

PRESTACION DEL SERVICIO DE ASEO Y MANTENIMIENTO

JULIETH VANESSA ARROYAVE BRACAMONTE
MIRLEIDIS GONZÁLEZ PULECIO
JULIETH HIGUITA PÉREZ

INSTITUCION UNIVERSITARA ESUMER
TECNOLOGIA EN MERCADEO
CAUCASIA, ANTIOQUIA

2009

PRESTACION DEL SERVICIO DE ASEO Y MANTENIMIENTO

JULIETH VANESSA ARROYAVE BRACAMONTE

MIRLEIDIS GONZÁLEZ PULECIO

JULIETH HIGUITA PÉREZ

Trabajo de Grado para optar el Título de Tecnólogo en Mercadeo

Asesora

ELENA ISABEL MENDOZA ACEVEDO

Economista, Especialista en Gerencia de Proyectos, Especialista en Alta Gerencia

INSTITUCION UNIVERSITARA ESUMER

TECNOLOGIA EN MERCADEO

CAUCASIA, ANTIOQUIA

2009

DEDICATORIA

Este trabajo se lo dedicamos con mucho amor y cariño a Dios y a nuestras familias: padres, hermanos, esposo e hijo que han formado parte importante en nuestro crecimiento, son ellos los que día a día nos motivan a seguir adelante, a creer que podemos mejorar nuestro futuro.

AGRADECIMIENTOS

Al culminar este trabajo tan arduo y lleno de dificultades que inició hace tres años, muchas han sido las personas que empezaron al igual que nosotras este proceso y por el cual hoy queremos brindarles nuestros más sinceros agradecimientos

En primera instancia a Dios quien nos ha permitido terminar con uno de nuestros sueños, nos ha dado la fortaleza, la paciencia y sobre todo las ganas de seguir afianzando nuestros conocimientos.

A nuestras familias, padres, hermanos, esposo e hijo quienes han estado incondicionalmente en este proceso.

A nuestros asesores de Esumer, SENA, quienes con su tiempo, dedicación y conocimientos han hecho que escalemos un peldaño más en nuestra vida.

Y por último a nuestros compañeros del Tecnólogo en Mercadeo, quienes nos brindaron su apoyo y conocimiento.

A todos mil gracias

CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCIÓN	
RESUMEN EJECUTIVO	2
1. INFORMACIÓN SOBRE LOS INTEGRANTES DEL PROYECTO	3
2. PROPOSITO DEL PLAN DE NEGOCIOS	5
3. INFORMACIÓN GENERAL DE LA EMPRESA	6
3.1 NOMBRE DE LA EMPRESA	6
3.2 DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA	6
3.3 MISIÓN Y VISION DE LA EMPRESA	7
3.4 OBJETIVOS A CORTO, MEDIANO Y LARGO PLAZO	7
3.5 VENTAJAS COMPETITIVAS	8
3.6 PROBLEMA A INTERVENIR	10
3.7 RELACIÓN DEL SERVICIO	10
3.8 JUSTIFICACIÓN DEL NEGOCIO	11
3.9 ANÁLISIS DEL ENTORNO Y EL SECTOR	12
3.10 CONOCIMIENTOS PARA ENTRAR EN EL NEGOCIO	13
4. ANÁLISIS DEL MERCADO	14
4.1 OBJETIVOS DE MERCADEO	14
4.2 DESCRIPCIÓN DEL PORTAFOLIO DE SERVICIO	15

	Pág.
4.3 EL MERCADO META DE LOS BIENES Y SERVICIOS	15
4.3.1 Mercado meta	15
4.3.2 Estudio mercado consumidor	16
4.4 MERCADO PROVEEDOR	25
4.4.1 Proveedores	25
4.4.2 Variables del mercado proveedor	26
4.5 MERCADO COMPETIDOR	29
4.5.1 Competidores	29
4.5.2 Estudio del mercado competidor	29
4.6 El mercado distribuidor	29
4.6.1 Distribución	29
4.6.4 Manejo de inventario	30
4.6.5 Comunicación	30
4.6.6 Actividades de promoción y divulgación	31
4.7 PRECIO DE LOS SERVICIOS	32
4.7.1 Factores que influyen en el precio de los productos	32
4.7.2 Costo de los servicios propuestos	33
4.7.3 Precio de los servicios propuestos	33
4.7.4 Política de precios	33
4.8 COSTOS ASOCIADOS A LA ACTIVIDAD COMERCIALIZACIÓN	34

