bastante responsabilidad EMOCIONAL Medio: Ambiente laboral y financiero básico.	
RESPONSABILIDAD	HACIA EQUIPOS E INSTALACIONES Oficina: Computador y archivador HACIA OTROS MANDOS No tiene subordinados TOMA DE DESICIONES Media: Asesorías contables y financieras POR DOCUMENTOS Muy Alta: chequera, libros contables y financieros.	
CONDICIONES DE TRABAJO	AMBIENTE FISICO Bueno: Abierto, buena iluminación, ventilación. LUGAR Interno. HORARIOS Lunes a Viernes de 8:00 am a 12:00	


Cuadro 81. Manual de Perfil del Asesor.

		PAG: 1 DE: 2
		FECHA: 10 DE JULIO 2010
		CARGO: ASESOR
SUPERIOR INMEDIATO Gerente		PERSONAL A CARGO Ninguno
HABILIDADES Y CONOCIMIENTOS	EDUCACION Técnico o tecnólogo en mercadeo y ventas EXPERIENCIA Mínima de 2 años. COMPLEJIDAD DE LA TAREA Media: Consecución de clientes o afiliados	
ESFUERZO REQUERIDO	FISICO: Medio: Debe hacer varias labores externas. MENTAL Medio: cumple funciones que requieren de creatividad, insistencia, control y seguimiento EMOCIONAL Medio: Ambiente interno y externo	
RESPONSABILIDAD	HACIA EQUIPOS E INSTALACIONES Oficina: archivador, escritorio, oficina, computador, portafolio. HACIA OTROS MANDOS No tiene subordinados TOMA DE DESICIONES Media: decisiones de afiliaciones y atención de clientes POR DOCUMENTOS Baja: Papelería de publicidad y contratos de afiliaciones.	
CONDICIONES DE TRABAJO	AMBIENTE FISICO Bueno: Abierto, buena iluminación, ventilación. LUGAR Interno. HORARIOS Lunes a Viernes de 8:00 am a 12:00 y de 2:00 a 6:00 pm. Del día y de 2:00 pm a 6:00 pm.	

Cuadro 82. Manual de Perfil del mensajero.

		PAG: 1 DE: 2
		FECHA: 10 DE JULIO 2010
CARGO: MENSAJERO		
SUPERIOR INMEDIATO Gerente y Secretaria		PERSONAL A CARGO Ninguno
HABILIDADES Y CONOCIMIENTOS	EDUCACION Bachiller EXPERIENCIA Ninguna, que sepa de direcciones y conozca la ciudad. COMPLEJIDAD DE LA TAREA Media: Maneja cobros e imagen de la empresa.	
ESFUERZO REQUERIDO	FISICO: Alto: Debe estar expuesto a la parte externa de la empresa. MENTAL Bajo: cumple funciones y solo será creativo al responder a un cliente inquietudes. EMOCIONAL Medio: Ambiente externo pesado.	
RESPONSABILIDAD	HACIA EQUIPOS E INSTALACIONES Oficina: datafono HACIA OTROS MANDOS No tiene subordinados TOMA DE DESICIONES Baja: decisiones de organización de ruta y cobros. POR DOCUMENTOS Muy Alta: cheques, recibos de datafonos y documentos de la empresa.	
CONDICIONES DE TRABAJO	AMBIENTE FISICO Bueno: Abierto, buena iluminación, ventilación. LUGAR Externo. HORARIOS Lunes a Viernes de 8:00 am a 12:00 y de 2:00 pm a 6:00 pm. Sábados de 8:00 am a 1:00 pm	

Cuadro 83. Manual de Perfil de Oficios varios.

		PAG: 1 DE: 2
		FECHA: 10 DE JULIO 2010
CARGO: OFICIOS VARIO		
SUPERIOR INMEDIATO Gerente y Secretaria		PERSONAL A CARGO Ninguno
HABILIDADES Y CONOCIMIENTOS	EDUCACION Bachiller EXPERIENCIA Ninguna, que sepa de aseo, orden y limpieza COMPLEJIDAD DE LA TAREA Media: Maneja aseo y orden de la empresa.	
ESFUERZO REQUERIDO	FISICO: Media: Debe estar expuesto a la parte externa de la empresa, lavado, olores fuertes. MENTAL Bajo: cumple funciones y aseo de rutina. EMOCIONAL Bajo: No pasa mayor tiempo en la oficina.	
RESPONSABILIDAD	HACIA EQUIPOS E INSTALACIONES Oficina: útiles de aseo e insumos HACIA OTROS MANDOS No tiene subordinados TOMA DE DECISIONES Baja: No toma decisiones POR DOCUMENTOS Baja: Ninguno	
CONDICIONES DE TRABAJO	AMBIENTE FISICO Bueno: Abierto, buena iluminación, ventilación. LUGAR Externo e interno. HORARIOS Lunes a Sábados de 8:00 am a 10:00	

4.4.2 Estructura salarial. Teniendo en cuenta la descripción realizada en la estructura organizacional, se inicia de acuerdo a los cargos expuestos en el organigrama, los salarios serán con todos los beneficios y prestaciones como está contemplado en la ley (ver Cuadro 49), para los trabajadores directos o los

contratos laborales que se hagan, a diferencia del contador, mensajero, oficios varios y los operadores quien trabajarán por contrato de prestación de servicios.

Para fijar los salarios en la empresa SERVIHOGAR se han tenido en cuenta algunos factores de tipo general, que determinan la política salarial que incide en la determinación de dichos valores, para cada caso en particular.

Es importante para la buena marcha del proyecto describir los factores más relevantes a tener en cuenta para la toma de decisiones presupuestales en la carga prestaciones y de salarios. Algunos de ellos son:

- Nivel de salarios que prevalecen en la zona.
- Capacidad de pago de la empresa. Los salarios asignados también dependen de la situación financiera de la empresa, así entonces, su capacidad de pago deberá ser buena como para mantener personal capacitado.
- Oferta de mano de obra: Constituye uno de los factores de producción de bienes y servicios, por lo tanto entra al libre juego económico de la oferta y la demanda.
- Las recepcionistas tendrán un incremento en el sueldo de \$30.000= por el pago de dos domingos al mes que deberán laborar cada una.

Cuadro 84. Estructura salarial

Estructura salarial						
Cargo	Valor mensual	Prestaciones	Parafiscales	Seg. Social	Total mes	Total año
GERENTE	1.500.000	327.300	135.000	337.830	2.300.130	27.601.560
SECRETARIA	600.000	130.920	54.000	135.132	920.052	11.040.624
ASESOR	900.000	130.920	54.000	132.132	1.217.052	14.604.624
OFICIOS VARIOS	240.000				240.000	2.880.000
MENSAJERO	500.000				500.000	6.000.000
RECEPCIONISTA(2)	550.000	120.010	49.500	123.871	1.686.762	20.241.144
Total	4.290.000	458.220	89.000	472.962	6.863.996	82.367.952

Fuente. Las Autoras

5. ESTUDIO FINANCIERO

La finalidad de este estudio es verificar el flujo del dinero en el tiempo para el Estudio de factibilidad de la empresa prestadora de servicios de mantenimiento y reparación para los hogares de los estratos 3, 4, 5, y 6 de la ciudad de Bucaramanga, por tanto los datos analizados en este capítulo sirven de base para la elaboración de los informes contables proyectados tales como: estado de pérdidas y ganancias, flujo de caja o efectivo, balance general, cuya finalidad es el control y planificación de la empresa.

5.1 INVERSIONES

Las inversiones del proyecto comprende la adquisición de todos los activos necesarios para iniciar las operaciones en la empresa prestadora de servicios de mantenimiento locativo para los hogares en Bucaramanga.

Estas inversiones se clasifican de acuerdo a su naturaleza en:

- Inversión fija o tangible
- Inversión diferida o tangible
- Capital de trabajo o inversión corriente

5.1.1 Inversión Fija. Se realiza el cálculo de la inversión inicial, que cubija la adquisición de todos los activos fijos como los muebles y enseres, los equipos de oficina y las herramientas y suministros necesarios para el inicio de las operaciones propias del proyecto.

Cuadro 85. Inversión Fija.

TOTAL INVERSIÓN FIJA	
Inversión	Valor
Muebles y enseres	2.825.000
Equipos de oficina	9.005.000
Herramientas y suministros	820.000
Total	12.650.000

5.1.1.1 Muebles y enseres. La inversión en que incurrirá el proyecto, está compuesta por todos los muebles y equipos necesarios para la adecuación de la oficina para la labor administrativa de la empresa, incluyendo aquellos que hacen parte de la oficina pero no necesitan de energía o son móviles (Ver Cuadro 86)

Cuadro 86. Muebles y enseres.

MUEBLES Y ENSERES			
Concepto	Cantidad	Valor unitario	Valor Total
Escritorio ejecutivo	1	600.000	600.000
Silla Ejecutiva	1	250.000	250.000
Archivadores aéreos	1	250.000	250.000
Archivadores verticales	1	220.000	220.000
Sillas secretariales	1	60.000	60.000
Sillas auxiliares	4	55.000	220.000
Pápelografo	1	120.000	120.000
Módulos de Oficinas auxiliares	2	500.000	1.000.000
Cafetera	1	60.000	60.000
Papeleras de aseo	3	15.000	45.000
Total			2.825.000

Fuente. Cotizaciones solicitadas

5.1.1.2 Equipo de oficina. La dotación de equipos de oficina para el funcionamiento, serán los equipos mobiliarios y electrónicos de propiedad de la empresa utilizados para el desarrollo de sus operaciones (Ver Cuadro 87)

Cuadro 87. Equipo de oficina.

EQUIPOS DE OFICINA			
Concepto	Cantidad	Valor unitario	Valor Total
Computador portátil	1	1.200.000	1.200.000
Computadores de oficina	1	1.000.000	1.000.000
Avanteles	10	250.000	2.500.000
Impresoras burbuja	1	350.000	350.000
Estabilizador de corriente	2	150.000	300.000
Software	1	2.000.000	2.000.000
Registradora	1	150.000	150.000
Diademas	1	60.000	60.000
Fax	1	450.000	450.000
Teléfonos	2	120.000	240.000
Teléfonos secretarial	1	150.000	150.000
Impresoras de punto	1	320.000	320.000
Calculadoras	1	35.000	35.000
PBX	1	250.000	250.000
Total			9.005.000

Fuente. Cotizaciones solicitadas

5.1.1.3 Herramientas. Teniendo en cuenta que la actividad que desarrollará la empresa será la prestación de servicios, se requieren para esto ciertos elementos llamados suministros. (Ver Cuadro 88)

Cuadro 88. Herramientas.

HERRAMIENTAS Y SUMINISTROS			
Concepto	Cantidad	Valor unitario	Valor Total
Perforadora	2	15.000	30.000
Cosedora	2	12.000	24.000
Sacaganchos	4	4.000	16.000
Papelería	5	150.000	750.000
Total			820.000

Fuente. Cotizaciones solicitadas

5.1.1.4 Insumos. Teniendo en cuenta que la actividad que desarrollará la empresa será la prestación de servicios, para eso se requieren ciertos Insumos para la administración eficiente de mismo. Unos son importantes adquirirlos antes de empezar a prestar el servicio y hacen parte de la inversión como se muestran en la Cuadro 89; y también hay insumos que se necesitan mensualmente los cuales se describen en la Cuadro 90.

Cuadro 89. Insumos al iniciar.

INSUMOS NECESARIOS PARA INICIAR			
Descripción	Cantidad	Valor unitario	Total
Tijeras	1	2.500	2.500
Agenda	5	15.000	75.000
Block Notas	12	6.000	72.000
Almohadilla dactilar	3	5.500	16.500
Almohadilla de sellos	2	6.000	12.000
Bisturí grande	1	1.500	1.500
Uniformes de dotación	12	65.000	780.000
Portafolio de servicios	1	55.000	55.000
Archivador de fuelles 30 bolsillos	4	25.000	100.000
Total			1.114.500

Fuente. Cotizaciones solicitadas

Cuadro 90. Insumos mensuales de funcionamiento.

INSUMOS MENSUALES DE FUNCIONAMIENTO			
Descripción	Cantidad	Valor unitario	Total
CDS	10	1.500	15.000
Borrador de Papel de fax	1	1.500	1.500
Tinta de sellos	1	2.000	2.000
Resmas de papel carta	5	11.000	55.000
Cinta de impresora	10	5.500	55.000
Tinta negra	5	25.000	125.000
Tinta color	2	35.000	70.000
Paquete grande de jabón detergente	1	6.000	6.000
Galones de jabón de manos liquido	2	5.000	10.000

Descripción	Cantidad	Valor unitario	Total
Garrafa de límpido	4	5.600	22.400
Garrafa de ambientador	10	6.000	60.000
Botellas de Barsol	2	1.500	3.000
Toallas de Baño	5	3.000	15.000
Bolsas de aseo	50	1.000	50.000
Lanillas de 1mts	5	500	2.500
Limpia vidrios	4	500	2.000
Canecas de basura grande	1	6.000	6.000
Canecas General	1	8.000	8.000
Canecas de baños	1	2.000	2.000
Canecas Oficinas	6	2.500	15.000
Canecas Oficinas	6	3.000	18.000
Balde	1	1.200	1.200
Paquete grande de servilletas	2	1.500	3.000
Sobres de azúcar	4	2.500	10.000
Cajas de aromáticas x 50	2	1.000	2.000
Rollo de toallas absorbentes	2	2.000	4.000
tarro de café instantáneo grande	1	6.500	6.500
Tarro de té	1	2.500	2.500
Total			572.600

Fuente. Cotizaciones solicitadas

5.1.2 Inversión diferida. Son los gastos que se efectuarán antes de la puesta en marcha de la empresa correspondiente a la compra de servicios y derechos que son necesarios para la puesta en marcha del proyecto tales como: supervisión del proyecto, gastos de montaje, gastos de constitución, estudio técnico y jurídico y gastos de lanzamiento relacionados con promoción y publicidad. Es así que estos gastos serán amortizados durante los primeros cinco años siguientes al inicio de la inversión. (Ver Cuadro 91)

Cuadro 91. Inversión diferida.

INVERSION DIFERIDA			
Gastos Pre-operacionales y de constitución		Presupuesto de Publicidad	
Actividad	Valor	Actividad	Valor
Gastos de instalación y adecuación	700.000	Lanzamiento	6.010.000
Gastos de Constitución	350.000		
Gastos de organización	200.000	Inversión en Publicidad	6.010.000
Subtotal diferidos	1.250.000	Inversión Preoperacional	2.364.500
Insumos de Iniciación	1.114.500		
Inversión Preoperacional	2.364.500	TOTAL INVERSION DIFERIDA	8.374.500

Fuente. Cotizaciones solicitadas y estudio financiero

5.1.2.1 Amortización de la inversión diferida. La inversión diferida es de \$8.374.500= para amortizar a 5 años. (Ver Cuadro 92)

Cuadro 92. Amortización de Diferidos.

Amortización de Diferidos						
Activos	Año Base	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Activo Diferido	8.374.500	8.374.500	8.374.500	8.374.500	8.374.500	8.374.500
Amortización de Diferidos	0	1.674.900	3.349.800	5.024.700	6.699.600	8.374.500
Total Activo Diferido	8.374.500	6.699.600	5.024.700	3.349.800	1.674.900	0

Fuente. Estudio financiero

5.1.3 Inversión en capital de trabajo. La inversión de capital de trabajo para la operación normal del proyecto está orientada a financiar los desfases entre el momento que inicia operaciones la empresa y los ingresos generados por la venta de servicios que constituye la razón de ser del proyecto. Al iniciar la empresa necesitará de \$31.969.476= para financiar su funcionamiento antes de recibir ingresos, se debe pagar arriendo de local, servicios públicos, el salario de la asesora, para los posibles pagos de los operadores y la suficiente cantidad de efectivo para sufragar los gastos diarios de la empresa (Ver Cuadro 93).

Cuadro 93. Inversión en capital de trabajo.

CAPITAL DE TRABAJO	
CONCEPTO	VALOR MES
Costos de producción	22.391.578
Gastos de administración y ventas	9.577.898
Total	31.969.476

Fuente. Las Autoras

5.1.3.1 Costos de producción. Son los costos necesarios para la buena prestación de los servicios como la mano de obra directa del asesor comercial por valor de \$1.441.578= para el primer mes y los costos indirectos, que es el pago de mano de obra indirecta que es el pago de los operadores por valor de \$21.491.578. (Ver Cuadro 94)

Cuadro 94. Costo de prestación del servicio

COSTOS DE PRESTACION DEL SERVICIO		
Concepto	Valor mensual	Valor anual
Mano de obra Directa	1.441.578	17.298.936
Costos indirectos fabricación	20.950.000	251.400.000
Total Costos	21.491.578	257.898.936

Fuente. Las Autoras

Materias Primas. Por ser una empresa de prestación de servicios no requiere materias primas.

Mano obra directa. Corresponde a los costos por concepto de sueldos y prestaciones sociales (pago directo e indirecto a cargo del empleador según la legislación laboral actual), del asesor comercial que es parte fundamental en la prestación de los servicios, que se encargará de vender las afiliaciones y ofrecer los servicios (Ver Cuadro 95)

Cuadro 95. Mano de Obra Directa.

Mano de obra directa		
Cargo	Valor mensual	Total año
Asesor de Afiliaciones	1.441.578	17.298.936
Total	1.441.578	17.298.936

Fuente. Las Autoras

Costos indirectos. Corresponde a los costos por concepto de pago al técnico o proveedor de la red de operadores. (Ver Cuadro 96), estos costos de prestación del servicio se calculan con los servicios vendidos el primer año y multiplicados por el costo de cada servicio, como se detalla en el siguiente cuadro. Los datos de Cantidad se calculan como un porcentaje de la capacidad instalada en el Cuadro 96 y trabajando el primer año 20 servicios diarios, con una meta de crecimiento anual del 15%.

Cuadro 96. Pago por prestación del servicio año 1 .

Pago del servicio	Cantidad	Costo/servicio	Total Mes	Total Año
Servicio de Cerrajería	1.440	20.000	28.800.000	28.800.000
Servicio de Plomería	1.440	33.000	47.520.000	47.520.000
Servicios eléctricos	1.440	38.000	54.720.000	54.720.000
Servicio de jardinería	720	16.000	11.520.000	11.520.000
Servicio de Albañilería	2.160	49.000	105.840.000	105.840.000
TOTAL	7.200		248.400.000	\$ 248.400.000

Cuadro 97. Costo indirecto en la prestación del servicio.

COSTOS INDIRECTOS DE FABRICACION		
CIF	Valor mensual	Valor anual
Pago comunicación por radio	250.000	3.000.000
Pago del servicio al operador	20.700.000	248.400.000
TOTAL CIF	20.950.000	251.400.000

Fuente. Las Autoras

5.1.3.2 Gastos de administración y ventas. Los gastos de administración estarán representados por los sueldos del gerente, secretaria, mensajero, servicios varios y honorarios del contador; los gastos en servicios públicos y arriendo y los gastos de afiliaciones. (Ver Cuadro 98)

Cuadro 98. Gastos de Administración y ventas.

GASTOS DE ADMINISTRACION Y VENTAS		
Concepto	VALOR MENSUAL	VALOR ANUAL
Mano de obra administrativa	6.863.996	82.367.952
Arrendamiento	600.000	7.200.000
Gastos afiliaciones	250.000	3.000.000
Luz	200.000	2.400.000
Agua	60.000	720.000
Teléfono fijo y celular	145.000	1.740.000
Depreciación equipos de oficina	210.833	2.530.000
Seguros	65.885	790.625
Insumos mensuales de funcionamiento	572.600	6.871.200
Publicidad de Operación	319.583	3.835.000
Internet	40.000	480.000
Honorarios Contador	250.000	3.000.000
TOTAL	9.577.898	114.934.777

Fuente. Las Autoras

5.1.4 Inversión total. La inversión total que requiere el proyecto está reflejada en el total de inversión fija más el total de inversión diferida y el total capital de trabajo, por valor de \$46.072.468= (Ver Cuadro 99)

Cuadro 99. Inversión Total.

INVERSION	AÑO 1
Inversión Fija	12.650.000
Inversión Diferida	8.374.500
Inversión Capital de Trabajo	31.969.476
TOTAL	52.993.976

Fuente. Las Autoras

5.1.5 Fuentes de financiación. La nueva empresa incurrirá en gastos financieros porque los socios financiarán \$21.000.000= por la Cooperativa de Ahorro y Crédito COOMULDESA con un crédito de libre inversión a una tasa del 1.5% mensual obteniendo así el 39.63% de los recursos y el restante lo aportarán de los recursos propios. (Ver Cuadro 100)

Cuadro 100. Financiación del Proyecto.

FINANCIACION DEL PROYECTO				
Fuente	Inversión Fija	Inversión diferida	Capital de trabajo	Total
Recursos Propios	7.637.166	5.055.925	19.300.885	31.993.976
Financiación Préstamo Bancario	5.012.834	3.318.575	12.668.591	21.000.000
Total	12.650.000	8.374.500	31.969.476	52.993.976

Fuente. Las Autoras

5.1.5.1 Amortización del Crédito. Para el pago del crédito se amortizará a 3 años según liquidación. (Ver Cuadro 101)

Cuadro 101. Liquidación del Crédito.

AMORTIZACION DEL CREDITO				
Cuota	Valor	Interés	Capital	Saldo
1	759.200	315.000	444.200	20.555.800
2	759.200	308.337	450.863	20.104.937
3	759.200	301.574	457.626	19.647.310
4	759.200	294.710	464.491	19.182.820
5	759.200	287.742	471.458	18.711.362
6	759.200	280.670	478.530	18.232.832
7	759.200	273.492	485.708	17.747.124
8	759.200	266.207	492.993	17.254.131
9	759.200	258.812	500.388	16.753.742
10	759.200	251.306	507.894	16.245.848

AMORTIZACION DEL CREDITO				
Cuota	Valor	Interés	Capital	Saldo
11	759.200	243.688	515.513	15.730.335
12	759.200	235.955	523.245	15.207.090
13	759.200	228.106	531.094	14.675.996
14	759.200	220.140	539.060	14.136.936
15	759.200	212.054	547.146	13.589.789
16	759.200	203.847	555.353	13.034.436
17	759.200	195.517	563.684	12.470.752
18	759.200	187.061	572.139	11.898.613
19	759.200	178.479	580.721	11.317.892
20	759.200	169.768	589.432	10.728.460
21	759.200	160.927	598.273	10.130.187
22	759.200	151.953	607.248	9.522.939
23	759.200	142.844	616.356	8.906.583
24	759.200	133.599	625.602	8.280.981
25	759.200	124.215	634.986	7.645.996
26	759.200	114.690	644.510	7.001.485
27	759.200	105.022	654.178	6.347.307
28	759.200	95.210	663.991	5.683.317
29	759.200	85.250	673.951	5.009.366
30	759.200	75.140	684.060	4.325.306
31	759.200	64.880	694.321	3.630.986
32	759.200	54.465	704.736	2.926.250
33	759.200	43.894	715.307	2.210.943
34	759.200	33.164	726.036	1.484.907
35	759.200	22.274	736.927	747.981
36	759.200	11.220	747.981	-0

5.2 COSTOS

5.2.1 Costos fijos. Los costos fijos presentados para la empresa corresponden al pago de sueldos, parafiscales y seguridad social, arriendo, gastos de oficina, publicidad de operación, gastos diferidos, servicios públicos y depreciaciones de activos fijos entre otros (Ver Cuadro 102)

Cuadro 102. Costos y gastos fijos.

Cuentas	Valor mensual	Valor anual
Mano de Obra	8.305.574,00	99.666.888
Arrendamiento	600.000,00	7.200.000
Gastos por afiliaciones	250.000,00	3.000.000
Luz	200.000,00	2.400.000
Agua	60.000,00	720.000
Teléfono fijo y celular	145.000,00	1.740.000
Depreciación equipos de oficina	210.833,33	2.530.000
Seguros	65.885,42	790.625
Insumos mensuales de funcionamiento	572.600,00	6.871.200
Honorarios Contador	250.000,00	3.000.000
Publicidad de Operación	320.833,33	3.850.000
Gastos financieros	276.457,80	3.317.494
Internet	40.000,00	480.000
Pago comunicación Por radio	250.000,00	3.000.000
TOTAL	11.547.184	138.566.207

Fuente. Las Autoras

5.2.2 Costos variables. Los costos variables están representados por el servicio prestado por el técnico de la red de operadores. (Ver Cuadro 103)

Cuadro 103. Costos variables.

Costos variables		
Detalle	Valor mensual	Valor anual
Pago del servicio al operador	20.700.000	248.400.000
Pago de comunicación por radio	250.000	3.000.000
Total	20.950.000	251.400.000

Fuente. Las Autoras

Para determinar el pago a los operadores se tiene en cuenta la cantidad de servicios proyectados en la capacidad instalada y el valor a pagar al operador, serán en valores constantes. (Ver Cuadro 96)

5.2.3 Costos totales. De acuerdo con los costos totales se requieren de \$389.966.207= en el primer año para prestar el servicio. (Ver Cuadro 104)

Cuadro 104. Costos Totales.

Costos Totales	VALOR ANUAL
Costos Fijos	138.566.207
Costos Variables	251.400.000
Total	389.966.207

Fuente. Las Autoras

5.2.4 Precio de venta. Para determinar el precio de venta de cada servicio, se tiene en cuenta el costo variable unitario de cada uno de los servicios prestados y según precios del mercado, más el valor agregado por ser un servicio integral que la empresa ofrecerá, teniendo en cuenta que son precios promedio de las diferentes actividades que se pueden desarrollar por servicio, luego se puede determinar el margen de rentabilidad teniendo en cuenta el costo variable y el precio de venta, en promedio será del 30% para la empresa y el 70% restante para el operador. Los precios para la proyección serán constantes. (Ver Cuadro 105)

Cuadro 105. Precios de venta.

Servicios	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Servicio de Cerrajería	26.000	26.000	26.000	26.000	26.000
Servicio de Plomería	50.000	50.000	50.000	50.000	50.000
Servicios eléctricos	54.000	54.000	54.000	54.000	54.000
Servicio de jardinería	22.000	22.000	22.000	22.000	22.000
Servicio de Albañilería	75.000	75.000	75.000	75.000	75.000

Fuente. Las Autoras

5.3 PROYECCIONES FINANCIERAS

5.3.1 Ingresos Projectados. Serán las retribuciones por las ventas de los servicios de mantenimiento y reparaciones locativas, el pago de los 20 servicios diarios que se proyectan como meta para mantener en promedio durante el primer año, y proyectado que para los años proyectados tenga un crecimiento del 15%, aproximando en valores exactos por servicio prestado, los cuales se distribuyen por la ponderación de los servicios utilizados por la demanda, e incrementado por un número de servicios prestados en cada especialidad como se muestra en la Cuadro 106 y con un incremento en el precio teniendo en cuenta la proyección de precios (Ver Cuadro 105).

Cuadro 106. Demanda por servicio proyectada.

PROYECCION DE LOS SERVICIOS										
SERVICIOS	AÑO 1		AÑO 2		AÑO 3		AÑO 4		AÑO 5	
	MES - AÑO	MES - AÑO	MES - AÑO	MES - AÑO	MES - AÑO	MES - AÑO	MES - AÑO	MES - AÑO	MES - AÑO	MES - AÑO
Servicio de Albañilería	180	168	207	2.484	238	2.856	274	3.288	315	3.780
Servicios eléctricos	120	1.440	138	1.656	159	1.908	183	2.196	210	2.520
Servicio de Plomería	120	1.440	138	1.656	159	1.908	183	2.196	210	2.520
Servicio de Cerrajería	120	1.440	138	1.656	159	1.908	183	2.196	210	2.520
Servicio de jardinería	60	720	69	828	79	948	90	1.080	104	1.248
Total	600	7.200	690	8.280	794	9.528	913	10.956	1.049	12.588
Porcentaje de lo instalado	50%		57,5%		65%		75%		85%	
Servicios diarios	20		23		26		30		34	
Servicios por año	7.200		8.280		9.528		10.956		12.588	

Fuente. Las Autoras

Cuadro 107. Ingresos Projectados.

Descripción	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Servicio de Cerrajería	37.440.000	43.056.000	49.608.000	57.096.000	65.520.000
Servicio de Plomería	72.000.000	82.800.000	95.400.000	109.800.000	126.000.000
Servicios eléctricos	77.760.000	89.424.000	103.032.000	118.584.000	136.080.000
Servicio de jardinería	15.840.000	18.216.000	20.856.000	23.760.000	27.456.000
Servicio de Albañilería	162.000.000	186.300.000	214.200.000	246.600.000	283.500.000
Total	365.040.000	419.796.000	483.096.000	555.840.000	638.556.000

Fuente. Las Autoras

5.3.2 Egresos proyectados. Son las erogaciones causadas por concepto de los costos de mano de obra directa, los costos indirectos de fabricación, los gastos administrativos los cuales serán constantes en la proyección. (Ver Cuadro 108)

Cuadro 108. Presupuesto de egresos proyectado.

Costos de Mano de Obra Directa	17.298.936	17.298.936	17.990.893	18.710.529	19.458.950
Costos Indirectos de Fabricación	251.400.000	276.540.000	304.194.000	334.613.400	351.344.070
Gastos administrativos y de ventas	114.934.777	114.934.777	114.934.777	114.934.777	114.934.777
Amortización capital e Intereses	9.110.402	9.110.402	9.110.402		
Impuestos 33%		524.302	10.443.191	22.416.000	36.409.848
Total salida de efectivo	392.744.115	418.408.417	456.673.264	490.674.706	522.147.645

Fuente. Las Autoras

5.4 PUNTO DE EQUILIBRIO

Será el nivel de ingresos obtenidos por la venta de los servicios definidos en donde son iguales a los costos totales. Teniendo en cuenta que son varios servicios a prestar en la empresa como la albañilería, cerrajería, eléctricos, plomería y jardinería, se determina el punto de equilibrio multiservicio para tal fin, y se emplea la siguiente fórmula:

$$PE = \frac{\text{Costos y gastos fijos}}{Mc \text{ Ponderado}}$$

Los costos fijos determinados tienen un valor de \$138.551.206 para el primer año, que se le aplica al punto de equilibrio; el margen de contribución ponderado, se calcula con el precio de venta menos el costo variable, por el porcentaje de participación de cada servicio, así como se muestra en la Cuadro 109.

Luego el Punto de equilibrio en unidades es:

$$PE = \frac{\text{Costos Fijos}}{\text{Mc Ponderado}} = \frac{138.551.206}{19.175,54} = \text{aproximado a } \mathbf{7.225 \text{ servicios}}$$

A continuación, se presenta el cálculo requerido y la representación gráfica del punto de equilibrio obtenido en unidades distribuido en los diferentes servicios según el porcentaje de participación.

Cuadro 109. Punto de equilibrio, en pesos y unidades.

P. E multiproducto	Precio Venta U	Costo variable	Mc	% part	Mc promedio	Servicios Año	En pesos
Servicio de Cerrajería	26.000	20.000	6.000	10,26%	615,3846154	741	19.267.767
Servicio de Plomería	50.000	33.000	17.000	19,72%	3353,057199	1.425	71.256.535
Servicios eléctricos	54.000	38.000	16.000	21,30%	3408,284024	1.539	83.113.622
Servicio de jardinería	22.000	16.000	6.000	4,34%	260,3550296	314	6.897.633
Servicio de Albañilería	75.000	49.000	26.000	44,38%	11538,46154	3.207	240.490.805
TOTAL	45.400	31.200		100,00%	19175,54241	7.225	328.033.733

Fuente. Las Autoras

5.5 ESTADOS FINANCIEROS

5.5.1 Flujo de caja proyectado. El cual presenta el movimiento de entradas y salidas de dinero en efectivo de la empresa, en un periodo de tiempo, y la situación al final, teniendo también una proyección hacia los 5 años futuros.

Cuadro 110. Flujo de caja proyectado.

Flujo de caja	Año 0	Año 2011	Año 2012	Año 2013	Año 2014	Año 2015
Entradas de efectivo:						
Saldo que pasa	0	31.969.476	31.970.261	61.062.743	115.190.379	208.060.573
Préstamo	20.999.997					
Aporte socios	31.993.979					
Otros ingresos por afiliaciones		23.500.000	23.500.000	23.500.000	23.500.000	23.500.000
Ingresos por venta de servicios		365.040.000	419.796.000	483.096.000	555.840.000	638.556.000
Total Ingresos	52.993.976	420.509.476	475.266.261	567.658.743	694.530.379	870.116.573
Salidas de efectivo						
Costos de Mano de Obra Directa		17.298.936	17.298.936	17.990.893	18.710.529	19.458.950
Costos Indirectos de Fabricación		251.400.000	276.540.000	304.194.000	334.613.400	351.344.070
Gastos administrativos y de ventas	0	114.934.777	114.934.777	114.934.777	114.934.777	114.934.777
Amortización capital e Intereses		9.110.402	9.110.402	9.110.402		
Impuestos 33%		524.302	10.443.191	22.416.000	36.409.848	57.928.149
Total salida de efectivo		393.268.417	429.019.264	469.365.708	505.416.975	544.444.304
Mas depreciaciones y diferidos		4.204.900	4.204.900	4.204.900	4.204.900	4.204.900
Inversión fija	12.650.000					
Inversión diferida	8.374.500					
Inversión capital de trabajo						
Saldo en Caja	31.969.476	31.445.959	49.927.594	91.362.786	169.490.711	291.307.307

Fuente. Las Autoras

5.5.2 Estado de Resultados proyectado.

El Estado de resultados se elaborado proyectado a 5 años.

Cuadro 111. Estado de Resultados Proyectado.

Estado de resultados proyectados					
DETALLE	Año 2011	Año 2012	Año 2013	Año 2014	Año 2015
Ventas	365.040.000	419.796.000	483.096.000	555.840.000	638.556.000
Menos costo de ventas	268.698.936	294.530.893	322.904.529	354.072.350	371.581.378
Utilidad Bruta	96.341.064	125.265.107	160.191.471	201.767.650	266.974.622
Gastos de Administración y ventas (7)	114.934.777	114.934.777	114.934.777	114.934.777	114.934.777
Utilidad de Operación.	-18.593.713	10.330.330	45.256.694	86.832.873	152.039.845
Otros Ingresos	23.500.000	23.500.000	23.500.000	23.500.000	23.500.000
gastos financieros	3.317.494	2.184.295	829.422		0
Utilidad antes de impuesto	1.588.793	31.646.034	67.927.271	110.332.873	175.539.845
Impuesto sobre la renta (33.)	524.302	10.443.191	22.416.000	36.409.848	57.928.149
Utilidad después de Impuestos	1.064.492	21.202.843	45.511.272	73.923.025	117.611.696
Reserva legal (10 %)	106.449	2.120.284	4.551.127	7.392.302	11.761.170
Utilidad neta	958.042	19.082.559	40.960.145	66.530.722	105.850.526

Fuente. Las Autoras

5.5.3 Balance general. Al igual que los demás estados financieros se toma con un incremento anual, basado en la inflación promedio esperada para los próximos 5 años.

Cuadro 112. Balance general.

BALANCE GENERAL PROYECTADO A 5 AÑOS						
Activos	Año Base	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Corriente						
Caja y Bancos	31.969.476	31.970.259	60.370.783	113.778.782	205.900.555	349.235.452
Total Activo Corriente	31.969.476	31.970.259	60.370.783	113.778.782	205.900.555	349.235.452
ACTIVOS FIJOS						
MUEBLES Y ENSERES	2.825.000	2.825.000	2.825.000	2.825.000	2.825.000	2.825.000
EQUIPOS DE OFICINA	9.005.000	9.005.000	9.005.000	9.005.000	9.005.000	9.005.000
HERRAMIENTAS Y SUMINISTROS	820.000	820.000	820.000	820.000	820.000	820.000
Total activo fijo	12.650.000	12.650.000	12.650.000	12.650.000	12.650.000	12.650.000
Depreciación acumulada	0	2.530.000	5.060.000	7.590.000	10.120.000	12.650.000
Total activo fijo neto	12.650.000	10.120.000	7.590.000	5.060.000	2.530.000	0
Activo Diferido	8.374.500	8.374.500	8.374.500	8.374.500	8.374.500	8.374.500
Amortización de Diferidos	0	1.674.900	3.349.800	5.024.700	6.699.600	8.374.500
Total Activo Diferido	8.374.500	6.699.600	5.024.700	3.349.800	1.674.900	0
TOTAL ACTIVOS	52.993.976	48.789.859	72.985.483	122.188.582	210.105.455	349.235.452
Pasivos						

Activos	Año Base	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Obligaciones Financieras	21.000.000	15.207.090	8.280.981			
Impuestos por pagar	0	524.302	10.443.191	22.416.000	36.409.848	57.928.149
Total Pasivo	21.000.000	15.731.392	18.724.173	22.416.000	36.409.848	57.928.149
Patrimonio						
Capital	31.993.976	31.993.976	31.993.976	31.993.976	31.993.976	31.993.976
Utilidad del ejercicio	0	958.042	19.082.559	40.960.145	66.530.722	105.850.526
Utilidad de ejercicios anteriores	0	0	958.042	20.040.601	61.000.746	127.531.468
Reserva Legal	0	106.449	2.226.733	6.777.861	14.170.163	25.931.333
Total Patrimonio	31.993.976	33.058.467	54.261.310	99.772.582	173.695.607	291.307.303
Total Pasivo más Patrimonio	52.993.976	48.789.859	72.985.483	122.188.582	210.105.455	349.235.452
Diferencia	0	0	0	0	0	0

Fuente. Las Autoras

5.6 CALCULO DE RAZONES FINANCIERAS

El análisis de los indicadores financieros establece puntos fuertes y débiles del proyecto, indica probabilidades y tendencias (Ver cuadro 113), para esto se analiza:

Cuadro 113. Análisis de las razones financieras.

INDICADORES FINANCIEROS	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Razón corriente	2,032	3,224	5,076	5,655	6,029
Rentabilidad Patrimonio	0,32%	3,91%	4,56%	4,26%	4,04%
Margen Neto	0,26%	4,55%	8,48%	11,97%	16,58%
Margen Bruto	26,39%	29,84%	33,16%	36,30%	41,81%
Rotación de activos	7,48	5,75	3,95	2,65	1,83
Margen Operacional	NA	4,73	54,56		
Cobertura de intereses	-5,09%	2,46%	9,37%	15,62%	23,81%

Fuente. Las Autoras

5.6.1 Razón Corriente. Hace referencia al capital que tiene la empresa para pagar deudas a corto plazo sin comprometer los activos fijos. Por cada \$1 que la nueva empresa debe en el corto plazo en el primer año, posee \$2.03 de respaldo representado en activos corrientes. Parte de un alto nivel de solvencia, que a través de los años se va incrementando pasando a 3,22 en el año 2.

5.6.2 Rentabilidad del Patrimonio. La nueva empresa dispone en el primer año de \$ 0.32 pesos en año 1 y de 3.91 pesos en el año 2 de utilidad neta respecto al patrimonio que va aumentando año tras año.

5.6.3 Margen Neto. La utilidad neta fue del 0.26% es decir, por cada \$1 vendido la nueva empresa obtiene una ganancia neta del 0.26 pesos para el año 1 y de 4.55 pesos para el año 2 y 8.48 pesos para el año 3.

5.6.4 Margen Bruto. La utilidad bruta neta fue positiva presentando un margen del 26.39% es decir, por cada \$100 vendidos la nueva empresa obtiene una ganancia bruta del 26,39 pesos para el año 1 y de 29.84 pesos para el año 2 y 39.16 pesos para el año 3.

5.6.5 Margen Operacional. La utilidad operacional fue negativa para el primer año de – 5.09% es decir, por cada \$100 vendidos la nueva empresa obtiene una pérdida operacional de -5.09 pesos para el año 1 y con ganancia de 2.46 pesos para el año 2 y 9.37 pesos para el año 3, mejorando considerablemente a medida que aumenta la demanda del servicio.

5.6.6 Rotación de activos totales. Los activos totales rotaron 7.48 veces en el primer año, es decir cada peso invertido en activos genero ventas por 7.48 pesos. Para el segundo año es de 5.75

5.6.7 Cobertura de Intereses. La cobertura de intereses me indica que por cada peso de gastos financieros tengo 4.73 pesos en el año 2 para pagar los gastos financieros y 54.56 pesos en el año 3 para cubrir estos los intereses financieros.

5.6.8 Capital de Trabajo. Es igual al total del activo corriente menos el total del pasivo corriente.

Cuadro 114. Capital de trabajo neto.

AÑO	ACTIVO CORRIENTE	PASIVO CORRIENTE	CAPITAL DE TRABAJO
1	31.970.259	15.731.392	16.238.867
2	60.370.783	18.724.173	41.646.610
3	113.778.782	22.416.000	91.362.782
4	205.900.555	36.409.848	169.490.707
5	349.235.452	57.928.149	291.307.303

Fuente. Las Autoras

El capital de trabajo se incrementa desde \$16.238.871 en el primer año hasta \$291.307.307 en el quinto año, esto se debe a que la empresa en los tres primeros años cancela de deuda financiera y los dos últimos no adquiere compromisos o deudas pues no se hace necesario; su único pasivo son los impuestos por pagar.

5.6.9 Endeudamiento. La empresa tiene capacidad de endeudamiento de 31,73 y en el año quinto alcanza un 19.57% esto da una mayor credibilidad (Ver Cuadro 115)

Cuadro 115. Nivel Endeudamiento.