	Pág.
4.9 RIESGOS Y OPORTUNIDADES DEL MERCADO	35
4.10. PLAN DE VENTAS	36
5. ASPECTOS TÉCNICOS, ANÁLISIS DE LA PRODUCCIÓN	37
5.1 OBJETIVOS DE PRODUCCIÓN	37
5.2 DESCRIPCIÓN DEL PROCESO DE PRODUCCIÓN	39
5.3 CAPACIDAD DE PRODUCCIÓN	39
5.4 PLAN DE PRODUCCIÓN	40
5.5 RECURSOS MATERIALES Y HUMANOS PARA LA PRODUCCIÓN	41
5.5.1 Locaciones	41
5.5.2 Requerimiento de maquinaria, equipo, muebles y enseres	41
5.5.3 Requerimiento material e insumo	42
5.5.4 Requerimiento de servicios	42
5.5.5 Requerimiento de personal	43
5.6 PROGRAMA DE PRODUCCIÓN	46
6. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS	48
6.1 PROCESOS ADMINISTRATIVOS	48
6.1.1 Descripción de los procesos administrativos	48
6.1.2 Procesos administrativos externalizado	49
6.2 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DEL NEGOCIO	50
6.2.1 Organigrama	50

	Pág.
6.2.2 Descripción de la organización	50
6.3 RECURSOS MATERIALES Y HUMANOS PARA LA ADMINISTRACIÓN	51
6.3.1 Locaciones	51
6.3.2 Requerimientos de equipos, software, muebles y enseres	52
6.3.3 Requerimientos de materiales de oficina	53
6.3.4 Requerimiento de servicios	53
6.3.5 Requerimiento de personal	54
6.4 PROGRAMA ADMINISTRACIÓN	54
7. ASPECTOS LEGALES	56
7.1 TIPO DE ORGANIZACIÓN EMPRESARIAL	56
7.2 CERTIFICADO Y GESTIONES ANTE ENTIDADES PUBLICAS	56
8. ASPECTOS FINANCIEROS	63
8.1 ESTRUCTURA FINANCIERA DEL PROYECTO	63
8.1.1 Recursos propios	63
8.1.2 Créditos y préstamos bancarios	64
8.2 INGRESOS Y EGRESOS	66
8.2.1 Ingresos	66
8.2.1.1 Ingresos propios del negocio	66
8.2.1.2 Otros ingresos	67
8.2.2 Egresos	67

	Pág.
8.2.2.1 Inversiones	67
8.2.2.2 Costos	69
8.2.2.3 Gastos	70
8.2.2.4 Gastos financieros	72
8.3 ESTADOS FINANCIEROS PROYECTADOS	73
8.3.1 Flujo de caja	73
8.3.2 Estado de resultados	74
8.3.3 Balance general	75
8.4 Evaluación financiera del proyecto	76
8.4.1 Valor presente neto	76
8.4.2 Tasa interna de retorno	77
8.4.3 Indicadores financieros proyectados	78
8.4.4 Análisis de sensibilidad (variación de la demanda)	81
8.4.5 Análisis de sensibilidad (variación del precio)	83
9. CONSIDERACIONES FINALES	85
10. CONCLUSIONES	86
11. BIBLIOGRAFIA	88

LISTA DE CUADROS

	Pág.
Cuadro 1. Riesgos y oportunidades del mercado	35
Cuadro 2. Presupuesto de ventas mes	36
Cuadro 3. Diagrama de Gantt	46
Cuadro 4. Diagrama de Gantt	47
Cuadro 5. Diagrama de Gantt	54
Cuadro 6. Diagrama de Gantt	55
Cuadro 7. Crédito y préstamo bancario	64
Cuadro 8. Ingreso	66
Cuadro 9. Inversión inicial	67
Cuadro 10. Capital de trabajo	68
Cuadro 11. Costo fijo	69
Cuadro 12. Costos variables	69
Cuadro 13. Total costos fijos y variables	70
Cuadro 14. Gastos administrativos y legales	70
Cuadro 15. Gastos de amortización de diferidos	71
Cuadro 16. Gastos financieros	72
Cuadro 17. Flujo de caja	73
Cuadro 18. Estado de resultado	74
Cuadro 19. Balance General	75
Cuadro 20. Evaluación financiera	76
Cuadro 21. Tasa interna de retorno	77
Cuadro 22. Indicadores financieros	78
Cuadro 23. Análisis de sensibilidad, aumento de la demanda	81
Cuadro 24. Disminución de la demanda	82
Cuadro 25. Variación del precio, aumento 15%	83
Cuadro 26. Variación del precio, disminución 15%	84