AÑO	ACTIVO TOTAL	PASIVO TOTAL	RESULTADO
1	48.789.861	15.480.298	31,73%
2	72.985.486	16.901.510	23,16%
3	122.188.586	24.358.999	19,94%
4	210.105.459	40.524.178	19,29%
5	349.235.455	68.350.544	19,57%

Fuente. Las Autoras

5.6.10 Rentabilidad del activo. Hace relación a los beneficios obtenidos por la empresa teniendo en cuenta el total de capital puesto a su disposición, sea propio o ajeno. (Ver cuadro 116)

Cuadro 116. Rentabilidad activo.

AÑO	UTILIDAD NETA	ACTIVO TOTAL	RESULTADO
1	958.042	48.789.859	1,96%
2	19.082.559	72.985.483	26,15%
3	40.960.145	122.188.582	33,52%
4	66.530.722	210.105.455	31,67%
5	105.850.526	349.235.452	30,31%

Fuente. Las Autoras

Se toma la utilidad neta del ejercicio y se divide por el total del activo del año, la rentabilidad de la empresa es de 1.96 % para el primer año y de 30.31% en el quinto.

5.6.11 Rentabilidad neta del Patrimonio. Esta rentabilidad va en disminución debido a que la razón financiera se obtiene del total de utilidades del ejercicio después de impuestos, dividida en el total del patrimonio que está conformado por el capital social, más las utilidades del ejercicio en curso.

Cuadro 117. Rentabilidad del patrimonio

AÑO	UTILIDAD NETA	PATRIMONIO	RESULTADO
1	958.042	33.058.467	2,90%
2	19.082.559	54.261.310	35,17%
3	40.960.145	99.772.582	41,05%
4	66.530.722	173.695.607	38,30%
5	105.850.526	291.307.303	36,34%

Fuente. Las Autoras

Se observa una leve disminución a medida que transcurren los periodos, debido a que precisamente el patrimonio va siempre en aumento, en una mayor proporción a como lo hacen las utilidades.

6. EVALUACIÓN DEL PROYECTO

Todo proyecto que se genere tiene diversos impactos en el entorno, a nivel social, ambiental, económico y es por ello que es necesario evaluar su incidencia ya sea negativo o positiva para establecer planes de contingencia que permitan su ejecución.

6.1 EVALUACIÓN ECONÓMICA Y SOCIAL

6.1.1 Desarrollo Local. La implementación del servicio de mantenimiento y reparación para los hogares en la ciudad de Bucaramanga, tendrá un impacto social positivo, contribuyendo a la elevación del nivel de vida de los hogares relacionados con la imagen, presentación y comodidad de la infraestructura para el mejoramiento de la calidad de vida de sus integrantes. Así mismo, generará confianza y cambios en los hábitos de soluciones inmediatas para los problemas del hogar.

6.1.2 Generación de empleo. Para la población es bueno al convertirse en una nueva fuente de empleo, que contribuya al desarrollo de la región pues al crecer la demanda de dichos servicios, permite que la cultura ciudadana se fortalezca. Este proyecto está en condiciones de solucionar problemas en la parte laboral, ya que será necesario la utilización de la mano de obra de cuatro personas directas en la parte administrativa, como son el Gerente, la Secretaria General, la Recepcionista y la asesora comercial y de manera indirecta se contratarán los servicios de mensajería, contadora, oficios varios y los técnicos y proveedores de la red de aliados.

6.1.3 Infraestructura. El proyecto cambiara totalmente la infraestructura existente en la prestación de los servicios en el mantenimiento locativo ya que en el momento no existe una empresa que se dedique de forma integral a solucionar

las necesidades locativas de la comunidad, los actuales prestadores del servicio lo hacen de manera especializada.

6.2 EVALUACIÓN AMBIENTAL

El análisis de los recursos ambientales que la naturaleza y comunidad ofrece para el desarrollo económico, son importantes para poder supervivir como seres humanos, generando así un desarrollo y progreso tecnológico. Es importante conocer sobre estas normas y leyes de protección del medio ambiente, con las cuales con una buena administración podemos cumplir con los objetivos de la empresa, de sobrevivir, crecer, ser rentables y sobre todo cumplir con la responsabilidad social que la comunidad espera al utilizar y explotar los recursos ambientales como empresa. Siempre debemos tener en cuenta el ámbito, estructura, impacto y objetivos de la interacción con el medio ambiente y la sociedad para que la economía siempre marche en prevención de la contaminación, ya que es más costoso y dispendioso los procesos de curar un conflicto ambiental que los de prevenir e idear estrategias de funcionamiento eficiente.

Como conocedores de la materia, es importante tener claro las normas y ámbitos del medio ambiente con el fin de tomar las decisiones necesarias en la planificación administrativa de los proyectos empresariales en los que seamos parte activa, analizando así los efectos cualitativos y también cuantitativos de las diferentes medidas y estrategias a las que el proyecto pueda llegar con el desarrollo económico, ya que muchos recursos son ilimitados pero hay otros limitados y con los cuales se puede conseguir muchos servicios y funciones vitales del ser humano, por lo tanto los profesionales deben contribuir al buen desarrollo ambiental por el bien de la sociedad en general, teniendo en cuenta las normas y estructuras del medio ambiente. El mayor compromiso será el mejor ahorro de los recursos, evitar al máximo la contaminación, poder reutilizar algunos recursos,

utilización de productos que no contaminen y utilización de aparatos que eviten el consumo ordinario.

6.3 EVALUACIÓN FINANCIERA

La evaluación financiera del proyecto tiene como finalidad demostrar la viabilidad del mismo, de acuerdo a las utilidades obtenidas y resultados calculados en los indicadores económicos.

Esta evaluación comprende el análisis de los beneficios económicos que el proyecto brindará a sus inversionistas y la rentabilidad que generará comparándola con la tasa de interés mínima que podría obtener en el mercado financiero u otras alternativas de inversión. La tasa de interés es variada dependiendo de las condiciones del mercado bursátil o financiero y atendiendo aspectos como: la situación económica, exposición de la inversión frente al riesgo, situación de la empresa, monto del capital a invertir, entre otros.

6.3.1 Valor presente neto. Al evaluar el proyecto es necesario utilizar criterios útiles para juzgar la viabilidad del mismo, entre estos se cuenta con el valor presente neto que reduce todos los ingresos y egresos a un valor único en el inicio del proyecto.

Atendiendo al hecho de que los ingresos, las inversiones y los costos se efectuarán en diferentes puntos del tiempo, es necesario hacer equivalentes dichos valores, trasladándonos al año cero, utilizando el interés de oportunidad con el fin de determinar en dinero actual, el rendimiento del proyecto.

El Valor Presente Neto se obtuvo hallando la diferencia, entre los ingresos y los egresos del proyecto, expresados en pesos en el periodo cero, habiéndolos

trasladado al interés de oportunidad el cual será de un 9% efectivo anual Tasa Libre de riesgo.

Cuadro 118. Rubros.

RUBROS	AÑO 0	AÑO1	AÑO 2	AÑO3	AÑO4	AÑO5
INVERSION FIJA	-\$ 12.650.000	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 31.500.000
INVERSION DIFERIDA	-\$ 8.374.500	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0
TOTAL INVERSION	\$ -21.024.500					
FLUJO DE CAJA OPERACIONAL	\$ 0	701.387	29.101.128	54.108.602	83.711.973	134.925.097
SALDO NETO A EVALUAR	- 21.024.500	701.387	29.101.128	54.108.602	83.711.973	134.925.097

Fuente. Las Autoras

Cuadro 119. Flujo de Caja para el cálculo del Valor presente Neto.

AÑO	2.010	2.011	2.012	2.013	2.014	2.015
SALDO NETO A EVALUAR	- 21.024.500	701.387	29.101.128	54.108.602	83.711.973	134.925.097

Fuente. Las Autoras

Costo de oportunidad : 7.40% (TES banco Davivienda Informe Económico)

Factor de riesgo : 10%

Tasa de descuento : $((1 + 0,074(1 + 0,10) - 1) * 100 = 18.14\%$

+ VNA (TAR : Flujo del año 1 al año 5) + Inversión año cero)

VPN = 134.836.672 es mayor a cero

VP N: 0 > 0 Favorable

En conclusión el VPN para los primeros cinco años es mayor que cero, lo que indica que el proyecto es viable, y rentable siempre y cuando las utilidades se reinviertan.

6.3.2 Tasa interna de retorno TIR. Es la tasa porcentual, en la cual la diferencia entre los ingresos y egresos actualizados con esa tasa, hacen el Valor Presente Neto VPN igual a cero (0).

Cuadro 120. Flujo de caja para calcular la TIR.

AÑO	2.010	2.011	2.012	2.013	2.014	2.015
SALDO NETO A EVALUAR	- 21.024.500	701.387	29.101.128	54.108.602	83.711.973	134.925.097
TIR	107..97%					

Fuente. Las Autoras

De acuerdo al resultado obtenido se observa que la tasa de interés con que el inversionista está recuperando su inversión es del 107.97% que le permite tomar la decisión de invertir en el proyecto ya que esta tasa es más atractiva que la tasa de oportunidad incluido el riesgo que es del 18.14 % efectivo anual.

6.3.3 Periodo de recuperación. Se llevan todos los valores flujos futuros a valor presente y cuando sea igual a la inversión se recupera la inversión. Se recupera la inversión en 1 año, 3 meses y 26 días.

Cuadro 121. Recuperación de la Inversión.

Años	Flujo de Caja	Valor presente	Acumulado
Año 0	- 21.024.500	- 21.024.500	- 21.024.500
Año 1	701.387	593.691	- 20.430.809
Año 2	29.101.128	24.632.747	4.201.939
Año 3	54.108.602	45.800.408	
Año 4	83.711.973	70.858.281	
Año 5	134.925.097	114.207.801	Se recupera al año, 3 meses y 26 días.

CONCLUSIONES

Al culminar este estudio se establece que la puesta en marcha de la empresa para ofrecer servicios de mantenimiento y reparaciones locativas en la ciudad de Bucaramanga, de acuerdo a los estudios realizados, es una empresa económicamente factible, con un 88.25% de la demanda que contrataría los servicios con la empresa, dentro de los cuales el 86.09% estarían dispuestos a pagar por ser afiliados y obtener de manera integral los servicios locativos para el hogar.

En la ciudad no hay actualmente empresas que ofrezcan integralmente esta clase de servicios, por lo tanto como se observo en la investigación el 70.72% de la demanda no encuentran con facilidad quien le preste el servicio, y un 46.69% han tenido inconvenientes en la demora del servicio. El estudio de la oferta observa que solo un 41,62% son personas jurídicas y el 58,38% son personas naturales e independientes que no ofrecen la confianza y calidad necesarias para la plena satisfacción de los usuarios.

La estructura administrativa está diseñada para el empleo directo de 5 personas fijas y 3 cargos adicionales con prestación de servicios más la creación de empleo en la prestación de los servicios locativos realizados a los usuarios; la planta física para el personal son 4 módulos de oficinas amplios, adicional a los espacios necesarios para la tranquilidad y comodidad tanto del personal que integra el equipo de trabajo como de los usuarios y operadores; se toma en cuenta toda la normatividad legal para una empresa de responsabilidad limitada y poder manejar el proceso de contratación adecuado.

El estudio administrativo indica una organización totalmente factible y su constitución será una sociedad comercial de responsabilidad limitada dirigida por una Junta directiva y con contratación de outsourcing para mantenimiento de

equipos y servicios generales, con personal directo para los cargos de recepción y mensajería.

El estudio técnico arroja una capacidad utilizada del 50% al iniciar y una proyección a cinco años del 85% utilizado, para cubrir una parte de los 66.457 hogares como demanda potencial. El cual será posible con el control de calidad y seguimiento de los 10 convenios con los operadores directos de los servicios de mantenimiento y reparación locativa en las diferentes ramas. En este estudio se determina que el punto de localización será en el barrio la aurora por fácil ubicación y cercanía con los estratos del mercado objetivo, buen manejo de flujo vial y costos aceptables para el sostenimiento de la empresa.

El estudio de los proveedores arroja que un 67,63% están interesados en hacer parte de la red de operadores de la empresa, con una disponibilidad de personal para la prestación de los servicios del 70,94% dispuestos a pagar a SERVIHOGAR un porcentaje por la intermediación.

La evaluación financiera presenta resultados favorables, al mostrar indicadores financieros positivos y el valor presente neto es de \$134.836.672 que al ser positivos es viable el proyecto y con la tasa interna de retorno de 107.97% mayor a la tasa de descuento 18.14%, con una inversión recuperable al año y 3 meses.

RECOMENDACIONES

La viabilidad del proyecto está condicionada a la demanda del servicio; por lo tanto, se hace especial énfasis en el desarrollo de una publicidad masiva, adecuada y permanente, que permita dar a conocer el servicio y romper con los esquemas tradicionales de contratación.

Se recomienda tener especial cuidado con la contratación de los técnicos de la red de aliados, debiendo ser personas muy profesionales en su labor, pues de ellos depende la efectividad del servicio. El servicio al cliente y la atención especializada debe ser la mejor manera de hacer publicidad, por lo tanto es muy posible que el cliente satisfecho regrese con nuevos clientes y continúe utilizando el servicio.

Inicialmente se propone ofrecer 5 servicios como lo son: plomería, electricidad, albañilería, cerrajería y jardinería, sin embargo la empresa podrá posteriormente con base en el comportamiento de la demanda y la oferta de servicios de mantenimiento y reparaciones locativas en Bucaramanga se puede ampliar dicho portafolio así como lo muestra el estudio de mercados en servicios en postura de vidrios, fumigación y lavandería para el hogar (muebles, cortinas, peceras, tapetes).

Teniendo en cuenta que la satisfacción del cliente está relacionada con la calidad y el precio del servicio, es importante que se evalúe el desempeño de los operadores, para recibir así las quejas, reclamos y sugerencias necesarias para el proceso de mejoramiento continuo de la empresa.

Sería recomendable implementar algún sistema de motivación e incentivos para los clientes que aporten referidos a la empresa, en tal caso debería destinarse una partida de dinero adicional, para cubrir los egresos por concepto de publicidad y promoción.

BIBLIOGRAFIA

CÁCERES TRISTANCHO, Horacio. Indicadores Económicos de Santander, Observatorio de Competitividad: No. 43. Cámara de Comercio de Bucaramanga, Octubre del 2009.

CÁCERES TRISTANCHO, Horacio. Actualidad Económica, Observatorio de Competitividad: No. 67. Cámara de Comercio de Bucaramanga, Abril del 2009.

CAMACOL SANTANDER. Donde Vivir. En: La Revista de la Vivienda Nueva, Edición No. 25 Julio-Agosto 2010. Bucaramanga y área metropolitana.

CAMACOL SANTANDER. Informe de Indicadores Inmobiliarios de la Construcción, mayo del 2010.

CAMARA DE COMERCIO DE BUCARAMANGA, Indicadores Económicos. Año 2009. www.camaradirecta.com.

Datos del DANE, Poblaciones Regionales y cuentas regionales, cifras de Bucaramanga

DIRECTORIO TELEFÓNICO DE PUBLICAR S.A año 2010. Secciones.

ELECTRIFICADORA DE SANTANDER, Base de Datos, Bucaramanga, 2009.

GARCIA PINZON, Álvaro. Estadística. UIS. Bucaramanga, 1986.

PLAN DE DESARROLLO 2008-2011. Alcaldía de Bucaramanga.

<http://www.fhcm.org.ar/art/Marketing%20urbano%20de%20ciudades%20-%20R.Friedman.PDF>; Porter, M.E.: Nationale Wettbewerbsvorteile: Erfolgreich konkurrieren auf dem Weltmarkt, München 1991.

ANEXOS

Anexo A. Listado de barrios por estrato

ESTRATO 3		
ALARCON	BUCARAMANGA	3
ALBANIA	BUCARAMANGA	3
ALFONSO LOPEZ	BUCARAMANGA	3
ANTONIA SANTOS	BUCARAMANGA	3
ANTONIA SANTOS CENTR	BUCARAMANGA	3
ANTONIA SANTOS SUR	BUCARAMANGA	3
BALCON DEL TEJAR	BUCARAMANGA	3
BOLARQUI	BUCARAMANGA	3
BOLIVAR	BUCARAMANGA	3
BUCARAMANGA	BUCARAMANGA	3
BUENAVISTA	BUCARAMANGA	3
BUENOS AIRES	BUCARAMANGA	3
BUENOS AIRES PARQUE	BUCARAMANGA	3
C C SANANDRESITO	BUCARAMANGA	3
CAMOPO HERMOSO	BUCARAMANGA	3
CANDILES	BUCARAMANGA	3
CASAS FISCALES	BUCARAMANGA	3
CENTRO	BUCARAMANGA	3
CENTRO METROP MERCAD	BUCARAMANGA	3
CHAPINERO	BUCARAMANGA	3
CHORRERAS DE DON JUAN	BUCARAMANGA	3
CIUDAD VENECIA	BUCARAMANGA	3
COMUNEROS	BUCARAMANGA	3
DIAMANTE I	BUCARAMANGA	3
DON BOSCO	BUCARAMANGA	3
EL BUENO	BUCARAMANGA	3
EL DORADO	BUCARAMANGA	3
EL PORVENIR	BUCARAMANGA	3
EL ROCIO	BUCARAMANGA	3
FATIMA	BUCARAMANGA	3
GAITAN	BUCARAMANGA	3
GALAN	BUCARAMANGA	3
GARCIA ROVIRA	BUCARAMANGA	3
GIRARDOT	BUCARAMANGA	3
GRANADA	BUCARAMANGA	3
GRANJAS DE PROVENZA	BUCARAMANGA	3

GUAYACANES (PAYADOR)	BUCARAMANGA	3
GUAYACANES LA COLINA	BUCARAMANGA	3
LA CASTELLANA	BUCARAMANGA	3
LA CONCORDIA	BUCARAMANGA	3
LA ESMERALDA CENTRO	BUCARAMANGA	3
LA FERIA	BUCARAMANGA	3
LA JOYA	BUCARAMANGA	3
LA LIBERTAD	BUCARAMANGA	3
LA PEDREGOSA	BUCARAMANGA	3
LAS DELICIAS	BUCARAMANGA	3
LAS MARGARITAS	BUCARAMANGA	3
LIMONCITO	BUCARAMANGA	3
LOS SAMANES	BUCARAMANGA	3
LOS SAUCES	BUCARAMANGA	3
LOS SAUCES VIA PAMPL	BUCARAMANGA	3
MALANA	BUCARAMANGA	3
MIRAFLORES	BUCARAMANGA	3
MODELO	BUCARAMANGA	3
MORRORICO	BUCARAMANGA	3
MUTIS	BUCARAMANGA	3
MUTUALIDAD	BUCARAMANGA	3
NEPTUNO	BUCARAMANGA	3
NIZA	BUCARAMANGA	3
NIZA APTOS	BUCARAMANGA	3
NIZA CASAS	BUCARAMANGA	3
NUEVA GRANADA	BUCARAMANGA	3
PARQUE ANTONIA SANTOS	BUCARAMANGA	3
PARQUE BOLIVAR	BUCARAMANGA	3
PARQUE BUENOS AIRES	BUCARAMANGA	3
PIO XII	BUCARAMANGA	3
PLAZA SATELITE	BUCARAMANGA	3
PRADOS DEL MUTIS	BUCARAMANGA	3
PRADOS SANTA BARBARA	BUCARAMANGA	3
PUERTA DEL SOL	BUCARAMANGA	3
PUERTA DEL SOL EDIF	BUCARAMANGA	3
QUEBRADA LA IGLESIA	BUCARAMANGA	3
QUINTA ESTRELLA	BUCARAMANGA	3
RICAUORTE	BUCARAMANGA	3
SAN CRISTOBAL	BUCARAMANGA	3
SAN FRANCISCO	BUCARAMANGA	3

SAN IGNACIO	BUCARAMANGA	3
SAN LUIS	BUCARAMANGA	3
SAN MIGUEL	BUCARAMANGA	3
SANTA BARBARA	BUCARAMANGA	3
SANTA MONICA	BUCARAMANGA	3
SANTANDER	BUCARAMANGA	3
URB. PORTOFINO	BUCARAMANGA	3
VEGAS DE MORRORICO	BUCARAMANGA	3
VENADO DE ORO	BUCARAMANGA	3
VEREDA SAN IGNACIO	BUCARAMANGA	3
VEREDA SAN JOSE	BUCARAMANGA	3
VEREDA SANTA BARBARA	BUCARAMANGA	3
VILLA ALICIA	BUCARAMANGA	3
VILLA INES	BUCARAMANGA	3
VILLANUEVA DEL CAMPO	BUCARAMANGA	3
ZARABANDA	BUCARAMANGA	3
ESTRATO 4		
ALARCON	BUCARAMANGA	4
ALTOS DE FONTANA	BUCARAMANGA	4
ALTOS DE TAJAMAR	BUCARAMANGA	4
ALVAREZ	BUCARAMANGA	4
ANTONIA SANTOS	BUCARAMANGA	4
ASTURIAS	BUCARAMANGA	4
ASTURIAS I	BUCARAMANGA	4
ASTURIAS II	BUCARAMANGA	4
AURORA	BUCARAMANGA	4
BALCON DEL TEJAR	BUCARAMANGA	4
BALCONES DE LA COLINA	BUCARAMANGA	4
BELLAVISTA	BUCARAMANGA	4
BELLAVISTA CASAS	BUCARAMANGA	4
BOLIVAR	BUCARAMANGA	4
BOLIVAR (CENTRO)	BUCARAMANGA	4
BOLIVAR (PARQUE)	BUCARAMANGA	4
CENTRO	BUCARAMANGA	4
COAVICONSA	BUCARAMANGA	4
COMUNEROS	BUCARAMANGA	4
CONDADO CAMPESTRE	BUCARAMANGA	4
COOMULTRASAN	BUCARAMANGA	4
DIAMANTE II	BUCARAMANGA	4

EL PRADO	BUCARAMANGA	4
EL ROCIO	BUCARAMANGA	4
FONTANA	BUCARAMANGA	4
GRANJAS DE PROVENZA	BUCARAMANGA	4
LA AURORA	BUCARAMANGA	4
LA CALLEJA	BUCARAMANGA	4
LA CASTELLANA	BUCARAMANGA	4
LA CEIBA	BUCARAMANGA	4
LA CONCORDIA	BUCARAMANGA	4
LA RIVIERA-TERMINAL	BUCARAMANGA	4
LA SALLE	BUCARAMANGA	4
LOS ALPES	BUCARAMANGA	4
LOS LAURELES C.R.M.	BUCARAMANGA	4
LOS NARANJOS	BUCARAMANGA	4
LOS PINOS	BUCARAMANGA	4
LOS TEJADOS	BUCARAMANGA	4
MACAREGUA	BUCARAMANGA	4
MARSELLA REAL	BUCARAMANGA	4
MEJORAS PUBLICAS	BUCARAMANGA	4
MIRADOR DEL CACIQUE	BUCARAMANGA	4
MIRADORES DE SAN LORENZO	BUCARAMANGA	4
NUEVA FONTANA	BUCARAMANGA	4
NUEVO SOTOMAYOR	BUCARAMANGA	4
PALMERAS DEL CACIQUE	BUCARAMANGA	4
PARQUE ANTONIA SANTOS	BUCARAMANGA	4
PARQUE BOLIVAR	BUCARAMANGA	4
PARQUE CAMPESTRE	BUCARAMANGA	4
PARQUE SAN REMO	BUCARAMANGA	4
PASEO REAL I Y II	BUCARAMANGA	4
PLAZA MAYOR	BUCARAMANGA	4
PORTAL DE PROVENZA	BUCARAMANGA	4
PORTAL DEL CACIQUE	BUCARAMANGA	4
PORTAL DEL VIVERO	BUCARAMANGA	4
PORTALES DE FONTANA	BUCARAMANGA	4
PORTON DEL TEJAR	BUCARAMANGA	4
PRADOS DE FATIMA	BUCARAMANGA	4
PROVENZA	BUCARAMANGA	4
SAN ALONSO	BUCARAMANGA	4
SAN ESTEBAN	BUCARAMANGA	4
SAN FELIPE	BUCARAMANGA	4

SAN FELIPE (C.RES.)	BUCARAMANGA	4
SAN FERMIN	BUCARAMANGA	4
SAN FRANCISCO	BUCARAMANGA	4
SAN LUIS	BUCARAMANGA	4
SAN MIGUEL	BUCARAMANGA	4
SANTA BARBARA	BUCARAMANGA	4
SANTA MONICA	BUCARAMANGA	4
TORRES DE ALEJANDRIA	BUCARAMANGA	4
TORRES DE CALEDONIA	BUCARAMANGA	4
TORRES DE LOS PINOS	BUCARAMANGA	4
TORRES DE MONTERREY	BUCARAMANGA	4
TORRES DEL PORTON	BUCARAMANGA	4
TORRES DEL TEJAR	BUCARAMANGA	4
TORRES DIAMANTE II	BUCARAMANGA	4
URB EL SOL	BUCARAMANGA	4
URB. EL GIRASOL	BUCARAMANGA	4
URB. PORTOFINO	BUCARAMANGA	4
URB.EL GIRASOL	BUCARAMANGA	4
V.SANTA BARBARA DIAM	BUCARAMANGA	4
VEREDA SAN IGNACIO	BUCARAMANGA	4
VEREDA SANTA BARBARA	BUCARAMANGA	4
VEREDA VERICUTE	BUCARAMANGA	4
VILLA ALICIA	BUCARAMANGA	4
VILLA CANDADO	BUCARAMANGA	4
VILLA CONQUISTADORES	BUCARAMANGA	4
VILLA DIAMANTE	BUCARAMANGA	4
VILLANUEVA	BUCARAMANGA	4
VILLANUEVA DEL CAMPO	BUCARAMANGA	4
VILLAS CONQUISTADORE	BUCARAMANGA	4
VIVEROS DE PROVENZA	BUCARAMANGA	4
ESTRATO 5		
ALARCON	BUCARAMANGA	5
ALTOS DE CABECERA	BUCARAMANGA	5
ALTOS DE TAJAMAR	BUCARAMANGA	5
ALTOS DEL JARDIN	BUCARAMANGA	5
ALTOS PAN DE AZUCAR	BUCARAMANGA	5
ANTIGUO CAMPESTRE	BUCARAMANGA	5
ANTONIA SANTOS	BUCARAMANGA	5
ARCO IRIS	BUCARAMANGA	5

ARCOS DEL CAMPESTRE	BUCARAMANGA	5
BALCON LA HACIENDA	BUCARAMANGA	5
BALCONES DE GRATAMIR	BUCARAMANGA	5
BOLARQUI	BUCARAMANGA	5
BOULEVAR DEL CACIQUE	BUCARAMANGA	5
CABECERA DEL LLANO	BUCARAMANGA	5
CAMINOS DE LA FONTANA	BUCARAMANGA	5
CONDADO DE GIBRALTAR	BUCARAMANGA	5
CONJ. BOCA PRADERA	BUCARAMANGA	5
CONJ. PORTO REAL	BUCARAMANGA	5
CONJ.MULT.ACROPOLIS	BUCARAMANGA	5
CONUCOS	BUCARAMANGA	5
EL PRADO	BUCARAMANGA	5
FONTANA	BUCARAMANGA	5
HACIENDA DEL CACIQUE	BUCARAMANGA	5
HACIENDA REAL C.R.M	BUCARAMANGA	5
LA AURORA	BUCARAMANGA	5
LA CALLEJA	BUCARAMANGA	5
LA CEIBA	BUCARAMANGA	5
LA FLORESTA	BUCARAMANGA	5
LAGOS DEL CACIQUE	BUCARAMANGA	5
LAS TERRAZAS	BUCARAMANGA	5
LOS ALPES	BUCARAMANGA	5
LOS BUCAROS C.RES.	BUCARAMANGA	5
LOS CEDROS	BUCARAMANGA	5
LOS PINOS	BUCARAMANGA	5
LOS TEJADOS	BUCARAMANGA	5
MEJORAS PUBLICAS	BUCARAMANGA	5
MERCEDES	BUCARAMANGA	5
MIRADOR DEL CACIQUE	BUCARAMANGA	5
MIRADORES DE SAN LORENZO	BUCARAMANGA	5
NUEVO SOTOMAYOR	BUCARAMANGA	5
PALMERAS DEL CACIQUE	BUCARAMANGA	5
PALMERAS II (CIUDADE	BUCARAMANGA	5
PAN DE AZUCAR	BUCARAMANGA	5
PARQUE CAMPESTRE	BUCARAMANGA	5
PLAZA MAYOR	BUCARAMANGA	5
PORTAL CAMPESTRE	BUCARAMANGA	5
PORTAL DE LA LOMA	BUCARAMANGA	5
PORTAL DEL CACIQUE	BUCARAMANGA	5

PROVENZA	BUCARAMANGA	5
PUERTA DEL SOL	BUCARAMANGA	5
QUINTA DANIA	BUCARAMANGA	5
QUINTAS DEL CACIQUE	BUCARAMANGA	5
SAN ALONSO	BUCARAMANGA	5
SANTA CATALINA	BUCARAMANGA	5
SANTA MONICA	BUCARAMANGA	5
SOTOMAYOR	BUCARAMANGA	5
VILLA DE SANTA SOFIA	BUCARAMANGA	5
VILLA DEL PRADO	BUCARAMANGA	5
ZERREZUELA	BUCARAMANGA	5
ESTRATO 6		
ALTOS DE CABECERA	BUCARAMANGA	6
ALTOS DE CANAVERAL	BUCARAMANGA	6
ALTOS DE PAN DE AZUCAR	BUCARAMANGA	6
ALTOS DEL CACIQUE	BUCARAMANGA	6
ANTIGUO CAMPESTRE	BUCARAMANGA	6
ASTURIAS	BUCARAMANGA	6
BOLARQUI	BUCARAMANGA	6
BUGANVILIA	BUCARAMANGA	6
CABECERA DEL LLANO	BUCARAMANGA	6
CACIQUE IMPERIAL	BUCARAMANGA	6
CAÑAVERAL	BUCARAMANGA	6
CLUB HOUSE	BUCARAMANGA	6
DIAMANTE II	BUCARAMANGA	6
EL PRADO	BUCARAMANGA	6
HACIENDA DEL CACIQUE	BUCARAMANGA	6
LA FLORESTA	BUCARAMANGA	6
LA VICTORIA	BUCARAMANGA	6
LAGOS DEL CACIQUE	BUCARAMANGA	6
LOS CEDROS	BUCARAMANGA	6
MIRADOR DEL CACIQUE	BUCARAMANGA	6
PARQUE DEL CACIQUE	BUCARAMANGA	6
PORTAL DE CABECERA	BUCARAMANGA	6
PROVENZA	BUCARAMANGA	6
QUINTAS DEL CACIQUE	BUCARAMANGA	6
RUITOQUE GOLF CLUB	BUCARAMANGA	6
TESORO DEL CACIQUE	BUCARAMANGA	6

5. ¿Qué inconvenientes se le han presentado al contratar estos servicios? (Seleccione una sola opción)

Persistencia del problema ____ Costo alto ____ Demora del servicio ____ Ninguno ____ Todos los anteriores ____ Otro ____ Cuál: _____

6. Como evalúa los servicios contratados?

Excelente ____ Bueno ____ Regular ____ Malo ____

7. Cuando selecciona un proveedor de mantenimiento para su hogar, cual es el aspecto más importante? (seleccione una)

Confianza ____ Servicio ____ Calidad ____ Costo ____
Responsabilidad ____ Tradición ____ Otro ____ Cuál: _____

8. ¿Encuentra con facilidad quien le solucione el problema de mantenimiento para su hogar?

Si ____ No ____ Porqué? _____

9. ¿Cuándo usted solicita un servicio de estos en cuánto tiempo lo atienden?

____ El mismo día ____ Uno a dos días ____ Mas de dos días ____ Otro ____ Cuál: _____

10. Si se creara una empresa que ofrezca todos servicios de mantenimiento locativo y apoyo para su hogar. ¿Usted contrataría los servicios?

Si ____ Porqué? _____

No ____ (Fin de la encuesta)

11. Qué tipo de servicios Contrataría?

____ Eléctricos ____ Plomería
____ Albañilería ____ Cerrajería
____ Jardinería Otro ____ Cuál: _____
____ Todos los anteriores

12. Con que frecuencia requiere estos servicios para su hogar?

Eléctrico	1 vez al mes ____	1 vez al año ____	2 veces al año ____	Otro ____
Albañilería	1 vez al mes ____	1 vez al año ____	2 veces al año ____	Otro ____
Cerrajería	1 vez al mes ____	1 vez al año ____	2 veces al año ____	Otro ____
Plomería	1 vez al mes ____	1 vez al año ____	2 veces al año ____	Otro ____
Jardinería	1 vez al mes ____	1 vez al año ____	2 veces al año ____	Otro ____

13. ¿Qué medio publicitario busca para contratar estos servicios?

____ Directorio telefónico ____ Periódico
____ Recomendado ____ Familiar
____ Conocido ____ Otro ____ Cuál: _____

14. Estaría dispuesto a cancelar una cuota única por afiliación a una empresa que presta servicios de mantenimiento integral para su hogar?

Si ____ No ____ (fin de la encuesta)

Porqué? _____

15. Qué valor estaría dispuesto a pagar por la afiliación?

a) 15.000 a 20.000 ____ b) 20.000 a 25.000 ____
c) 25.000 a 30.000 ____ d) 30.000 a 35.000 ____
e) Más de 40.000 ____

Gracias por su tiempo

Anexo C. Encuesta de la oferta

Entrevista dirigida a la oferta de servicios de mantenimiento y reparación locativos para los hogares de Bucaramanga.

Buen día:

La siguiente encuesta es con el fin de recolectar información para conocer sobre el sector de servicios de mantenimiento y reparación locativos para los hogares de Bucaramanga.

Su opinión es importante para la investigación.

Nombre o razón social: _____ Tiempo de funcionamiento: _____

Dedicada especialmente a: _____

Dirección: _____ Teléfono: _____

Persona natural _____ Persona Jurídica: _____

1. ¿Cuál de los siguientes servicios de mantenimiento y reparación para los hogares, usted presta?

___ Eléctricos

___ Albañilería

___ Jardinería

___ Plomería

___ Cerrajería

Otro ___ Cuál: _____

2. ¿Está registrado ante la Cámara de Comercio?

Si ___ No ___

Porque: _____

3. Cuántos clientes atiende diariamente

a) 1 a 4 ___ b) 5 a 9 ___ c) 10 a 14 ___ d) Otro: ___ Cuantos: _____

4. Como presta el servicio normalmente?

___ En su sitio de trabajo ___ A domicilio

___ Otro Cuál: _____

5. ¿De qué manera se dan a conocer a la población?

___ Directorio ___ Prensa ___ Visitas ___ Volantes ___ Convenios ___ Otro Cuál:

6. ¿En cuánto tiempo atienden la solicitud de servicio de un usuario?

___ El mismo día ___ Uno a dos días ___ Más de dos días

7. Cuánto tiempo de atención utiliza promedio en los servicios prestados?

8. Qué precio promedio cobra por el servicio prestado?

Eléctrico	Entre 30.000 – 35.000 ___	Entre 35.000 y 40.000	Mas de 40.000 ___
Albañilería	Entre 40.000 – 45.000 ___	Entre 45.000 y 50.000	Mas de 50.000 ___
Cerrajería	Entre 15.000 – 20.000 ___	Entre 20.000 y 25.000	Mas de 25.000 ___
Plomería	Entre 25.000 – 30.000 ___	Entre 30.000 y 35.000	Mas de 35.000 ___
Jardinería	Entre 10.000 – 15.000 ___	Entre 15.000 y 20.000	Mas de 20.000 ___

9.Cuál es el principal atributo que usted considera lo diferencia de sus competidores?

- a) Precios económicos b) Variedad de servicios c) calidad en el servicio
d) Variedad de servicios y experiencia

10. Maneja actualmente alguna póliza de seguros?

Si _____ No _____

Gracias por su tiempo

Anexo D. Listado de la oferta

Cerrajerías

Celular : (57) 3158872929
ABACO CERRAJERIA0
Centro
Colombia - Santander, Bucaramanga
Teléfono(s) : (57) (7) 6455605
ABADIA CERRAJERIA0
CI 10 22-48 La Universidad
Colombia - Santander, Bucaramanga
Teléfono(s) : (57) (7) 6832554
ABDIAS CERRAJERIA0
CI 67 10 E-03 Pablo VI
Colombia - Santander, Bucaramanga
Teléfono(s) : (57) (7) 6470679
ABLOY CERRAJERIA LA 330
CI 147 22-189 Casa 77 Quintas Del Palmar
Colombia - Santander, Bucaramanga
Celular : (57) 3173450762
ABRE YALE CERRAJERIA0
Cr66 24 A-18 Buenavista
Colombia - Santander, Bucaramanga
Teléfono(s) : (57) (7) 6320875
ABRECAR CERRAJERIA0
CI 37 18-02 L-2
Colombia - Santander, Bucaramanga
Teléfono(s) : (57) (7) 6584363
ABRELOCK CERRAJERIA0
CI 198 33-13 Casa 50 Paraguaitas Et III
Colombia - Santander, Bucaramanga
Teléfono(s) : (57) (7) 6484583
ABRIMOS CERRAJERIA0
CI 105 22-155
Colombia - Santander, Bucaramanga
Teléfono(s) : (57) (7) 6366525
AC CERRAJERIA DEL ORIENTE0
Edificio Mercadefam Centro
Colombia - Santander, Bucaramanga
Teléfono(s) : (57) (7) 6424627
ACEROS MIS LLAVES CIUDADELA0
Metrópolis 3 L-7
Colombia - Santander, Bucaramanga
Celular : (57) 3112915504
AGIL LLAVES0
CI 41 36-20 El Prado
Colombia - Santander, Bucaramanga
Teléfono(s) : (57) (7) 6340311
ALEX CERRAJERIA0
Cr22 48-47
Colombia - Santander, Bucaramanga
Teléfono(s) : (57) (7) 6701808
ALMACÉN ELECTRO REPUESTOS0
Cr12 22-33
Colombia - Santander, Bucaramanga
Teléfono(s) : (57) (7) 6713646
ALMACÉN SERVILLAVES LÍDERO
Cr15 29-66
Colombia - Santander, Bucaramanga
Teléfono(s) : (57) (7) 6334254
ALTA SEGURIDAD CERRAJERÍA0
Bucarica IV Et B-14-20 Ap 127
Colombia - Santander, Bucaramanga
Celular : (57) 3166342124
AMAYA CERRAJERIA0
Cr33 54-111
Colombia - Santander, Bucaramanga
Teléfono(s) : (57) (7) 6573511
ANFORA MULTISERVICIOS0
CI 48 32-53
Colombia - Santander, Bucaramanga
Teléfono(s) : (57) (7) 6573235
Celular : (57) 3115249635,(57) 3162331862
ANGEL SIERRA CERRAJERIA0
Plaza Mayor Entrada 2 Portería 2
Colombia - Santander, Bucaramanga
Teléfono(s) : (57) (7) 6410693
ARAGÓN CERRAJERIA0
CI 105 15 B-15 Delicias Altas
Colombia - Santander, Bucaramanga
Teléfono(s) : (57) (7) 6376782
ARANGO CASTELLAR JOHAN STEVEN
Y/O ABRE YALE CERRAJERÍA0
Cr66 18 A-24 Buenavista Bucaramanga
Colombia - Santander, Bucaramanga
Teléfono(s) : (57) (7) 6320875
ARON CERRAJERIA0
CI 105 22-155 Provenza
Colombia - Santander, Bucaramanga
Teléfono(s) : (57) (7) 6366044
AS CERRAJERIA0
CI 37 18-62
Colombia - Santander, Bucaramanga
Teléfono(s) : (57) (7) 6338147
ASTROLLAVES CERRAJERIA0
Cr33 109-421 Plaza Satelite
Colombia - Santander, Bucaramanga
Teléfono(s) : (57) (7) 6319779
AUTOLLAVES BUCARAMANGA0
Cr16 45-138 L-105
Colombia - Santander, Bucaramanga
Teléfono(s) : (57) (7) 6305085
CAJAS FUERTES LA FLORIDA0
CI 38 6-123 Lagos II

Colombia - Santander, Bucaramanga
Teléfono(s) : (57) (7) 6486084
CERRACOLO
Ci 36 15-28 Of 1401
Colombia - Santander, Bucaramanga
Teléfono(s) : (57) (7) 6304881
6562466
CERRAJERIA LA 140
Cr22 14-17
Colombia - Santander, Bucaramanga
Teléfono(s) : (57) (7) 6832931
CERRAJERÍA LA 150
Cr15 32-02
Colombia - Santander, Bucaramanga
Teléfono(s) : (57) (7) 6335765
CERRAJERÍA LA 270
Cr27 18-48
Colombia - Santander, Bucaramanga
Teléfono(s) : (57) (7) 6832311
CERRAJERÍA LA 370
Ci 37 15-26 L-8-A Nivel 2 Mercadefam C
Colombia - Santander, Bucaramanga
Teléfono(s) : (57) (7) 6330680
CERRAJERÍA A. ACUÑA0
Villabel Rosales
Colombia - Santander, Bucaramanga
Teléfono(s) : (57) (7) 6368057
CERRAJERIA A MILO
Av. Los Búcaros 3-35 Trr 6 Ap 101 B Juan
Pablo II
Colombia - Santander, Bucaramanga
Teléfono(s) : (57) (7) 6906451
CERRAJERIA A.A.B.C.0
Cr17 37-17
Colombia - Santander, Bucaramanga
Teléfono(s) : (57) (7) 6308016
CERRAJERIA ABADO
Ci 61 17 A-05
Colombia - Santander, Bucaramanga
Teléfono(s) : (57) (7) 6444298
CERRAJERÍA Y ALARMAS LA UNICAO
Ci 60 19-05 La Trinidad Floridablanca
Colombia - Santander, Bucaramanga
Teléfono(s) : (57) (7) 6493855
CERRAJERIA ALTAMIRA0
Ci 6 A 14-122 Altamira
Colombia - Santander, Bucaramanga
Teléfono(s) : (57) (7) 6496525
CERRAJERIA ANDES MALDONADO0
Ci 35 12-31 L-107
Colombia - Santander, Bucaramanga
Teléfono(s) : (57) (7) 6421959
CERRAJERÍA BÚCARO0
B-16-6 Ap 101 Bucarica