LISTA DE GRÁFICAS

	Pág.	
Gráfica 1	¿Conoce una empresa prestadora de servicio de Aseo y Mantenimiento en Caucaasia?	20
Gráfica 2	¿le gustaría que en el municipio de existiera una empresa prestadora del servicio de Aseo y Mantenimiento?	22
Gráfica 3.	¿Si en Caucaasia existiera una empresa prestadora del servicio de Aseo y Mantenimiento usted utilizara los servicios?	22
Gráfica 4.	¿Solicitaría el servicio de Aseo y Mantenimiento?	23
Gráfica 5.	Como visualiza usted al municipio de Caucaasia con una empresa prestadora de servicio de Aseo y Mantenimiento?	25
Gráfica 6.	Descripción del proceso de producción	39

LISTA DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. Estudio de proveedores de insumos	26
Tabla 2. Estudio de proveedores de materiales	26
Tabla 3. Fuerza de venta	29
Tabla 4. Proceso de los servicios, tomando como base los costos	33
Tabla 5. Costos asociados a las actividades de comercialización	34
Tabla 6 Plan de producción mes	40
Tabla 7. Requerimiento de equipos muebles y enseres	41
Tabla 8. Requerimiento de materiales e insumo	42
Tabla 9. Requerimiento de servicio	42
Tabla 10. Requerimiento de personal, nómina de Gerente	43
Tabla 11. Requerimiento de personal, nomina Secretaria	44
Tabla 12. Liquidación producción mes	45
Tabla 13. Procesos administrativos externalizados	49
Tabla 14. Requerimiento de equipo, software, muebles y enseres	52
Tabla 15. Requerimiento de materiales de oficina	53
Tabla 16. Requerimiento de personal	54

INTRODUCCIÓN

En un Mercado cambiante como lo es la economía Global en donde el orden del día de cada sociedad es el imperativo de desarrollo y progreso y cada país dentro de su modelo económico se le exige estar a la vanguardia de todos los cambios que este presenta, es importante anotar que el impulso exitoso de la Actividad de Mercadeo se haya ligado a diversas variables que deben ser contempladas a través de la implementación de tendencias de cambio como lo es el emprendimiento y empresarismo el cual es un modelo que permite al país identificar, explotar y fortalecer la fuente económica y con esta claridad tener la posibilidad de crear Empresa generando cambios positivos a nivel Nacional, departamental y Municipal.

Con el fin de ser más competitivos en el municipio de Caucasia surge la posibilidad de la Creación de Una Empresa de Prestación de Servicios de Aseo y mantenimiento en Hogares y Empresas del sector que genere cambios significativos en la comunidad.

Esta propuesta pretende realizar todos los estudios pertinentes como lo es el estudio de Mercadeo, producción, Organizacional, financiero, técnico para así poder apropiarse de la información necesaria sobre la viabilidad de la Empresa prestadora de servicios de aseo y mantenimiento, la cual seria generadora de Empleo tanto para la comunidad en general de igual forma para las futuras Empresarias.

Es de suma importancia la consecución de un plan de Negocios en el cual se coloque en práctica los conocimientos adquiridos durante todo el proceso de estudio y como posible alternativa de empleo que contribuya de igual forma al desarrollo económico con impacto social y ambiental en la comunidad Caucasiana.

RESUMEN EJECUTIVO

El Municipio de Caucasia es capital del bajo cauca, dentro de su modelo económico, cabe anotar que la fuente de la economía es la ganadería, lo agropecuario, con proyección hacia el sector turismo.

En la parte comercial se ven algunos formatos comerciales como lo es Almacenes Éxito, Olímpica, Consumo, de igual forma se da el modelo de economía informal por todas estas razones se puede decir que la economía Caucásiana va en Aumento.

La idea de crear una Empresa prestadora de Servicio de Aseo y mantenimiento surge por la Necesidad existente en el Municipio de Caucasia de tener un sitio al cual todas las Empresas y hogares puedan acudir al momento de satisfacer la necesidad de asesoría en el ámbito de servicio y mantenimiento de sus Instalaciones.

El equipo emprendedor con acompañamiento de sus diversos tutores adelanta este proyecto aprovechando esta oportunidad de dar satisfacción a sus clientes potenciales y se da a la tarea de realizar los diferentes estudios pertinentes para obtener la información necesaria para analizar la viabilidad del mismo.