Colombia - Santander, Bucaramanga
Teléfono(s) : (57) (7) 6750811
CERRAJERIA CABECERA0
Cr33 44-24
Colombia - Santander, Bucaramanga
Teléfono(s) : (57) (7) 6477573
CERRAJERÍA CENTRAL0
Cr16 37-105
Colombia - Santander, Bucaramanga
Teléfono(s) : (57) (7) 6422271
CERRAJERIA CERRAUTOS0
Ci 23 13-14 Girardot
Colombia - Santander, Bucaramanga
Teléfono(s) : (57) (7) 6331040
CERRAJERÍA DAMANO
Ci 50 22-54
Colombia - Santander, Bucaramanga
Teléfono(s) : (57) (7) 6700144
CERRAJERÍA EN DIOS CONFÍO 24
HORAS0
Cr28 56-14
Colombia - Santander, Bucaramanga
Teléfono(s) : (57) (7) 6574434
Celular : (57) 3155499031
CERRAJERIA FIALLO0
Cr22 47-34 La Concordia
Colombia - Santander, Bucaramanga
Teléfono(s) : (57) (7) 6424086
CERRAJERIA LA FLORIDA0
Florida
Colombia - Santander, Bucaramanga
Teléfono(s) : (57) (7) 6486084
CERRAJERÍA GÓMEZO
Cr2 W 59-17
Colombia - Santander, Bucaramanga
Teléfono(s) : (57) (7) 6443445
CERRAJERIA HADA0
Cr15 3-28 N
Colombia - Santander, Bucaramanga
Teléfono(s) : (57) (7) 6404806
CERRAJERIA, JOYERIA Y RELOJERIA
DRAOMIFOO
Cr51 125-51 Zapamanga V
Colombia - Santander, Bucaramanga
Teléfono(s) : (57) (7) 6772622
CERRAJERÍA KEY0
Ci 52 31-43 Nuevo Sotomayor
Colombia - Santander, Bucaramanga
Teléfono(s) : (57) (7) 6571064
CERRAJERÍA LACHE0
Concordia Pta del Sol-Cuidadela
Colombia - Santander, Bucaramanga
Teléfono(s) : (57) (7) 6418020
CERRAJERÍA LA LLAVE DE ORO0

Cr12 51-47
Colombia - Santander, Bucaramanga
Teléfono(s) : (57) (7) 6524238
CERRAJERIA LA LLAVE DEL SUR0
Cr33 108-39 Plaza Satélite
Colombia - Santander, Bucaramanga
Teléfono(s) : (57) (7) 6367907
CERRAJERÍA MARTÍNEZO
Cl 15 6-45 La Candelaria Piedecuesta
Colombia - Santander, Bucaramanga
Teléfono(s) : (57) (7) 6560693
CERRAJERÍA EL MASTER0
Cr5 42-20 Lagos II
Colombia - Santander, Bucaramanga
Teléfono(s) : (57) (7) 6751930
CERRAJERIA MEDECO0
Cl 56 27-98
Colombia - Santander, Bucaramanga
Teléfono(s) : (57) (7) 6475591
CERRAJERIA EL PRADO0
Cl 34 33-56 El Prado
Colombia - Santander, Bucaramanga
Teléfono(s) : (57) (7) 6342272
Celular : (57) 3162699705
CERRAJERIA EL RAYO0
Centro-Cabecera
Colombia - Santander, Bucaramanga
Teléfono(s) : (57) (7) 6450496
CERRAJERIA Y RELOJERIA CALIX0
Plaza Satélite del Sur L-2180
Colombia - Santander, Bucaramanga
Teléfono(s) : (57) (7) 6310362
CERRAJERIA REYES0
BUCARAMANGA
Colombia - Santander, Bucaramanga
Celular : (57) 3163094790
CERRAJERIA DEL SUR0
Cr33 105-68 Plaza Satélite
Colombia - Santander, Bucaramanga
Teléfono(s) : (57) (7) 6311421
CERRAJERIA VICTOR0
Cr33 106-41 Plaza Satélite
Colombia - Santander, Bucaramanga
Teléfono(s) : (57) (7) 6366970
CERRAJERRIA A.ARANGO0
Cr66 18 A-24 Buenavista
Colombia - Santander, Bucaramanga
Teléfono(s) : (57) (7) 6323035
EL RÁPIDO0
Cr15 22-36
Colombia - Santander, Bucaramanga
Teléfono(s) : (57) (7) 6302000
FERRETERIA DISFERROAGRO0
Cr22 13-19

Colombia - Santander, Bucaramanga
Teléfono(s) : (57) (7) 6713555
KEY CENTER CERRAJERIA0
Cr17 36-35 Centro
Colombia - Santander, Bucaramanga
Teléfono(s) : (57) (7) 6421434
LA RECTORIA THOMASINA0
Cl 9 18-25
Colombia - Santander, Bucaramanga
Teléfono(s) : (57) (7) 6719526
LAVANDERÍA A.B.A MUEBLES0
Cl 104 23-69 Provenza
Colombia - Santander, Bucaramanga
Teléfono(s) : (57) (7) 6369078

MÁXIMA SEGURIDAD0

Trr 7 Ap 401 Sec F Urb El Bosque
Colombia - Santander, Bucaramanga
Teléfono(s) : (57) (7) 6570994
METÁLICAS ORIÓN0
Cl 18 12-25 Gaitán
Colombia - Santander, Bucaramanga
Teléfono(s) : (57) (7) 6306481
SERVI-REPUESTOS0
Cr12 22-50
Colombia - Santander, Bucaramanga
Teléfono(s) : (57) (7) 6307675
SERVICIO TÉCNICO MORENO0
Cr34 34-10 El Prado
Colombia - Santander, Bucaramanga
Teléfono(s) : (57) (7) 6349230
SUPER CHAPAS AUTOMOTORES0
Cl 22 10-57
Colombia - Santander, Bucaramanga
Teléfono(s) : (57) (7) 6713707
TALLER URIBEO
Cr6 7-64 Centro Floridablanca
Colombia - Santander, Bucaramanga
Teléfono(s) : (57) (7) 6481255
WW CERRAJERÍA0
Cr9 30-05 La Cumbre
Colombia - Santander, Bucaramanga
Teléfono(s) : (57) (7) 6585314
FERRETERIA FRANKFURTO
Cr33 30 A-107
Colombia - Santander, Bucaramanga
Teléfono(s) : (57) (7) 6456371,(57) (7) 6326912
Plomería 77
... A BUENA HORA0
Cr22 54-90
Colombia - Santander, Bucaramanga
Teléfono(s) : (57) (7) 6577999
A SU SERVICIO HIDROTÉCNICOS0

Cr33 33-30 Guarín
Colombia - Santander, Bucaramanga
Teléfono(s) : (57) (7) 6325931
A-CUATECNICOS0
CI 13 19-56 San Francisco
Colombia - Santander, Bucaramanga
Teléfono(s) : (57) (7) 6943213
A-EMPAS0
Cr23 24-06 San Francisco
Colombia - Santander, Bucaramanga
Teléfono(s) : (57) (7) 6329605
A.ABAC0
Cr19 W 64-29 Monterredondo
Colombia - Santander, Bucaramanga
Teléfono(s) : (57) (7) 6416171
AB ARREGLOS INSTALACIONES
ELECTRICAS ELECTROMAR0
Cr20 D 24 A N-09
Colombia - Santander, Bucaramanga
Teléfono(s) : (57) (7) 6407863
ABARCAMOS ACUEDUCTOS Y
CONSTRUCCIONES0
Cr15 53-29 Oasis
Colombia - Santander, Bucaramanga
Teléfono(s) : (57) (7) 6323276
ABASTOS PLOMERÍA METROPOLITANA0
CI 52 21-14
Colombia - Santander, Bucaramanga
Teléfono(s) : (57) (7) 6468712
ACA PLOMERIA LA CASTELLANA0
Cr23 6-36
Colombia - Santander, Bucaramanga
Teléfono(s) : (57) (7) 6718454
ACCESORIOS EL ACUEDUCTO0
CI 30 18-58
Colombia - Santander, Bucaramanga
Teléfono(s) : (57) (7) 6522003
ACE AGUA & GAS0
CI 17 63-07 Buenos Aires
Colombia - Santander, Bucaramanga
Teléfono(s) : (57) (7) 6322950
ACUEDUCTOS ALCANTARILLADOS
MUÑOZO
CI 16 56-03 Buenos Aires Parque
Colombia - Santander, Bucaramanga
Teléfono(s) : (57) (7) 6326030
ACUEDUCTOS PRÍNCIPE PÉREZO
CI 15 B 55-45 Buenos Aires
Colombia - Santander, Bucaramanga
Teléfono(s) : (57) (7) 6327081
ADESTAPAR GUAYA0
CI 50 18-27
Colombia - Santander, Bucaramanga
Teléfono(s) : (57) (7) 6336501

AGENCIA DE PLOMEROS PABÓN0
CI 20 54-09 Miraflores
Colombia - Santander, Bucaramanga
Teléfono(s) : (57) (7) 6347066
AGOBERTO PINTO PLOMERÍA0
Cr16 C 2-12 Bosque N Parte Baja
Colombia - Santander, Bucaramanga
Teléfono(s) : (57) (7) 6731762
AGUAS DE SANTANDER PLOMERIA0
Cr15 56-46 Reposo
Colombia - Santander, Bucaramanga
Teléfono(s) : (57) (7) 6490608
AGUASDUR0
Cr1 B 11 A-58 Villa Rosario Piedecuesta
Colombia - Santander, Bucaramanga
Teléfono(s) : (57) (7) 6552130
AGUAZUL PLOMERÍA0
Cr34 16 B N-07
Colombia - Santander, Bucaramanga
Teléfono(s) : (57) (7) 6408401
ALARCON PLOMERIA0
CI 39 24-53
Colombia - Santander, Bucaramanga
Teléfono(s) : (57) (7) 6323488
ALMACÉN MULTISERVICIO METRÓPOLISO
Cr17 58-26 Gómez Niño
Colombia - Santander, Bucaramanga
Teléfono(s) : (57) (7) 6419692
ANIBAL SANTOS PEÑALOZA ASP
SERVICIOS0
CI 84 59-15 Altos del Cacique
Colombia - Santander, Bucaramanga
Teléfono(s) : (57) (7) 6772271
ARCINIEGAS SOLUCIONES0
CI 11 A 45-08 Zapamanga IV
Colombia - Santander, Bucaramanga
Teléfono(s) : (57) (7) 6493686
ARCINIEGAS SOLUCIONES TÉCNICAS0
CI 114 A 45-08 Zapamanga IV
Colombia - Santander, Bucaramanga
Teléfono(s) : (57) (7) 6492102
ARREGLAMOS FUGAS Y GOTEOS 24H0
Sector 20 B-22-26 Ap 519 Bucarica
Colombia - Santander, Bucaramanga
Teléfono(s) : (57) (7) 6499873
Celular : (57) 3152314202
BERNAL JOSE RAULO
CI 15 12-42 Ciudad Valencia
Colombia - Santander, Bucaramanga
Teléfono(s) : (57) (7) 6382798
BUENA HORA EMERGENCIAS
DOMICILIARIAS0
CI 33 34-18
Colombia - Santander, Bucaramanga

Teléfono(s) : (57) (7) 6326986
CASTRO PLOMERIA0
Colombia - Santander, Bucaramanga
Teléfono(s) : (57) (7) 6492789
CENTRAL DE PLOMERÍA SILVESTRE
VALDIVIESO0
Ci 49 21-77
Colombia - Santander, Bucaramanga
Teléfono(s) : (57) (7) 6420220
CON GAS0
Cr17 58-219
Colombia - Santander, Bucaramanga
Teléfono(s) : (57) (7) 6442725
CONSTRUGÁS S.A.0
Cr17 58-20
Colombia - Santander, Bucaramanga
Teléfono(s) : (57) (7) 6448853
ESPAÑA PLOMERIA0
Tr107 A 11-95 España
Colombia - Santander, Bucaramanga
Teléfono(s) : (57) (7) 6372544
ESPINOSA PALENCIA ISMAELO
Ci 30 1-49 La Cumbre
Colombia - Santander, Bucaramanga
Teléfono(s) : (57) (7) 6580724
FERRETERIA FERROALBA0
Ci 48 24-67
Colombia - Santander, Bucaramanga
Teléfono(s) : (57) (7) 6851437
FERRETERIA LA W0
Ci 29 6-96 Lagos III
Colombia - Santander, Bucaramanga
Teléfono(s) : (57) (7) 6383045
FERRETERIA PLOMISURO
Bucaramanga
Colombia - Santander, Bucaramanga
Teléfono(s) : (57) (7) 6817543
FERRETERIA Y PLOMERIA RODOLFO0
Cr21 47-17
Colombia - Santander, Bucaramanga
Teléfono(s) : (57) (7) 6702844
GRIVALO
Cr18 42-89
Colombia - Santander, Bucaramanga
Teléfono(s) : (57) (7) 6334754
INFANTE SANTOS TÉCNICO PLOMERO0
Ci 35 5-35 Alfonso López
Colombia - Santander, Bucaramanga
Teléfono(s) : (57) (7) 6428133
INSTALACIONES HIDROSANITARIAS AB
FUENTES0
Sector B Trr 4 Ap 203A Bellavista
Colombia - Santander, Bucaramanga
Teléfono(s) : (57) (7) 6391041

ISOGAS0
C.C. Panama L-333
Colombia - Santander, Bucaramanga
Teléfono(s) : (57) (7) 6334545
LIMPIA EXPRESS0
Sector 6 Et VI Trr 5 Ap 501 Los Samanes
Colombia - Santander, Bucaramanga
Teléfono(s) : (57) (7) 6443806
LUIS RUEDA ROSAS E.U.0
Ci 16 B 7-34
Colombia - Santander, Bucaramanga
Teléfono(s) : (57) (7) 6711182
MANTENIMIENTO A&G SERVICIOS LTDA.0
Cr25 102-40 Provenza
Colombia - Santander, Bucaramanga
Teléfono(s) : (57) (7) 6368785
MAYORGA JUÁNO
Cr23 20-52
Colombia - Santander, Bucaramanga
Teléfono(s) : (57) (7) 6401464
MULTISERVICIOS COMUNEROS0
Cr18 7-35 Comuneros
Colombia - Santander, Bucaramanga
Teléfono(s) : (57) (7) 6718935
NACIONAL DE TECNICOS0
Cr41 0-44 Morrorrico
Colombia - Santander, Bucaramanga
Teléfono(s) : (57) (7) 6352054
PLOMERIA CIUDADELA0
Cr28 W 39-03 Manzanares
Colombia - Santander, Bucaramanga
Teléfono(s) : (57) (7) 6413673
PLOMERIA COLOMBIA0
Ci 104 E 11-95 Malpaso
Colombia - Santander, Bucaramanga
Teléfono(s) : (57) (7) 6807791
PLOMERIA DEL SUR0
Cr32 112-25 La Castellana
Colombia - Santander, Bucaramanga
Teléfono(s) : (57) (7) 6310443
PLOMERIA EN GENERAL DANIEL REYES
GÓMEZO
Dg20 103-16 La Fontana
Colombia - Santander, Bucaramanga
Teléfono(s) : (57) (7) 6316513
PLOMERIA GABRIEL ZAMBRANO
CESPEDES0
Ci 8 11-74 Villabel
Colombia - Santander, Bucaramanga
Teléfono(s) : (57) (7) 6385883
PLOMERIA GUSTAVO RUEDA0
Cr33 121-05 Zapamanga VI
Colombia - Santander, Bucaramanga
Teléfono(s) : (57) (7) 6714778

PLOMERIA J-R0
 CI 68 B 10 D-23 P-2 Pablo VI
 Colombia - Santander, Bucaramanga
 Teléfono(s) : (57) (7) 6470233
 PLOMERIA LUIS J. MONSALVE0
 CI 105 31-69 Diamante I
 Colombia - Santander, Bucaramanga
 Teléfono(s) : (57) (7) 6310408
 PLOMERIA OSCAR FLOREZO
 Cr17 58-219
 Colombia - Santander, Bucaramanga
 Teléfono(s) : (57) (7) 6814499
 PLOMERIA PEDRO GONZALEZO
 CI 15 7-42
 Colombia - Santander, Bucaramanga
 Teléfono(s) : (57) (7) 6719494
 PLOMERIA PINZON0
 CI 110 A 15-04 P-2 Dangon Punta Paraiso
 Colombia - Santander, Bucaramanga
 Teléfono(s) : (57) (7) 6376702
 PLOMERIA RAMIREZO
 Cr36 A 13-41 Los Sauces
 Colombia - Santander, Bucaramanga
 Teléfono(s) : (57) (7) 6320200
 PLOMERIA REAL DE MINAS0
 CI 60 42 W-51 Estoraques
 Colombia - Santander, Bucaramanga
 Teléfono(s) : (57) (7) 6415048
 PLOMERIA RUEDA0
 Cr15 B 58-19 Et 1 Sta Helena Floridablan
 Colombia - Santander, Bucaramanga
 Teléfono(s) : (57) (7) 6772204
 PLOMERIA SANABRIA0
 Cr27 18-23
 Colombia - Santander, Bucaramanga
 Teléfono(s) : (57) (7) 6301810
 PLOMERIA SATELITE DEL SUR0
 Cr33 101-13
 Colombia - Santander, Bucaramanga
 Teléfono(s) : (57) (7) 6830528
 PLOMERIA UNIDOS0
 Cr3 A 37-51 La Joya
 Colombia - Santander, Bucaramanga
 Teléfono(s) : (57) (7) 6444652
 PLOMERIA VILLAMIZAR0
 CI 146 B 44-46 Prados Del Sur
 Colombia - Santander, Bucaramanga
 Teléfono(s) : (57) (7) 6582815
 PLOMERÍA GRANADOS0
 CI 24 12-92 Ciudad Valencia
 Colombia - Santander, Bucaramanga
 Teléfono(s) : (57) (7) 6382245
 PLOMERÍA IGNACIO BUSTOS0
 CI 32 33 A-93
 Colombia - Santander, Bucaramanga
 Teléfono(s) : (57) (7) 6348080
 PLOMERÍA LA GARANTÍA0
 Cr32 116-58 La Castellana
 Colombia - Santander, Bucaramanga
 Teléfono(s) : (57) (7) 6361371
 PLOMERÍA ORIÓN0
 CI 104 A 40 A-02 San Bernardo
 Colombia - Santander, Bucaramanga
 Teléfono(s) : (57) (7) 6495274
 PLOMERÍA RAMÍREZO
 Cr37 13-31 Morrorrico
 Colombia - Santander, Bucaramanga
 Teléfono(s) : (57) (7) 6348769
 PLOMERÍA Y ELECTRICIDAD NILSON
 DULCEY MURILLO0
 CI 105 B 10-21 Los Guadales
 Colombia - Santander, Bucaramanga
 Teléfono(s) : (57) (7) 6373867
 SOLUCIONES INTEGRALES A & T.0
 CI 2 6 A-01 Sta Ana Floridablanca
 Colombia - Santander, Bucaramanga
 Teléfono(s) : (57) (7) 6819563
 SUPER MARIO BROSSO
 CI 105 22-04 Provenza
 Colombia - Santander, Bucaramanga
 Teléfono(s) : (57) (7) 6944874
 SUPER MARIO BROSS PLOMERIA0
 Cr40 A 106-35 San Bernardo
 Colombia - Santander, Bucaramanga
 Teléfono(s) : (57) (7) 6495069
 TECNO PLANOS0
 Cr22 35-22
 Colombia - Santander, Bucaramanga
 Teléfono(s) : (57) (7) 6457836
 U&M SOLUCIONES LTDA.0
 Cr18 62-13 P-2
 Colombia - Santander, Bucaramanga
 Teléfono(s) : (57) (7) 6835154
 ALMACEN EL PLOMERO LTDA0
 Avda La Rosita 24-68
 Colombia - Santander, Bucaramanga
 Teléfono(s) : (57) (7) 6359484
JARDINERÍA 9
 CORPORACIÓN AMBIENTAL EQUILIBRIO
 CORPAE0
 Cr30 64-30
 Colombia - Santander, Bucaramanga
 Teléfono(s) : (57) (7) 6470953
 ITUGAS0
 CI 148 44-33 P-2 Prados del Sur
 Floridablanca
 Colombia - Santander, Bucaramanga

Teléfono(s) : (57) (7) 6584058
LUIS ARAQUE JUAN CARLOS0
Cr3 A 16-15 Sta Ana
Colombia - Santander, Bucaramanga
Teléfono(s) : (57) (7) 6820045
SERVICIO DE JARDINERIA JOSE PEREA0
CI 21 42-54 Miraflores Vía Pamplona
Colombia - Santander, Bucaramanga
Teléfono(s) : (57) (7) 6455012
SERVINORT SIGLO XXI LTDA.0
C.C. Panamá P-3 L-325/326
Colombia - Santander, Bucaramanga
Teléfono(s) : (57) (7) 6705459
VIVERO EL DIVINO NIÑO0
Cr33 A 32-112 Plaza Guarín
Colombia - Santander, Bucaramanga
Teléfono(s) : (57) (7) 6348079
FLORISTERIA GIOMAR Y PROPLANTEX
DE COLOMBIA0
Km 13 Vía Piedecuesta Cl del Zoologico La
Españolita Casa 33
Colombia - Santander, Bucaramanga
Teléfono(s) : (57) (7) 6554953
PAISAJISMOS Y ZONAS VERDES0
CL 104 23-29
Colombia - Santander, Bucaramanga
Teléfono(s) : (57) (7) 6382703
VIVERO-ARTE0
Km 1 Autop Florida-Piedecuesta
Colombia - Santander, Bucaramanga
Teléfono(s) : (57) (7) 6392239

ELECTRICISTAS 46

A.ABAC0
Cr19 W 64-29 Monterredondo
Colombia - Santander, Bucaramanga
Teléfono(s) : (57) (7) 6416171
AARON ELECTRIC0
Cr32 C 17-77 San Alonso
Colombia - Santander, Bucaramanga
Teléfono(s) : (57) (7) 6484521
AB ARREGLOS INSTALACIONES
ELECTRICAS ELECTROMAR0
Cr20 D 24 A N-09
Colombia - Santander, Bucaramanga
Teléfono(s) : (57) (7) 6407863
ABA LTDA.0
C.C. San Bazar Pasillo 12 L-518
Colombia - Santander, Bucaramanga
Teléfono(s) : (57) (7) 6569114
ABACAB0
CI 55 20-52 Colorados
Colombia - Santander, Bucaramanga

Teléfono(s) : (57) (7) 6739085
ABAUNZA ELECTRICISTAS0
CI 37 20-70
Colombia - Santander, Bucaramanga
Teléfono(s) : (57) (7) 6829540
ACA ELECTRICISTAS0
Bucaramanga
Colombia - Santander, Bucaramanga
Teléfono(s) : (57) (7) 6740842
ACUÑA ACUÑA LUIS ALBERTO0
Cr26 35 A-95 Cañaveral
Colombia - Santander, Bucaramanga
Teléfono(s) : (57) (7) 6389227
ALADINOS INSTALACIONES TECNICAS0
Cr53 102-24 Et 1 Urb Los Arrayanes
Floridablanca
Colombia - Santander, Bucaramanga
Teléfono(s) : (57) (7) 6494725
ALMACEN DISTRIBUCIONES ELECTRICAS
J.E. LTDA.0
Cr17 37-59
Colombia - Santander, Bucaramanga
Teléfono(s) : (57) (7) 6421703
ALMACEN EL SEGUNDAZO ELECTRICO0
CI 29 19-20
Colombia - Santander, Bucaramanga
Teléfono(s) : (57) (7) 6305413
ALMACEN SERVIELECTRIC LTDA.0
Cr17 37-01
Colombia - Santander, Bucaramanga
Teléfono(s) : (57) (7) 6702930
ALUMBRAR SERVICIOS0
Bloque 17-3 A 402 Bucarica
Colombia - Santander, Bucaramanga
Teléfono(s) : (57) (7) 6484587
ALVARADO NELSON0
CI 42 6-37 Lagos II
Colombia - Santander, Bucaramanga
Teléfono(s) : (57) (7) 6486494
ANDELFO BUENO PATIÑO TÉCNICO
ELÉCTRICISTA0
CI 27 9-13 Lagos I
Colombia - Santander, Bucaramanga
Teléfono(s) : (57) (7) 6996278
ARENALES JOSE ARGEMIRO0
CI 5 25 A-151 Independencia Parque
Colombia - Santander, Bucaramanga
Teléfono(s) : (57) (7) 6348482
ASOCIACIÓN DE PROFESIONALES
TÉCNICOS ELÉCTRICISTAS DE
SANTANDER0
Cr19 29-13 P-2
Colombia - Santander, Bucaramanga
Teléfono(s) : (57) (7) 6337878

BUENA HORA EMERGENCIAS
DOMICILIARIAS0
CI 33 34-18
Colombia - Santander, Bucaramanga
Teléfono(s) : (57) (7) 6326986
CONTRERAS RAMIREZ YEISO
CI 25 5-98 Lagos III
Colombia - Santander, Bucaramanga
Teléfono(s) : (57) (7) 6849278
ELECTRICOS LA 170
Cr17 53-44
Colombia - Santander, Bucaramanga
Teléfono(s) : (57) (7) 6441210
ELECTRICOS HEHOSIMA0
Av Quebrada Seca 18-27
Colombia - Santander, Bucaramanga
Teléfono(s) : (57) (7) 6423406
ELECTRICOS PENA0
CI 28 0-20 Casa F-28 Paseo La Feria
Colombia - Santander, Bucaramanga
Teléfono(s) : (57) (7) 6425608
ELECTRIKPINTO0
CI 9 26-02
Colombia - Santander, Bucaramanga
Teléfono(s) : (57) (7) 6321917
ELECTRO SUR0
Cr33 116-46 La Castellana
Colombia - Santander, Bucaramanga
Teléfono(s) : (57) (7) 6317939
ELECTRO TIGRES0
CI 56 15-33 El Reposo
Colombia - Santander, Bucaramanga
Teléfono(s) : (57) (7) 6491022
ELECTROCASTRO0
Cr17 58-225
Colombia - Santander, Bucaramanga
Teléfono(s) : (57) (7) 6835651
FERRETERIA FERROALBA0
CI 48 24-67
Colombia - Santander, Bucaramanga
Teléfono(s) : (57) (7) 6851437
FERRETERIA PLOMISURO
Bucaramanga
Colombia - Santander, Bucaramanga
Teléfono(s) : (57) (7) 6817543
GARZÓN CRUZ PEDRO VICENTE0
CI 111 A 31-12 El Dorado
Colombia - Santander, Bucaramanga
Teléfono(s) : (57) (7) 6310311
GUALDRON GUALDRON FRANCISCO0
CI 18 27 A-47 Andalucía
Colombia - Santander, Bucaramanga
Teléfono(s) : (57) (7) 6385291
GUERRERO B. AMARIS ANTONIO0

CI 146 43 A-40 Altos de Floridablanca
Colombia - Santander, Bucaramanga
Conmutador : (57) (7) 6820963
GUTIERREZ LANDAZÁBAL ALBERTO0
CI 64 2 AW-46 Mutis
Colombia - Santander, Bucaramanga
Teléfono(s) : (57) (7) 6419840
INSTALACIONES ELÉCTRICAS0
CI 30 17-38 Centro
Colombia - Santander, Bucaramanga
Teléfono(s) : (57) (7) 6706856
INSTALACIONES ELECTRICAS
FRANCISCO ESPINEL0
CI 203 41 D-30 Casa 56 Pirineos
Floridablanca
Colombia - Santander, Bucaramanga
Teléfono(s) : (57) (7) 6488119,(57) (7)
6909860
Celular : (57) 3162312755
INSTALACIONES ELECTRICAS VICTOR
MORENO0
CI 106 41 A-39 San Bernardo
Colombia - Santander, Bucaramanga
Teléfono(s) : (57) (7) 6495267
Celular : (57) 3144783657
INSTALACIONES ELKINO
Cr10 49-21 José A. Morales
Colombia - Santander, Bucaramanga
Teléfono(s) : (57) (7) 6490049
INSTALACIONES HERNÁNDEZO
Cr4 47-04 Lagos II
Colombia - Santander, Bucaramanga
Teléfono(s) : (57) (7) 6751913
INSTALACIONES Y MONTAJES0
CI 45 19-123
Colombia - Santander, Bucaramanga
Teléfono(s) : (57) (7) 6301928
LOPEZ RIOS HENRY0
CI 51 A 16-70 San Miguel
Colombia - Santander, Bucaramanga
Teléfono(s) : (57) (7) 6369090
MANTENIMIENTOS ELÉCTRICOS
BOLIVARO
Cr51 102 B-11 Arrayanes Et-1
Colombia - Santander, Bucaramanga
Teléfono(s) : (57) (7) 6772945
MANTENIMIENTO MANRIQUE0
Cr 3 55-150 Trr 2 Apto 401 Ciudadela
Palmeras II
Colombia - Santander, Bucaramanga
Teléfono(s) : (57) (7) 6418609
NACIONAL DE TECNICOS0
Cr41 0-44 Morrorrico

Colombia - Santander, Bucaramanga
Teléfono(s) : (57) (7) 6352054
PLOMERIA A BUENA HORA
EMERGENCIAS DOMICILIARIAS0
Cr22 54-90
Colombia - Santander, Bucaramanga
Teléfono(s) : (57) (7) 6577999
PUNTO ELÉCTRIC J.C.0
CI 24 10-05
Colombia - Santander, Bucaramanga
Teléfono(s) : (57) (7) 6331527
RINCÓN CANTILLO MARIO ERNESTOO
CI 13 28-30 Molinos Bajos Floridablanca
Colombia - Santander, Bucaramanga
Celular : (57) 3166085217
VEROCO INGENIERIA LTDA.0
Av La Rosita 18-80 Of 101
Colombia - Santander, Bucaramanga
Teléfono(s) : (57) (7) 6523637

REPARACIÓN DE ELECTRODOMÉSTICOS 56

A DOMICILIO JORGE MORALES SERVITVO
Cr16 A 49-12 San Miguel
Colombia - Santander, Bucaramanga
Teléfono(s) : (57) (7) 6425847
AB CERRAJERÍA SERVIPLUS0
CI 41 27 A-12
Colombia - Santander, Bucaramanga
Teléfono(s) : (57) (7) 6453805
ABAFRIO REFRIGERACIONO
CI 35 29 A-86 Bellavista Girón
Colombia - Santander, Bucaramanga
Teléfono(s) : (57) (7) 6533157
ABDIAS CERRAJERIA0
CI 67 10 E-03 Pablo VI
Colombia - Santander, Bucaramanga
Teléfono(s) : (57) (7) 6470679
ACCESORIOS Y REPARACIONES
SENTELO
CI 53 13-57 Floridablanca
Colombia - Santander, Bucaramanga
Teléfono(s) : (57) (7) 6771987
AGENCIA TECNICA ESPECIALIZADA0
Cr23 A 102-04 Provenza
Colombia - Santander, Bucaramanga
Teléfono(s) : (57) (7) 6817266
AIWA R.O0
Cr17 C 58-41 P-2
Colombia - Santander, Bucaramanga
Teléfono(s) : (57) (7) 6440143
ALINZA-REPARAR ELECTRONICS0
CI 32 31-28
Colombia - Santander, Bucaramanga

Teléfono(s) : (57) (7) 6341888
ALMAR LTDA.0
Cr22 41-50
Colombia - Santander, Bucaramanga
Teléfono(s) : (57) (7) 6303795
ALVAVISIÓN ALMACÉN Y TALLERO
CI 33 27-84
Colombia - Santander, Bucaramanga
Teléfono(s) : (57) (7) 6343671
ARISMENDI MARTINEZ FLORENTINO0
Cr18 37-61
Colombia - Santander, Bucaramanga
Teléfono(s) : (57) (7) 6304578
ASISTEC ASISTENCIA TECNICA0
Cr22 41-51
Colombia - Santander, Bucaramanga
Teléfono(s) : (57) (7) 6450177
ATENCIÓN AL CLIENTE SERVI
WHIRLPOOL DE ORIENTE0
Alameda Cañaveral Trr 3 Ap 301
Colombia - Santander, Bucaramanga
Teléfono(s) : (57) (7) 6383879
B.S.B. ELECTRÓNICA0
CI 21 A 24-51 Et V Portal Campestre Girón
Colombia - Santander, Bucaramanga
Teléfono(s) : (57) (7) 6596220
CASA DE LA PLANCHA0
Dg15 CI 56 C.C. Sanandresito P-3 L-9-33
Colombia - Santander, Bucaramanga
Teléfono(s) : (57) (7) 6441117
CELFER0
Plaza Satélite del Sur Pto 2207
Colombia - Santander, Bucaramanga
Teléfono(s) : (57) (7) 6312987
CERRAJERIA DEL SUR0
Cr33 105-68 Plaza Satélite
Colombia - Santander, Bucaramanga
Teléfono(s) : (57) (7) 6311421
CÉSAR HERRERA E.U.0
CI 33 18-26 L-223
Colombia - Santander, Bucaramanga
Teléfono(s) : (57) (7) 6524934
CESCOM0
CI 28 9-38 Lagos I
Colombia - Santander, Bucaramanga
Teléfono(s) : (57) (7) 6398211
CHALLENGER SONIVIDEO0
CI 35 22-28
Colombia - Santander, Bucaramanga
Teléfono(s) : (57) (7) 6351998
CLASS R MENSAJERIA0
Cr22 54-74
Colombia - Santander, Bucaramanga
Teléfono(s) : (57) (7) 6473260

COLPA0
 Cr12 28-11 Lagos I
 Colombia - Santander, Bucaramanga
 Teléfono(s) : (57) (7) 6387555
 CS DIGITAL0
 Cl 41 21-66 Bolívar
 Colombia - Santander, Bucaramanga
 Teléfono(s) : (57) (7) 6300050
 DYS TECNICOS0
 Cl 105 25-80 Provenza
 Colombia - Santander, Bucaramanga
 Teléfono(s) : (57) (7) 6315615
 EL VENTILADOR0
 Cl 45 17-14
 Colombia - Santander, Bucaramanga
 Teléfono(s) : (57) (7) 6423297
 ELÉCTRICOS NUEVO MILENIO0
 Cl 32 32-100 L-103
 Colombia - Santander, Bucaramanga
 Teléfono(s) : (57) (7) 6809042
 ELECTRO SERVI-HITACHI SONYO
 Cr17 18-09
 Colombia - Santander, Bucaramanga
 Teléfono(s) : (57) (7) 6712387
 ELECTRO SERVICE R.E.0
 Cr15 68-92
 Colombia - Santander, Bucaramanga
 Teléfono(s) : (57) (7) 6432113
 ELECTRÓNICA DIGITAL0
 B-10-11 Ap 101 Bucarica
 Colombia - Santander, Bucaramanga
 Teléfono(s) : (57) (7) 6499625
 ELECTRÓNICA J R0
 Cl 11 6-62 Centro Piedecuesta
 Colombia - Santander, Bucaramanga
 Teléfono(s) : (57) (7) 6540243
 ELECTRONICA SANTA ANA0
 Cr11 11-21 Sta Ana
 Colombia - Santander, Bucaramanga
 Teléfono(s) : (57) (7) 6821805
 ELECTRONICA VESGA0
 Cl 24 29-33 Molinos Bajos Floridablanca
 Colombia - Santander, Bucaramanga
 Teléfono(s) : (57) (7) 6399899
 FRIOELECTRICO
 Cl 100 36-39 Trr 2 Ap 204 Girasol
 Colombia - Santander, Bucaramanga
 Teléfono(s) : (57) (7) 6515098
 HACEB S.A.0
 .
 Colombia - Santander, Bucaramanga
 Unico nacional : (57) (7) 018000511000
 INDUSTRIAS MUR0
 Cl 51 A 14-59

Colombia - Santander, Bucaramanga
 Teléfono(s) : (57) (7) 6701944
 LA CASA DE LA LICUADORA0
 Cr11 41-81
 Colombia - Santander, Bucaramanga
 Teléfono(s) : (57) (7) 6336204
 LG CENTRO DE SERVICIO0
 Cr 27 84-46 Diamante II
 Colombia - Santander, Bucaramanga
 Teléfono(s) : (57) (7) 6363888
 MANTENIMIENTO ELECTRONICO0
 Cr27 41-28
 Colombia - Santander, Bucaramanga
 Teléfono(s) : (57) (7) 6344400
 MANTENIMIENTO DE REPARACIÓN DE
 LAVADORAS JUVES0
 Cl 30 11 E-04 La Cumbre
 Colombia - Santander, Bucaramanga
 Teléfono(s) : (57) (7) 6582140
 MELO & ULLOA LTDA.0
 Cl 55 27-07
 Colombia - Santander, Bucaramanga
 Teléfono(s) : (57) (7) 6430150
 NACIONAL DE TECNICOS0
 Cr41 0-44 Morrorrico
 Colombia - Santander, Bucaramanga
 Teléfono(s) : (57) (7) 6352054
 REFRIGAS0
 Cr33 116-04 La Castellana
 Colombia - Santander, Bucaramanga
 Teléfono(s) : (57) (7) 6362829
 REFRIGERACIÓN ELECTRO-BUENO0
 Cl 17 17-53 San Francisco
 Colombia - Santander, Bucaramanga
 Teléfono(s) : (57) (7) 6716887
 REFRIGERACIÓN JORGE SUAREZ
 VELASCO0
 Cl 65 5 W-27 Los Héroes
 Colombia - Santander, Bucaramanga
 Teléfono(s) : (57) (7) 6411773
 REPARACIÓN ARTÍCULOS Y
 ELECTRODOMÉSTICOS0
 Cl 33 15-70 Rincón de Girón Girón
 Colombia - Santander, Bucaramanga
 Teléfono(s) : (57) (7) 6463659
 REPARACION Y MANTENIMIENTO
 CARLOS SANTOS0
 Cl 126 33-25 Zapamanga VI Floridablanca
 Colombia - Santander, Bucaramanga
 Teléfono(s) : (57) (7) 6494598
 REPUESTOS Y REPARACIONES0
 Cl 45 19-69

Colombia - Santander, Bucaramanga
Teléfono(s) : (57) (7) 6526961
SERVI-ELECTRONICS0
Cr14 43-29
Colombia - Santander, Bucaramanga
Teléfono(s) : (57) (7) 6705760
SERVICIO ELÉCTRICO MANTILLAO
CI 33 18-36 L-120 C.C. Bucacentro
Colombia - Santander, Bucaramanga
Teléfono(s) : (57) (7) 6426075
SERVICIO ELÉCTRONICO0
CI 43 9-58
Colombia - Santander, Bucaramanga
Teléfono(s) : (57) (7) 6844383
SERVICIO ELECTRÓNICO AVANZADO0
Cr15 104 D-113 Malpaso
Colombia - Santander, Bucaramanga
Teléfono(s) : (57) (7) 6376753
SERVICIO TÉCNICO0
CI 105 22-56 L-105 Paseo Comercial
Provenza
Colombia - Santander, Bucaramanga
Teléfono(s) : (57) (7) 6318057
SERVICIO TÉCNICO ELECTRO-RÁPIDO0
Cr26 18 N-11 Villa Helena
Colombia - Santander, Bucaramanga
Teléfono(s) : (57) (7) 6400963
SERVICIO TECNICO HACEB
BUCARAMANGA0
Cr24 35-40
Colombia - Santander, Bucaramanga
Teléfono(s) : (57) (7) 6839837
SERVICIO TECNICO J.R.0
Dg56 141-15 Floridablanca
Colombia - Santander, Bucaramanga
Teléfono(s) : (57) (7) 6585245
SERVITEC GOLDSTAR - JORGE TOLOZA0
Cr22 41-02
Colombia - Santander, Bucaramanga
Teléfono(s) : (57) (7) 6337368
SUAREZ RIOS MANUELO
CI 63 15 B-116 P-2
Colombia - Santander, Bucaramanga
Teléfono(s) : (57) (7) 6441796
TALLER NÚÑEZ0
Cr16 37-115
Colombia - Santander, Bucaramanga
Teléfono(s) : (57) (7) 6339173
TECNISERVICIOS MARCO AURELIO0
CI 94 13 B-36 Venecia
Colombia - Santander, Bucaramanga
Teléfono(s) : (57) (7) 6378301
TRILLOS PALLARES NELSON0
CI 33 18-36 L-225

Colombia - Santander, Bucaramanga
Teléfono(s) : (57) (7) 6702757

VIDEO SONIDOS0
Dg15 CI 56 P-2 L-10-8
Colombia - Santander, Bucaramanga
Teléfono(s) : (57) (7) 6339783

ALBAÑILERIA 101
CONURBAR LTDA. CONSTRUCCIONES
URBANISTICAS Y ARQUITECTÓNICAS
C.C. Cabecera Et. IV Of. 420
Colombia - Santander, Bucaramanga
Teléfono(s) : (57) (7) 6430803
Fax : (57) (7) 6439618