En todos esto estudios se obtiene información positiva puesto que existe una demanda insatisfecha del 98.1% de la población encuestada lo cual es un dato alentador para continuar con la investigación.

1 INFORMACIÓN SOBRE LOS INTEGRANTES DEL GRUPO DE TRABAJO

Nombre y Apellidos: Mirleydis González Pulecio

Identificación: 1.038.016.504 **Teléfono:** 8395862 **Celular:** 3136510790

Dirección: Cra 6 # 17-18

Barrio: Loma Fresca

Ciudad: Caucasia

Correo electrónico: mirleidis35@hotmail.com

Estudios:

Técnicos:

Tecnológicos:

Universitarios:

Otros estudios:

Nombre y Apellidos: Julieth Vanessa Arroyave Bracamonte

Identificación: 1.038.104.750 **Teléfono:** 8392875 **Celular:** 3117279175

Dirección: Calle 26 # 26^a-52

Barrio: Camello 2

Ciudad: Caucasia

Correo electrónico: Jvane_89@hotmail.com

Estudios:

Técnicos:

Tecnológicos:

Universitarios:

Otros estudios:

Nombre y Apellidos: Julieth Higuita Pérez

Identificación: 1.038.095.499 **Teléfono:**

Celular: 3113235553

Dirección: Cra 6 # 19-16

Barrio: Loma Fresca

Ciudad: Caucasia

Correo electrónico: Julhipe@hotmail.com

Estudios:

Técnicos:

Tecnológicos:

Universitarios:

Otros estudios:

2. PROPÓSITO DEL PLAN DE NEGOCIOS

Esta propuesta surge por la necesidad de las emprendedoras de crear una empresa en donde se logre colocar en práctica los conocimientos adquiridos durante el proceso de estudio y tener autoempleo el cual ayudaría con el mejoramiento de la calidad de vida de las futuras empresarias y la comunidad en general, SERVIASEO CAUCASIA tiene como finalidad generar utilidades que permitan sostenerse en un mercado cambiante al igual que satisfacer necesidades insatisfechas de casas y Empresas en general.

3. INFORMACIÓN GENERAL DE LA EMPRESA

3.1 NOMBRE DE LA EMPRESA

SERVIASEO CAUCASIA

3.2 DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA

SERVIASEO CAUCASIA será una empresa prestadora del servicio de aseo y mantenimiento en el municipio de Caucasia, su servicio a prestar será aseo general, lavado y planchado, reparación de techos, retoques de fachada, mantenimiento de piscinas.

Contado con personal calificado en la prestación de los servicios de aseos y mantenimiento, con responsabilidad, honestidad y sobre todo con calidad.

SERVIASEO CAUCASIA estará ubicada en un área urbana “Zona No. 1 Centro, el uso principal de la zona Comercio y Servicio”

3.3 MISIÓN:

Es una empresa prestadora de servicios de aseo y mantenimiento en las casas de familia y empresas, brindándoles seguridad y comodidad de su entorno laboral, contando con un talento humano calificado y responsable para contribuir con una mejor calidad de vida de los clientes en el municipio de Caucasia.

VISION:

La empresa de Serviaseo Caucasia, será para el 2015 reconocida a nivel regional por la calidad de los servicios prestados en el área de la higiene, acompañada de un excelente personal guiado por principios de responsabilidad, honestidad y cumplimiento para garantizar un buen servicio.

3.4 OBJETIVOS A CORTO. MEDIANO Y LARGO PLAZO

OBJETIVO GENERAL

Crear un Empresa dedicada a la prestación de servicio de Aseo y Mantenimiento para satisfacer las necesidades de hogares y empresarios del municipio de Caucasia contribuyendo con el desarrollo socioeconómico del sector-

Objetivo a corto plazo

- Constituir legalmente la empresa a través de la inscripción en la Cámara de Comercio y demás entidades competentes para dicha actividad.

- Seleccionar el personal calificado para el trabajo a través de una convocatoria y la respectiva evaluación del personal-

Objetivo a mediano plazo

- Objetivo reconocimiento por la prestación del servicio de aseo y mantenimiento en el municipio a través de un servicio de posventa y buen servicio al cliente
- Realizar convenios de contrato del servicio con microempresas a través de negociaciones y visita a las mismas.
 - Extender los servicios a nivel del Bajo Cauca Antioqueño a través de investigaciones de mercado y penetración de mercados.

Objetivo a largo plazo

- Implementar servicios complementarios paulatinamente, a través de un estudio a las necesidades del consumidor
- Ofrecer los servicios a nivel departamental, a través de visitas personalizadas o por medio de llamadas y página web.