IMPERTEL IMPERMEABILIZACIÓN
Cr26 15-45
Colombia - Santander, Bucaramanga
Teléfono(s) : (57) (7) 6453736
Fax : (57) (7) 6324752
Celular : (57) 3152549101
CONARING LTDA.
Cr29 50-45
Colombia - Santander, Bucaramanga
Teléfono(s) : (57) (7) 6432937,(57) (7)
6575804
VIVIR CONSTRUCCIONES LTDA.
CI 17 # 12-08 P- 4
Colombia - Santander, Bucaramanga
Teléfono(s) : (57) (7) 6715021 Ext. 112
PRACO DIDACOL S.A.
Cr27 41-38
Colombia - Santander, Bucaramanga
Teléfono(s) : (57) (7) 6359903,(57) (7)
6348518,(57) (7) 6359901,(57) (7) 6359902
Fax : (57) (7) 6359904
ARDECO LTDA.0
CI 63 D 32-7 Of-7 Conucos
Colombia - Santander, Bucaramanga
Teléfono(s) : (57) (7) 6479482
ARKANA ARQUITECTURA URBANA LTDA0
Cr30 33-52
Colombia - Santander, Bucaramanga
Teléfono(s) : (57) (7) 6323272
ASEDING LTDA.0
CI 41 9-67 Alfonso López
Colombia - Santander, Bucaramanga
Teléfono(s) : (57) (7) 6339212
ASOCIACIÓN DE TÉCNICOS
CONSTRUCTORES DE SANTANDERO0
CI 51 21-39
Colombia - Santander, Bucaramanga

Teléfono(s) : (57) (7) 6426303
 BANCO DE MATERIALES0
 Cr19 Tr16-45 P-2 Rivera del Río Girón
 Colombia - Santander, Bucaramanga
 Teléfono(s) : (57) (7) 6594281
 BLANCO FRANCO OLINTOO
 Cl 16 11 B-66 Rosales I
 Colombia - Santander, Bucaramanga
 Teléfono(s) : (57) (7) 6390104
 BUILDING LTDA.0
 Cl 36 22-16
 Colombia - Santander, Bucaramanga
 Teléfono(s) : (57) (7) 6452197
 CAMACOL REGIONAL SANTANDERO
 Cr19 36-20 Of 905
 Colombia - Santander, Bucaramanga
 Teléfono(s) : (57) (7) 6428358
 C.E.M.I ELÉCTRICOSO
 Cr18 30-15 Centro
 Colombia - Santander, Bucaramanga
 Teléfono(s) : (57) (7) 6803027
 CENTURY 21 VALORES INMOBILIARIOS0
 Cl 42 27 A-44 L-2
 Colombia - Santander, Bucaramanga
 Teléfono(s) : (57) (7) 6327500
 CIELCO LTDA.0
 Cr35 54-113 Cabecera
 Colombia - Santander, Bucaramanga
 Teléfono(s) : (57) (7) 6944387
 CONSTRUACABADOS LA IDEAL0
 Cr67 125 A-45 Las Palmeras Floridablanca
 Colombia - Santander, Bucaramanga
 Teléfono(s) : (57) (7) 6771606
 CONSTRUCCIONES LTDA.0
 Cr15 45-101
 Colombia - Santander, Bucaramanga
 Teléfono(s) : (57) (7) 6330707
 CONSTRUCCIONES AC&C LTDA.0
 Cl 35 17-56 P-12
 Colombia - Santander, Bucaramanga
 Teléfono(s) : (57) (7) 6705888
 CONSTRUCCIONES Y DISEÑOS RAVARO
 Cl 61 15-04 San Gerardo
 Colombia - Santander, Bucaramanga
 Teléfono(s) : (57) (7) 6419532
 CONSTRUCCIÓN DE INVERSIONES
 URBANAS E.U.0
 Cl 35 17-56 Of 1204 Edif Davivienda
 Colombia - Santander, Bucaramanga
 Teléfono(s) : (57) (7) 6526145
 CONSTRUCCIONES MENDOZA ORTIZ
 LTDA.0
 Cl 46 B 22-97
 Colombia - Santander, Bucaramanga

Teléfono(s) : (57) (7) 6335548
 CONSTRUCCIONES MODULARES O&P
 LTDA.0
 Cr38 37-44
 Colombia - Santander, Bucaramanga
 Teléfono(s) : (57) (7) 6903950
 CONSTRUCCIONES Y SOLDADURAO
 Cl 17 N 10 D-04 Et II Tejar N
 Colombia - Santander, Bucaramanga
 Teléfono(s) : (57) (7) 6404582
 CONSTRUCTORA ESCALAO
 Cl 105 19-07 L-202 Fontana
 Colombia - Santander, Bucaramanga
 Teléfono(s) : (57) (7) 6317272
 CONSTRUCTORA J.E. SILVA Y CÍA.0
 Cl 36 19-18 Of 806
 Colombia - Santander, Bucaramanga
 Teléfono(s) : (57) (7) 6424751
 CONSTRUCTORA MARDEL LTDA0
 Cl 55 28-54 Of 2
 Colombia - Santander, Bucaramanga
 Teléfono(s) : (57) (7) 6474312
 CONSTRUCTORA MONSERRATE LTDA.0
 Cr32 109 A-30 P-2 El Dorado
 Colombia - Santander, Bucaramanga
 Teléfono(s) : (57) (7) 6317926
 CONSTRUCTORA PRESTIGIO S.A.0
 Cr27 45-08
 Colombia - Santander, Bucaramanga
 Teléfono(s) : (57) (7) 6850376
 CONSTRUCTORA R.S.T. LTDA0
 Cr7 8-23
 Colombia - Santander, Bucaramanga
 Teléfono(s) : (57) (7) 6555286
 CONSTRUCTORA EL TORREJON0
 Cr27 A 40-22 Of 106 Mejoras Públicas
 Colombia - Santander, Bucaramanga
 Teléfono(s) : (57) (7) 6341174
 CONSTRUCTORA VILLA CAROLINA0
 Centro Internal de Negocios La Triada Trr
 Norte Of. 515
 Colombia - Santander, Bucaramanga
 Teléfono(s) : (57) (7) 6421140
 CONSTRUGÁS S.A.0
 Cr17 58-20
 Colombia - Santander, Bucaramanga
 Teléfono(s) : (57) (7) 6448853
 CONSTRUSERVIS COMPANY0
 Cl 36 13-48 Of 212
 Colombia - Santander, Bucaramanga
 Teléfono(s) : (57) (7) 6521950
 COULVERT ASOCIADOS LTDA.0
 Cr11 28-12 Lagos I
 Colombia - Santander, Bucaramanga

Teléfono(s) : (57) (7) 6780769
 CYMER LTDA.0
 CI 51 23-53
 Colombia - Santander, Bucaramanga
 Teléfono(s) : (57) (7) 6478307
 DEKA SOLUCIONES0
 Cr31 116-69 La Castellana
 Colombia - Santander, Bucaramanga
 Teléfono(s) : (57) (7) 6362674
 DIARCCO OBRAS Y SERVICIOS LTDA.0
 Cr46 55-71
 Colombia - Santander, Bucaramanga
 Teléfono(s) : (57) (7) 6386989
 DORAL EDIFICACIONES S.A0
 Cr35 44-38
 Colombia - Santander, Bucaramanga
 Teléfono(s) : (57) (7) 6472106
 EL TREBOL LTDA.0
 Cr16 33-44 P-3 L-F-14
 Colombia - Santander, Bucaramanga
 Teléfono(s) : (57) (7) 6700248
 FACONTEC LTDA.0
 Cr5 57-480 Bdg 3 Vía al Carrasco
 Colombia - Santander, Bucaramanga
 Teléfono(s) : (57) (7) 6822152
 FENIX CONSTRUCCIONES0
 Cr27 36-14 Of 303
 Colombia - Santander, Bucaramanga
 Teléfono(s) : (57) (7) 6350055
 FINCA SOCIEDAD ANÓNIMA0
 CI 35 18-21 Of 405
 Colombia - Santander, Bucaramanga
 Teléfono(s) : (57) (7) 6525073
 GARCÍA MENDEZ JAVIER IGNACIO0
 CI 45 Bis 27-75 Ap 703 Sotomayor
 Colombia - Santander, Bucaramanga
 Teléfono(s) : (57) (7) 6470567
 GRUPO ARCOS0
 Cr21 B 115-116 Provenza
 Colombia - Santander, Bucaramanga
 Teléfono(s) : (57) (7) 6313812
 GRUPO J80
 Cr14 35-26 Of 201 Centro
 Colombia - Santander, Bucaramanga
 Teléfono(s) : (57) (7) 6427985
 H.C. DISEÑO Y CONSTRUCCIÓN0
 Cr60 20-40 Los Laureles Floridablanca
 Colombia - Santander, Bucaramanga
 Teléfono(s) : (57) (7) 6490438
 HERS CONSTRUCCIONES0
 CI 35 17-77 Of 902 Centro
 Colombia - Santander, Bucaramanga
 Teléfono(s) : (57) (7) 6704350
 INACAR S.C.A.0

Km 6 Vía Girón CI 58-8 -13 L-4 C.C.
 Garibaldi
 Colombia - Santander, Bucaramanga
 Teléfono(s) : (57) (7) 6460016
 INGENIERIA DGI0
 CI 25 28-21 Molinos Altos Floridablanca
 Colombia - Santander, Bucaramanga
 Teléfono(s) : (57) (7) 6385355
 MANTENIMIENTO A&G SERVICIOS LTDA.0
 Cr25 102-40 Provenza
 Colombia - Santander, Bucaramanga
 Teléfono(s) : (57) (7) 6368785
 MARVAL S.A.0
 CI 35 19-41 P-16 Edif La Triada
 Colombia - Santander, Bucaramanga
 Teléfono(s) : (57) (7) 6333987
 MENFIS LTDA.0
 CI 36 15-32 Of 1107 Centro
 Colombia - Santander, Bucaramanga
 Teléfono(s) : (57) (7) 6337765
 MODAS Y CONFECCIÓN CLAUDIA
 ORDUZO
 Cr32 40-18
 Colombia - Santander, Bucaramanga
 Teléfono(s) : (57) (7) 6329007
 MODECOR LTDA.0
 Cr33 30 A-119
 Colombia - Santander, Bucaramanga
 Teléfono(s) : (57) (7) 6341846
 MONFERRATO0
 Cr24 31-40 L-1 Antonia Santos
 Colombia - Santander, Bucaramanga
 Teléfono(s) : (57) (7) 6323054
 MONREV LTDA.0
 CI 34 19-46 Trr Norte Of 405
 Colombia - Santander, Bucaramanga
 Teléfono(s) : (57) (7) 6422629
 OBRAS ELÉCTRICAS Y CIVILES ALVARO
 ESPITIA0
 Cr25 41-08 Ap 501 Bolívar
 Colombia - Santander, Bucaramanga
 Teléfono(s) : (57) (7) 6327971
 PANEL SYSTEM LTDA.0
 Cr5 57-480 Bdg 3
 Colombia - Santander, Bucaramanga
 Teléfono(s) : (57) (7) 6474934
 PAVIACOM E.U.0
 CI 114 28-06 Aranjuez - Floridablanca
 Colombia - Santander, Bucaramanga
 Teléfono(s) : (57) (7) 6829765
 PECIVCO LTDA0
 Cr13 35-15 Of 507 Edif Las Villas Centro
 Colombia - Santander, Bucaramanga
 Teléfono(s) : (57) (7) 6333315

PEÑA JOSÉ ANTONIO
 CI 46 30 Occ-53 Campo Hermoso
 Colombia - Santander, Bucaramanga
 Teléfono(s) : (57) (7) 6703969
 PERSIANAS & CORTINAS FANNY
 MOGOLLON
 Cr36 A 10-130 P-2 El Diviso
 Colombia - Santander, Bucaramanga
 Celular : (57) 3158843960
 PROCONSTRUIMOS
 CI 200 12-152 Casa 10 Conj.R Valmonti
 Floridablanca
 Colombia - Santander, Bucaramanga
 Teléfono(s) : (57) (7) 6399731
 PROMOCIÓN Y GESTIÓN URBANA S.A.0
 CI 51 A 31-66
 Colombia - Santander, Bucaramanga
 Teléfono(s) : (57) (7) 6577281
 PROYECTOS CIVILES AMBIENTALES Y DE
 PETRÓLEOS LTDA.0
 Paseo Real 2 Trr 1 Ap 404
 Colombia - Santander, Bucaramanga
 Teléfono(s) : (57) (7) 6442822
 RAMAR LTDA.0
 CI 51 35-28 Of. 325
 Colombia - Santander, Bucaramanga
 Teléfono(s) : (57) (7) 6430621
 SERVICIO DE DISEÑO Y CONSTRUCCIÓN
 CIMBRA LTDA.0
 Autop Florida 144-114 Trr 6 Ap 201 Villa
 Firenze Floridablanca
 Colombia - Santander, Bucaramanga
 Teléfono(s) : (57) (7) 6398076
 SOCIEDAD MELO Y ALVAREZ LTDA.0
 Cr35 46-61 Cabecera del Llano
 Colombia - Santander, Bucaramanga
 Teléfono(s) : (57) (7) 6435019
 SOLUCIONES TOPOGRAFICAS FABIO
 MENDEZO
 Cr34 A 108-45 P-2
 Colombia - Santander, Bucaramanga
 Celular : (57) 3156425289
 URVIVIENDAS LTDA.0
 CI 35 19-41 Of 1402
 Colombia - Santander, Bucaramanga
 Teléfono(s) : (57) (7) 6422942
 USCÁTEGUI & GONZÁLEZ INGENIERÍA0
 Cr34 110-52 Caldas
 Colombia - Santander, Bucaramanga
 Teléfono(s) : (57) (7) 6317099
 VALCO CONSTRUCTORES Y
 CONSULTORES LTDA.0
 Cr37 51-81
 Colombia - Santander, Bucaramanga
 Teléfono(s) : (57) (7) 6471718
 VALDIVIESO Y FRANCO ASOCIADOS &
 CIA0
 Cr28 50-37
 Colombia - Santander, Bucaramanga
 Teléfono(s) : (57) (7) 6478061
 VARGAS ASOCIADOS CONSTRUCTORA
 LTDA0
 Av. González Valencia 50-33
 Colombia - Santander, Bucaramanga
 Teléfono(s) : (57) (7) 6906098
 VIVIENDA INDUSTRIALIZADA DE
 SANTANDER LTDA. VISA LTDA.0
 Cr27 36-14 Of 507
 Colombia - Santander, Bucaramanga
 Teléfono(s) : (57) (7) 6345338
 ZARAHUELA LTDA0
 CI 42 16-96
 Colombia - Santander, Bucaramanga
 Teléfono(s) : (57) (7) 6803068
 ALFARO FERRETERIA0
 Cr15 30-73
 Colombia - Santander, Bucaramanga
 Teléfono(s) : (57) (7) 6520357
 ALMACEN PUNTO FERRETERO0
 Cr19 20-74
 Colombia - Santander, Bucaramanga
 Teléfono(s) : (57) (7) 6303019
 DEPOSITO DE MATERIALES EL VERGEL0
 CI 28 12-20
 Colombia - Santander, Bucaramanga
 Teléfono(s) : (57) (7) 6422374
 DESPUNTES LA 280
 CI 28 13-34
 Colombia - Santander, Bucaramanga
 Teléfono(s) : (57) (7) 6307608
 DISTRIBUCIONES CONSTRUGRES0
 Km 14 Vía a Piedecuesta
 Colombia - Santander, Bucaramanga
 Teléfono(s) : (57) (7) 6550625
 FERRESTACION0
 CI 117 A 21-06 Provenza Por La Entrada A el
 Brr. Cristal
 Colombia - Santander, Bucaramanga
 Teléfono(s) : (57) (7) 6318735
 FERRETERIA ALFA0
 Cr14 24-34
 Colombia - Santander, Bucaramanga
 Teléfono(s) : (57) (7) 6330698
 FERRETERIA ALMANZAR0
 CI 19 E 19-02 Portal Campestre Norte Girón
 Colombia - Santander, Bucaramanga
 Teléfono(s) : (57) (7) 6590165
 FERRETERIA EL DIVINO NIÑO0

Cr4 6 A N-34 El Divino Niño Piedecuesta
Colombia - Santander, Bucaramanga
Teléfono(s) : (57) (7) 6564178
FERRETERIA FERREPINTOS0
Cr27 11-124 Lagos I Floridablanca
Colombia - Santander, Bucaramanga
Teléfono(s) : (57) (7) 6382709
FERRETERIA OJEDA0
Cr5 43-21 Lagos II
Colombia - Santander, Bucaramanga
Teléfono(s) : (57) (7) 6485986
FERRETERIA ORIOL0
CI 54 Norte 20-48 Los Colorados
Colombia - Santander, Bucaramanga
Teléfono(s) : (57) (7) 6739257
FERRETERIA SOLOTEJAS0
Av Quebrada Seca 19-17
Colombia - Santander, Bucaramanga
Teléfono(s) : (57) (7) 6522700
FERRETERIA SURTI-OBRA
BUCARAMANGA LTDA0
CI 61 17 E-26
Colombia - Santander, Bucaramanga
Teléfono(s) : (57) (7) 6448756
FERRETERIA SÁTELITE0
Cr33 109-11 Caldas
Colombia - Santander, Bucaramanga
Teléfono(s) : (57) (7) 6363659
FERRETERÍA LA 220
CI 55 22-04 Nuevo Sotomayor
Colombia - Santander, Bucaramanga
Teléfono(s) : (57) (7) 6437784
FERRETERÍA LA PUNTILLA0
CI 6 7-06 Florida
Colombia - Santander, Bucaramanga
Teléfono(s) : (57) (7) 6750770

FERROELECTRICOS ACOSTA0
Av Quebrada Seca 19-68
Colombia - Santander, Bucaramanga
Teléfono(s) : (57) (7) 6428095
FERROMALLAS0
Cr17 57-17
Colombia - Santander, Bucaramanga
Teléfono(s) : (57) (7) 6445191
INCOL H&M S.A0
Cr14 24-20
Colombia - Santander, Bucaramanga
Teléfono(s) : (57) (7) 6330120
LA ESQUINA DE LA CONSTRUCCIÓN M &
M LTDA0
Cr17 C 61-01 Esq
Colombia - Santander, Bucaramanga
Teléfono(s) : (57) (7) 6448599
MATERIALES LA 450
CI 45 18-30
Colombia - Santander, Bucaramanga
Teléfono(s) : (57) (7) 6524745
METALICAS RINCON FERRETERIA0
Cr11 24-44
Colombia - Santander, Bucaramanga
Teléfono(s) : (57) (7) 6332513
ODIN LTDA.0
Cr19 20-54
Colombia - Santander, Bucaramanga
Teléfono(s) : (57) (7) 6303001
SIKA COLOMBIA S.A.0
CI 21 27-54
Colombia - Santander, Bucaramanga
Teléfono(s) : (57) (7) 6460020

Anexo E. Contrato de operadores

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE MANTENIMIENTO Y REPARACIÓN PARA EL HOGAR EN SERVIHOGAR

Entre los suscritos a saber: 1.-) **SERVIHOGAR**, constituida mediante Registro Mercantil No 05-147154-01, con Nit. _____, con domicilio principal en Bucaramanga, representada en este acto por _____, mayor de edad, de nacionalidad colombiana, identificada con cédula de ciudadanía No. _____ de Bucaramanga, domiciliada en Bucaramanga, en su condición de Representante Legal, debidamente facultada para la celebración del presente Contrato quien en adelante y para todos los efectos del presente contrato se denominará **SERVIHOGAR** y 2.-) _____, mayor de edad, domiciliado(a) en la ciudad de Bucaramanga, identificado(a) con la cédula de ciudadanía número _____ de _____ en su condición de técnico (), propietario (), representante (), o prestador independiente () del servicio de _____, registrada ante la cámara de comercio con el registro No. _____, que en adelante se denominará "**OPERADOR**"; Hemos acordado celebrar el presente contrato de prestación de servicios de Mantenimiento y reparación para el hogar en _____ que se registrará por las siguientes estipulaciones:

PRIMERA – Objeto: PRESTAR EL SERVICIO DE MANTENIMIENTO Y REPARACIÓN PARA EL HOGAR EN _____ INDEPENDIENTE POR PARTE DEL OPERADOR POR SU CUENTA Y RIESGO EXCLUSIVO, A LA RAZÓN SOCIAL DENOMINADA **SERVIHOGAR**. **SEGUNDO – OBLIGACIONES:** EL **OPERADOR** tendrá a favor de la empresa **SERVIHOGAR** las siguientes: a) Prestar el servicio de mantenimiento y reparación para el hogar en _____, en el Área Metropolitana de Bucaramanga, bajo las condiciones generales que se tienen a la vista y que las partes de este contrato conocen. **SERVIHOGAR** decide la contratación de la prestación de estos servicios, sujeto a las mencionadas condiciones generales que se entienden como parte implícita del presente y a las que siguen. b) Ajustar la prestación del servicio de mantenimiento y reparación para el hogar en _____, a los tiempos determinados por **SERVIHOGAR**, para la ejecución de los servicios. c) Garantizar en la prestación del servicio el buen servicio de la labor que sean confiadas a su cargo. Así mismo en las mismas calidades y cantidades que sean encomendadas, por los clientes de **SERVIHOGAR**, para los diferentes servicios. d) Informar oportunamente y con la debida antelación, a la prestación del servicio, a la persona determinada por **SERVIHOGAR**, sobre cualquier anomalía y/o inconsistencia relacionadas con el volumen, peso, embalaje, calidad, cantidad de la herramientas o insumos a trasladar, con el fin que la persona encargada por **SERVIHOGAR** determine la viabilidad o no de la prestación del servicio. e) Manifestar su intención de la cesación de la prestación del servicio, con una

antelación no menor de treinta (30) días hábiles, a la persona determinada por **SERVIHOGAR**, para estos menesteres. f) Hacer diligenciar el formato entregado por **SERVIHOGAR** como orden de servicio, y entregarle la copia al cliente. G) Ser honesto en la prestación de los servicios susceptibles de corrupción por su naturaleza. H) Notificar a **SERVIHOGAR**, en el caso de servicios riesgosos que por su misma naturaleza generen peligro. I) Es obligación del **OPERADOR** manifestar a **SERVIHOGAR**, el momento de llegada y el momento de la entrega, del servicio realizado, para que **SERVIHOGAR** realice el control de los tiempos de los servicios. En caso que en la prestación del servicio inicial, se genere un nuevo servicio, se deberá informar a **SERVIHOGAR** del mismo para darle un nuevo lapso para la prestación del mismo y dejar registro en el sistema de **SERVIHOGAR**. J) Responsabilizarse de las pérdidas totales o parciales, averías y/o retardos desde el momento que empieza la prestación del servicio hasta la entrega satisfactoria al cliente del mismo. K) En caso que el cliente de **SERVIHOGAR** no cancele el valor total por el servicio prestado, el **OPERADOR** deberá comunicarse con la oficina principal de **SERVIHOGAR** con la mercancía a fin de recibir las instrucciones del caso. L) El **OPERADOR** deberá cumplir con todas las reglas y reglamentaciones ordenadas por **SERVIHOGAR**, para el buen desarrollo de la Actividad Comercial y por ende, serán de responsabilidad del **OPERADOR** todos los daños o perjuicios que se ocasionen y deriven del incumplimiento en la observancia de las reglas y reglamentaciones señaladas por **SERVIHOGAR**. M) Se prohíbe al **OPERADOR** ofrecer sus servicios de manera independiente o personal a los clientes afiliados a **SERVIHOGAR**, sustraer de las instalaciones del cliente elementos, insumos, materiales, etc. sin permiso del cliente; presentarse ante el cliente en estado de embriaguez o bajo la influencia de narcóticos o drogas enervantes; conservar armas de cualquier clase en el domicilio del cliente; faltar a la prestación del servicio sin justa causa de impedimento.