3.5 VENTAJAS COMPETITIVAS

SERVIASEO CAUCASIA será una empresa de aseo y mantenimiento que se distinguirá en el mercado a la hora de:

- Prestar los servicios de aseo y mantenimiento en casas de familias y empresas en el municipio de Caucasia.
- Selección de personal calificado para el trabajo, que sean del municipio y capacitarlos periódicamente no sólo en su campo de trabajo, también en el área del servicio al cliente.
- Contribución al medio ambiente
- Innovar en el servicio para diferenciarnos en todo momento de la competencia, imponiendo un estilo único que garantice la calidad del servicio.

3.6 NECESIDAD O PROBLEMA QUE SE QUIERE INTERVENIR

En el municipio de Caucasia existen pocas empresas que prestan el servicio de aseo y mantenimiento es por esto que hay necesidades insatisfechas en el sector hogar y empresarial.

Esto genera que las pocas bolsas de empleo que prestan el servicio no sean eficientes en lo referente a las necesidades de calidad en el servicio, higiene, entre otras, esta situación le impide mantener la continuidad de contratos con las empresas y hogares perdiendo exclusividad en el servicio lo cual se convierte en una oportunidad para SERVIASEO CAUCASIA.

Es por esto que se hace necesaria la creación de una empresa que presente propuestas interesantes en cuanto a la satisfacción de la necesidad de prestación de servicios de aseo y mantenimiento en empresas y hogares que cumplan con los requerimientos en cuanto a honestidad, servicios garantizados, confianza e higiene.

3.7 RELACION DE PRODUCTO O SERVICIOS

En esta idea de negocios los servicios a ofrecer serán, aseo general, lavado y planchado, reparación de techos, reparación de fachadas, mantenimiento de piscinas.

3.8 JUSTIFICACIÓN DEL NEGOCIO

A raíz de la crisis, por la que atraviesa el municipio y la región en general; en consecuencia se presenta una desaceleración de la economía, causada por diferentes variables socioeconómicas, ambientales entre otras por lo que se ve en la urgente necesidad de adoptar políticas comerciales y ambientales que permitan a los actuales y potenciales empresario ser mas competitivos en cuanto a la forma de direccionar sus empresas puesto que estas cada día deben cumplir con estándares exigentes de calidad en el servicio, higiene, medio ambiente, entornos agradables en el cual el cliente se sienta cómodo.

De igual forma en los hogares es importante manejar todo lo referente a las normas de higiene para mantener una salud adecuada y no correr el riesgo de contagio que actualmente, son muy comunes Es por esto que se hace necesario la creación de una empresa que preste el servicio de aseo y mantenimiento especializado con calidad, confianza e higiene que contribuyan a generar autoempleo, empleo en la región y con esto favorezca a generar en la sociedad una cultura de aseo puesto que este servicio será prestado tanto al sector empresarial como a la comunidad en general.

De igual forma esta propuesta contribuye a que las futuras empresarias del tecnólogo en mercado coloquen en práctica los conocimientos adquiridos durante el proceso de estudio a través de la constitución de esta empresa la cual adoptará las políticas del sector empresarial.

Es relevante esta propuesta como contribución al desarrollo económico con impacto social y ambiental.

3.9 ANALISIS DEL ENTONO Y DEL SECTOR

La economía municipal se mueve alrededor de la explotación del oro, ganadería, pesca, servicios, comercio, agricultura e industrias agropecuarias.

Caucasia llegó a ser el mayor productor de oro en Colombia; la minería es el sector que lo impulsa definitivamente ha alcanzar por cinco años consecutivos el título de municipio de mayor producción de oro en Colombia, pero al mismo tiempo la explotación del oro los llevó a la crisis económica y ambiental. El sector de la minería (oro y plata) sigue ocupando a una parte de la población.

Hoy el municipio ocupa un lugar preponderante en la economía de la región del Bajo Cauca, siendo el mayor producto de ganando; la Subasta Ganadera de Caucasia es la segunda del país en número de ejemplares negociados. El sector del servicio cobra cada vez más fuerza, convirtiendo a Caucasia en un centro de comercio que abastece de viveres y materias primas a varios municipios de Antioquia y Córdoba.

Sien embargo, la situación económica sufrió una grave desaceleración económica y afectó el ingreso de las empresas del municipio y dejó en vilo a la mayoría de microempresas que se vieron a punto de quebrar.

Conjuntamente los puestos de trabajo en el municipio son muy escasos y las personas que tienen una plaza laboral en su mayoría reciben remuneraciones injustificadas, en este grupo se encontró el sector de servicio de aseo. Las personas que prestan el servicio de aseo en su mayoría mujeres no poseen un salario acorde con lo exigido por la ley y mucho menos seguridad social, por lo que este grupo de personas es altamente vulnerable. En entrevista con una de estas personas se encontraron quejas por mal remuneración, abuso laboral y maltrato verbal.

Analizando los problemas que tiene el sector de aseo se plantea la creación de una empresa de ASEO Y MANTENIMIENTO CALIFICAD, que preste servicio de calidad y a la vez genere un empleo en el que se respete la dignidad de las personas y el derecho al trabajo como lo contempla nuestra Constitución Política de Colombia 1991.

3.10 CONOCIMIENTOS PARA ENTRAR EN EL NEGOCIO

Para la puesta en marcha de la empresa se deberán conocer las áreas que permitan la funcionalidad de la empresa como:

1. Tener la idea de negocio
2. Saber si la idea de negocio satisface las necesidades de la población
3. Tener claro el objetivo que va llevar a cabo la realización de la empresa
4. Conocimiento y saberes en las áreas de administración, mercado, contabilidad y publicidad.
5. Solicitar asesorías en la Cámara de Comercio acerca de los requisitos para constituir de forma legal una empresa.
6. Estudiar quienes serán los posibles clientes reales y potenciales
7. Crear un plan estratégico ya que es una herramienta que contribuye en cada una de las áreas de la empresa.

4 ANALISIS DEL MERCADO

4.1 OBJETIVOS

Realizar un plan estratégico de mercadeo en el que se identifiquen estrategias a corto, mediano y largo plazo

Objetivos a corto plazo

- Desarrollar mercadeo directo sin intermediario con el soporte del portafolio de servicios a través de visitas personalizadas.
- Realizar una buena estrategia publicitaria utilizando los medios de comunicación local a través de un mix de comunicación.
- Alcanzar un promedio del 30% de reconocimiento en la población, por la calidad de los servicios y el manejo de los precios a través de un buen servicio al cliente y de posventa.

Objetivo a mediano plazo

- Conservar el prestigio de la empresa en el mercado laboral.
- Mantener los mejores precios de los servicios en el municipio por medio de análisis financiero que permitan disminuir los costos y gastos de la empresa.

Objetivos a largo plazo

- Consolidar alianzas con entidades con presencia departamental a través de acuerdos entre las partes que se beneficiaran directamente.
- Ser pioneros en el mercado por la calidad y responsabilidad a la hora de prestar el servicio a través de la definición de altos estándares de calidad en servicios y servicio al cliente.

4.2 DESCRIPCION DEL PORTAFOLIO DE BIENES O SERVICIOS

Los servicios principales de esta empresa serán: La prestación de servicio de aseo y mantenimiento, sirviendo de apoyo en las casas de familias y empresas, realizando actividades tales como aseo general, lavado y planchado, reparación de techos, retoques de fachadas y mantenimiento general de piscinas.

4.3 EL MERCADO META DE LOS BIENES O SERVICIOS

4.3.1 El mercado meta

El mercado consumidor SERVIASEO CAUCASIA pretende llegar a casas de familias y empresas. El municipio de Caucasia cuenta con una población aproximadamente de 92.139 habitantes según el banco de datos del Departamento Administrativo Nacional de Estadística - DANE ¹

La información se recolecta a través de una encuesta la cual tiene resultados interesantes como que en Caucasia no existe una empresa prestadora de servicios de aseo y mantenimiento la cual haya segmentado este servicio a diferentes estratos, por lo que se presenta la oportunidad o viabilidad de dirigir los servicios a empresas las cuales tienen el poder adquisitivo para acceder a estos servicios, de

¹ Anexo Certificado, expedido por el DANE – Consulta oficina planeación municipal Caucasia

igual forma en Caucasia los hogares presentan esta necesidad insatisfecha por lo que de igual forma se atenderá este sector.

Es importante anotar que los estratos a los cuales apunta el negocio son 2,3 y 4 cubriendo un alto porcentaje de la población Caucásiana

4.3.2 Estudio del Mercado Consumidor

a) Objetivos del estudio del mercado consumidor

- Recolectar información pertinente sobre los gustos, preferencia y comportamiento de los posibles clientes en la empresa SERVIASEO en el Municipio de Caucasia.
- Conocer el poder adquisitivo de los posibles clientes para manejar diversos paquetes de servicios.
- Identificar los hábitos de consumo con respecto al servicio ofrecido

b) Medios a través de los cuales se realizó el estudio del consumidor

Para el estudio de los consumidores SERVIASEO CAUCASIA realizó encuestas para ver el grado de viabilidad en la prestación del servicio de aseo y mantenimiento.