TERCERA.-: OBLIGACIONES DE SERVIHOGAR: Son sus obligaciones: 1.- Prestar la colaboración necesaria al **OPERADOR**, para el cumplimiento de sus obligaciones, recibir los servicios en los horarios establecidos para este fin. 2.- Cumplir con las actividades planificadas y los compromisos que formalmente se establecen y resultan durante el proceso de la prestación del servicio. 3.- Desarrollar procesos de capacitación e integración. 4.- Pagar la póliza de cumplimiento del presente contrato. 5.- Hacer las auditorias y controles reguladas por el manual de calidad de **SERVIHOGAR**. 6.- Liquidar y recibir el pago del servicio de intermediación producto del servicio distintivo de **SERVIHOGAR**, y el Good Will de la Empresa, en la forma determinada en la cláusula cuarta.

CUARTA.-: VALOR. El valor de los servicios ofrecidos objeto del presente contrato corresponde al pago del **OPERADOR** a **SERVIHOGAR** como se especifica a continuación: el ____% del valor de cada servicio será para el **OPERADOR** y el ____% restante será de propiedad de **SERVIHOGAR** como contraprestación, de las obligaciones impuestas a **SERVIHOGAR** referenciadas en la cláusula TERCERA, numeral tercero (3), los cuales se liquidaran diariamente.

PARÁGRAFO: El **OPERADOR** deberá presentar mensualmente, constancia de haber pagado su seguridad social (EPS, Pensión y ARP), lo que

consiste en allegar a las oficinas de **SERVIHOGAR**, copia del recibo del pago correspondiente. El no cumplimiento de lo anterior le acarreará la suspensión temporal del contrato hasta tanto no sea entregado dicho documento. **QUINTA.-: PLAZO DE EJECUCIÓN Y VIGENCIA DEL PRESENTE CONTRATO.** El plazo de ejecución del presente contrato será de _____ (___) meses contados a partir de la fecha de inicio. El presente contrato podrá ser prorrogado automáticamente, si las partes así lo acuerdan, con una antelación de no menos de treinta (30) días a la fecha de vencimiento del mismo. **SEXTA.-: INEXISTENCIA DE RELACIÓN LABORAL Y AUTONOMÍA DEL OPERADOR:** El presente contrato no genera relación laboral entre **SERVIHOGAR** con el **OPERADOR**, para la ejecución del objeto contractual, y en consecuencia tampoco el pago de prestaciones sociales y de ningún tipo honorarios distintos al valor acordado en la cláusula cuarta del mismo. En desarrollo de la labor contratada actuará con libertad y autonomía técnica y administrativa, por consiguiente, asumirá todos los riesgos que se originen en razón del cumplimiento de la misma. **SÉPTIMA.-: SANCIONES POR INCUMPLIMIENTO.** En caso de mora y/o incumplimiento de alguna (s) de las obligaciones derivadas del objeto del presente contrato por alguna de las partes se pacta una sanción de trescientos mil pesos mcte (\$300.000) **OCTAVA.-: PROHIBICIÓN DE CEDER EL CONTRATO:** El **OPERADOR** no podrá ceder el presente contrato a otra persona natural sin el consentimiento previo, expreso y escrito de **SERVIHOGAR**. **NOVENA.-: SUSPENSIÓN TEMPORAL DEL CONTRATO:** Se podrá de común acuerdo entre las partes, suspender temporalmente la ejecución del contrato, mediante un acta en donde conste tal evento, sin que para los efectos del plazo extintivo se compute el tiempo de suspensión. **DÉCIMA.-: PERFECCIONAMIENTO Y REQUISITOS PARA LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO:** El presente contrato se considera perfeccionado con la suscripción del mismo por las partes. Para su ejecución se requiere la firma de las partes. **DÉCIMA SEGUNDA.-: DOMICILIO Y LEGISLACIÓN APLICABLE.-** Para todos los efectos legales, el domicilio contractual será la ciudad de Bucaramanga. Este contrato se rige e interpreta de conformidad con las Leyes de la República de Colombia. **DÉCIMA TERCERA: TERMINACIÓN DEL CONTRATO.-** El presente contrato terminará por: 1) Vencimiento del término pactado. 2) Por acuerdo entre las partes. 3) Por providencia judicial que así lo ordene. 4) Por la iniciación de un proceso de reestructuración económica, liquidación obligatoria o insolvencia de alguna de las partes. 5) Por el incumplimiento, mora o retardo injustificado de las obligaciones aquí pactadas. 6) Por decisión unilateral de **SERVIHOGAR**, en cualquier momento y por cualquier motivo de incumplimiento, mediante aviso escrito dirigido al **OPERADOR** con un (1) días calendario de antelación a la fecha en que se pretenda hacer efectiva la terminación, sin que por este hecho se cause ningún tipo de indemnización o pago adicional alguno a cargo de **SERVIHOGAR**, lo que implica que por estas causas no habrá lugar al pago de sumas por concepto de indemnizaciones, estipulación que desde ahora acepta expresamente el **OPERADOR** y manifiesta su renuncia a instaurar cualquier reclamación privada o judicial por estas mismas causas. 7) Las demás que establezca la ley. **DÉCIMA CUARTA.-: RESPONSABILIDAD.- EL**

OPERADOR se obliga a cumplir cabal y eficazmente las obligaciones previstas en el presente contrato, salvo situaciones de fuerza mayor o caso fortuito. El **OPERADOR** compensará, en los términos previstos en este contrato, a **SERVIHOGAR** por los perjuicios económicos que sufra como incumplimiento del contrato. Las eventuales fallas o retardos de **SERVIHOGAR** en hacer efectivos sus derechos frente al **OPERADOR** por incumplimiento de las obligaciones pactadas en el presente contrato, no se entenderán como una modificación a los términos del contrato o una renuncia de **SERVIHOGAR** a exigir la indemnización de los perjuicios correspondientes o el futuro cumplimiento del contrato. Además, el **OPERADOR** responderá frente al **SERVIHOGAR**, contractual o extracontractualmente, por la totalidad de los daños que le cause al **SERVIHOGAR**, y así el **OPERADOR** será responsable por todos los daños, sin limitarse a los directos, indirectos, especiales, o accidentales, ni por las pérdidas o gastos que pudiesen surgir por culpa hasta leve, o por cualquier falla en la ejecución, error, omisión, interrupción, defecto, o demora en los servicios contratados. Las partes acuerdan que para el cobro de los perjuicios ocasionados en desarrollo y ejecución del presente contrato, el presente documento presta mérito ejecutivo, por contener obligaciones claras, expresas y exigibles consistentes en pagar las sumas líquidas diarias de dinero y que constituyen plena prueba y se constituyen así. **DÉCIMA QUINTA.-: GARANTÍA.**

_____ identificado con cédula de ciudadanía No. _____ de _____ a fin de garantizar el cumplimiento de sus obligaciones a favor de **SERVIHOGAR** avala el presente contrato, y se encargará de realizar la garantía necesaria de los servicios prestados. **DÉCIMA SEXTA.-: NULIDAD PARCIAL.** En el evento que cualquier término y/o condición del presente contrato sea declarado nulo las demás se mantendrán vigentes y se interpretaran con sujeción a la intención de las partes. **DÉCIMA SÉPTIMA.-: CONFIDENCIALIDAD.-** EL **OPERADOR** no podrá publicar, reproducir, circular o de otra manera distribuir o revelar información que haya sido suministrada por **SERVIHOGAR**, y que se refiera o guarde relación con este contrato, o con secretos comerciales, propiedad e información comercial, conocimientos técnicos entre otros, de **SERVIHOGAR**. Esta obligación de confidencialidad estará vigente durante el término de duración de este contrato y cinco (5) años más. El incumplimiento del **OPERADOR**, de las obligaciones contenidas en esta cláusula, será considerado como causa suficiente para la terminación del presente contrato, sin perjuicio del derecho de **SERVIHOGAR**, a la indemnización plena de todos los daños y perjuicios ocasionados. La información confidencial de **SERVIHOGAR**, solo será utilizada por la otra parte para el cumplimiento de lo aquí contemplado, y no será revelada a persona distinta. A la terminación o expiración de este contrato, el **OPERADOR** devolverá o destruirá toda la información confidencial de **SERVIHOGAR**, de acuerdo con las instrucciones de esta última, y así lo certificará por escrito. Así mismo tendrá que devolver a **SERVIHOGAR**, La papelería suministrada, y lo que tenga el logo de **SERVIHOGAR**, al igual que las camisetas, carnet, al momento que se de por terminado el presente contrato o se suspenda por cualquier motivo. **DECIMA**

OCTAVA:- DOCUMENTOS QUE FORMAN PARTE DEL CONTRATO.- Hacen parte del presente contrato: 1) Copia de la Cámara de Comercio. 2) Acta de Elementos entregados por SERVIHOGAR debidamente diligenciada. 3) Fotocopia del RUT. Para todas las comunicaciones relacionadas con el presente Contrato las partes señalan las direcciones abajo suscritas y firmamos de conformidad con todo lo anterior expuesto, y recibimos cada parte una copia del mismo, se firma en Bucaramanga a los ____ días del mes _____ de _____ así:

SERVIHOGAR	EL OPERADOR
C.C. _____ de _____	C.C. _____ de _____
Bucaramanga, - Colombia	Bucaramanga, - Colombia

Anexo F. Carnets

Carnet para el personal interno



*En ServiHogar
ofrecemos un servicio
efectivo de
mantenimiento locativo
para los hogares de
Bucaramanga con
calidez garantía y
seriedad.*

Carnet para los operadores



*En ServiHogar
ofrecemos un servicio
efectivo de
mantenimiento locativo
para los hogares de
Bucaramanga con
calidez garantía y
seriedad.*

Carnet para los afiliados



Anexo G. Encuesta de servicio



SEGUIMIENTO POSTVENTA No. _____

Nombre: _____ **Cedula:** _____

Fecha: _____ **Servicio:** _____

Por favor califique los siguientes aspectos de 1 a 5 del servicio ofrecido. Donde 1 es malo y 5 es excelente.

ASPECTO Y ENCARGADO	CALIFICACION				
	1	2	3	4	5
1. Operador:					
Presentación inicial (Saludo y carnet)					
Presentación personal (uniforme)					
Conocimiento del tema					
Manejo del tiempo					
Manejo de la papelería de la empresa (Recibos)					
2. Servicio					
Solución de su necesidad					
El precio cobrado					
Lleno sus expectativas					
Tiempo utilizado para el desarrollo del servicio					
3. Empresa					
Recepción del servicio					
Horarios de atención					
Claridad en la información					
Tiempo de atención					

Adicional a los aspectos evaluados, desea agregar alguna observación o sugerencia: _____

Muchas Gracias por su atención.

Anexo H. Encuesta proveedores

Entrevista dirigida a los proveedores de servicios de mantenimiento y reparación locativos para los hogares de Bucaramanga.

Buen día:

La siguiente encuesta es con el fin de recolectar información para conocer sobre el interés para integrar en una empresa los servicios de mantenimiento y reparación locativos para los hogares de Bucaramanga.

Su opinión es importante para la investigación.

Nombre o razón social: _____ **Tiempo de funcionamiento:** _____
Dedicada especialmente a: _____
Dirección: _____ **Teléfono:** _____
Persona natural _____ **Persona Jurídica:** _____

1. Si se creara una empresa integral de servicios de mantenimiento y reparación para el hogar a domicilio, Le gustaría hacer parte de la red de proveedores de esta empresa?

Si ____ Porqué? _____
No ____ (fin de la encuesta)

2. Dispone de tiempo y personal adicional para prestarle servicios a esta empresa

Si ____ No ____

3. Estaría dispuesto a negociar un porcentaje con esta empresa?

Si ____
No ____ (Fin)

4. ¿Qué porcentaje estaría dispuesto a negociar con la empresa?

____ El 10% ____ 15% ____ 20%

Gracias por su tiempo

Anexo I. Cotizaciones

BURGOS PC

NIT. 91.510.494-4



Bucaramanga, 2 de Agosto de 2.010

Señores:

Ciudad

Cordialmente me dirijo a Uds. con el propósito de cotizar el siguiente computador de escritorio y portátil :

EQUIPOS DE OFICINA

Concepto	Cantidad	Valor unitario	Valor total
Computador Portatil	1	\$1.200.000	\$1.200.000
Computadores de oficina	1	\$1.000.000	\$1.000.000
Impresoras bubuja	1	\$350.000	\$350.000
Estabilizador de corriente	2	\$150.000	\$150.000
Software	1	\$2.000.000	\$2.000.000
Diseño Pagina Wed	1	\$350.000	\$350.000
Registradora	1	\$150.000	\$150.000
Diademas	1	\$60.000	\$60.000
Fax	1	\$450.000	\$450.000
Impresoras de punto	1	\$320.000	\$320.000
PBX	1	\$250.000	\$250.000
Total			\$6.430.000

ANDRES BURGOS
ADMINISTRADOR

Calle 32 # 30-20 Barrio La Aurora
Tel. 6340341 – 6913186 - 3166504760, Bucaramanga, Colombia
e-mail: burgospc@hotmail.com



Bucaramanga, Febrero 12 de 2010

Sres. COINSERGE

En atención a su solicitud, presento a consideración la siguiente cotización:

1.000	Membretes tamaño carta impresos a 1 tinta en papel bond 75grs.	68.000
1.000	Membretes tamaño carta impresos a 2 tintas en papel bond 75grs.	85.000
1.000	Tarjetas de presentación full color retiro a 2 tintas plastificadas.	35.000
300	Carpetas impresas a 2 tintas por una cara plastificadas y con bolsillo en propalcote 300grs.	330.000
500	Carpetas impresas a 2 tintas por una cara plastificadas y con bolsillo en propalcote 300grs.	430.000
1.000	Carpetas impresas a 2 tintas por una cara plastificadas y con bolsillo en propalcote 300grs.	630.000
10	Talonarios de 50 hojas de recibo de caja tamaño media carta original y una copia numerados.	68.000
20	Talonarios de 50 hojas de recibo de caja tamaño media carta original y una copia numerados.	88.000
10	Talonarios de 50 hojas de facturas tamaño media carta original y una copia numerados.	68.000
20	Talonarios de 50 hojas de facturas tamaño media carta original y una copia numerados.	88.000
1	Pendón de 1mx70cms full color con perfiles de aluminio.	
500	Sobres en papel bond impresos a 1 tinta.	60.000
500	Sobres en papel bond impresos a 2 tintas.	78.000
1.000	Volantes tamaño media carta impresos a 1 tinta en papel bond.	55.000
1.000	Volantes tamaño media carta impresos a 2 tinta en papel bond.	72.000
2.000	Volantes tamaño media carta impresos a 1 tinta en papel bond.	72.000
2.000	Volantes tamaño media carta impresos a 2 tinta en papel bond.	90.000

En los anteriores items no se a estipulado el iva

Quedamos en espera de su respuesta y atentos a cualquier requerimiento

Atentamente,

Oscar Mauricio Caballero Núñez
Gerente

Calle 41 No. 17-58 - Telefax: 6803300
e_mail:graficasvenecia@gmail.com
Bucaramanga - Col.



Remates y Excedentes

Garcés

Equipos completos de oficinas,
Divisiones Modulares, Escritorios
Computadores, entre otros.

GILBERTO MORA HERNANDEZ

COMPRAVENTA DE REMATES
OFICIALES Y PARTICULARES

Señor (a): Luz Stella López y/o María Esperanza Bastilla

Bucaramanga 2 de Agosto de 2.010

Referencia: cotización

Cantidad	Descripción	Valor Unitario	Valor Total
1	Escritorio ejecutivo	\$600.000	\$600.000
1	Silla Ejecutiva	\$250.000	\$250.000
1	Archivadores aéreos	\$250.000	\$250.000
1	Archivadores verticales	\$220.000	\$220.000
1	Sillas secretariales	\$60.000	\$60.000
4	Sillas auxiliares	\$55.000	\$220.000
2	Modulo de oficina auxiliares	\$500.000	\$1.000.000

Calle 34 No. 25 - 18 Tel. 6325713
Cel- 317 3835128 Bucaramanga

Remates y Excedentes



Equipos completos de oficinas,
Divisiones Modulares, Escritorios
Computadores, entre otros.

GILBERTO MORA HERNANDEZ

COMPRAVENTA DE REMATES
OFICIALES Y PARTICULARES

Señora
STELLA LOPEZ

3	Papeleras de aseo	\$ 15.000	\$45.000
1	Paleógrafo	\$ 120.000	\$120.000

Total \$2.765.000

Estos precios incluyen IVA

La forma de pago es 50% al cerrar el contrato y 50% a la entrega

Esta cotización tendrá una validez de 30 días a partir de la fecha

Siempre atentos a sus inquietudes

Atentamente:

Luis Gilberto Mora

Calle 34 No. 25 - 18 Tel. 6325713
Cel- 317 3835128 Bucaramanga

Bucaramanga, Febrero 27 de 2010

Señora
STELLA LOPEZ
Ciudad

Atentamente presento a ustedes la siguiente cotización:

PAGINA	TAMAÑO	DIA DE PUBLICACION	COLOR	PRECIO
Especial	10 cm x2col	Domingo	Blanco/Negro	\$944.240
Especial	10 cmx2col	Domingo	Policromía	\$1'654.160

*Página Especial: Política, Sociales, Bucaramanga, Económica, Deportes, Nacional, Internacional (página interior)

- **Promoción: Pague 2 publique 5 (incluyendo 1 domingo):**

PAGINA	TAMAÑO	DIA DE PUBLICACION	COLOR	PRECIO
Especial	10 cm x2col	5 días incluyendo 1 domingo	Blanco/Negro	\$1'893.120
Especial	10 cm x2col	5 días incluyendo 1 domingo	Policromía	\$3'307.392

- **Promoción para Negocios Nuevos (con visto bueno del director de publicidad*):**

PAGINA	TAMAÑO	DIA DE PUBLICACION	COLOR	PRECIO
Especial	½ página	1 domingo	Policromía	\$2'366.400

*Se debe presentar Registro de Cámara de Comercio.

Estos valores ya incluyen el 16% de IVA.
Ancho de 2 columnas: 9,5 cm

Cualquier inquietud con gusto la resolveré.

Cordial saludo,

EUGENIA AVENDAÑO GUTIERREZ

Asesora comercial

Vanguardia Liberal

Teléfono 6494909 celular 3153236402

Email: euavendano@vanguardia.com; eugenia.avendano@hotmail.com