Esta encuesta se realizó con la idea de conocer la opinión por parte de las casas de familia y empresas, con respecto a la creación de este tipo de empresas y así estarían dispuestas a adquirir los servicios de aseo y mantenimiento.

Es importante la utilización de este instrumento de recolección de información puesto que sin el no se podrían tomar decisiones asertivas.

c) Aplicación de los medios

Para este estudio se analizó a quien se debía aplicar, concluyendo que el posible cliente sería empresa del sector, amas de casa, hogares en general y sitios recreativos.

El equipo se dividió las rutas responsabilizando a cada integrante por cada una, resaltando la responsabilidad de aplicar el instrumento con disciplina para que los resultados obtenidos sean confiables

- Se aplicó los días 26,27 y 28 del mes de mayo del año en curso.
- Se procede a tabular la información

Encuesta



INSTITUCION UNIVERSITARIA ESUMER
TECNOLOGIA EN MERCADEO
CONVENIO SENA-ACIET

ENTIDAD: _____

INTRODUCCION

¿Queremos determinar el grado de viabilidad de una empresa prestadora del servicio de aseo y mantenimiento en el municipio de Caucasia?

1. ¿Conoce usted una empresa prestadora de servicio de aseo y mantenimiento?

SI

NO

No responde

2. ¿Le gustaría que en el municipio de Caucasia existiera una empresa prestadora de servicio de aseo y mantenimiento?

SI

NO

3 ¿Si en Caucasia se crea una empresa prestadora de servicio de aseo y mantenimiento usted utilizaría los servicios?

SI

NO

4 ¿Solicitaría este servicio de aseo y mantenimiento?

- Por día
- Mensual
- Tiempo indefinido
- Otros
- No responde

5. ¿Como visualiza usted al municipio de Caucasia con una empresa prestadora de servicio de aseo y mantenimiento?

- A la vanguardia de las grandes ciudades
- Generador de empleo
- No responde

c) Resultado del estudio de los consumidores

Población consumidora

El 98% de la población encuestada esta de acuerdo en que esta empresa este disponible en el mercado.

La población que solicitara el servicio son empresas del sector que estén dispuestas a invertir en un servicio de calidad que contribuya con el mejoramiento del hábito de limpieza en sus instalaciones.

De igual forma ama de casa que necesiten el servicio para que su hogar tenga un ambiente agradable en cuanto a limpieza.

Los paquetes ofrecidos del servicio permiten flexibilidad en el servicio puesto que tanto en empresas como en amas de casa que pueden ofrecer por días, semana o mensual y el sistema de pago de igual forma es flexible con políticas claras tanto de contado como el crédito, contado 20%, crédito 10%.

Inicialmente el alcance geográfico es el municipio de Caucasia proyectándose al Bajo Cauca de igual manera es importante ampliar coberturas a empresas grandes del sector como lo son ÉXITO, CONSUMO, OLIMPICA entre otras.

Determinación de la demanda

Caucasia, capital del bajo cauca antioqueño del de departamento con una población de 92.139 habitantes aproximadamente.

Estimando que en el municipio de Caucasia según el registro de la cámara de comercio de Medellín para Antioquia existe 2013 empresas según su actividad económica y según la actualización catastral hay 18.000 propiedades lo que quiere decir que el mercado de Caucasia es extenso.

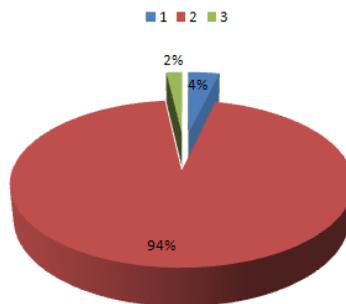
Visualizando así que la demanda puede tener acogida ya que el municipio ha ido creciendo a nivel empresarial y servicios, se ha visto por la llegada de grandes superficies y esto permite que el servicio cada día tenga más auge en el mercado de Caucasia

Encuestas

1. ¿conoce una empresa prestadora de servicio de Aseo y Mantenimiento en Caucasia?

VARIABLE	FREC. ABSOL.	FREC. RELA.
Si	14	3,7
No	356	94,4
No responde	7	1,9
	377	100,0

Grafico 1 ¿conoce una empresa prestadora de servicio de Aseo y Mantenimiento en Caucasia?

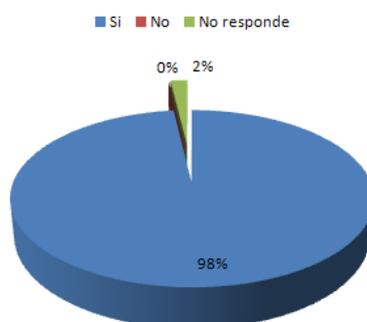


El 3,7 % de la población si conocen una empresa prestadora del servicio de aseo y mantenimiento en Caucasia. El 94,4% de las personas no conocen una empresa prestadora del servicio de aseo y mantenimiento, mientras 1,9% no responde.

2. ¿le gustaría que en el municipio de existiera una empresa prestadora del servicio de Aseo y Mantenimiento?

VARIABLE	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Si	370	98
No	0	0,0
No responde	7	1,9
	377	100

Grafico 2 ¿le gustaría que en el municipio de existiera una empresa prestadora del servicio de Aseo y Mantenimiento ¿

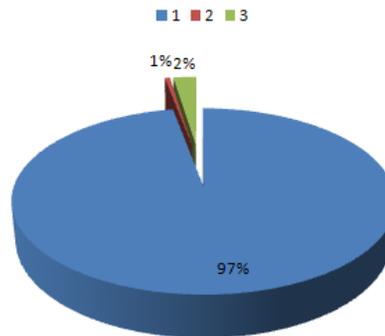


El 98% de la población si esta de acuerdo que en el municipio de Caucasia exista una empresa prestadora de servicio de Aseo y Mantenimiento. Y el 1,9 % no responde.

3. ¿Si en Caucasia existiera una empresa prestadora del servicio de Aseo y Mantenimiento usted utilizara los servicios?

VARIABLE	FREC. ABSOL.	FREC. RELA.
Si	366	97
No	2	0,5
No responde	9	2,4
	377	100

Grafico 3 ¿Si en Caucasia existiera una empresa prestadora del servicio de Aseo y Mantenimiento usted utilizara los servicios?

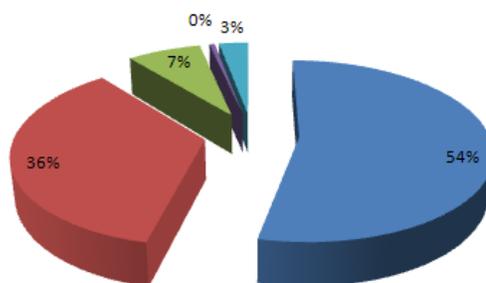


El 97% de la población de Caucaasia utilizara los servicios una empresa de Aseo y Mantenimiento. Y el 0,5 % no utilizaría los servicios de aseo y mantenimiento, 2,4% de la población no responde.

4. ¿solicitaría el servicio de Aseo y Mantenimiento?

VARIABLE	FREC. ABSOL.	FREC. RELA.
Por días	202	54
Mensual	134	35,5
indefinido	28	7,4
otros	2	1
no responde	11	2,92
	377	100

Grafico 4 ¿solicitaría el servicio de Aseo y Mantenimiento?

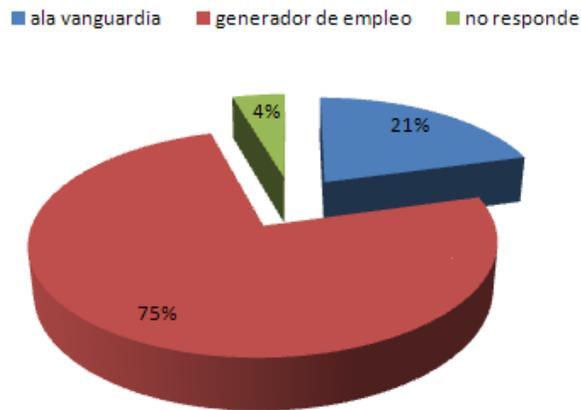


El 54% de la población utilizaría los servicios por días y el 35,5 los utilizaría mensualmente y el 7,4% indefinido, y el 1 y 2,92 responden que otros.

5. ¿Como visualiza usted al municipio de Caucasia con una empresa prestadora de servicio de Aseo y Mantenimiento?

VARIABLE	FREC. ABSOL.	FREC. RELA.
ala vanguardia	78	21
generador de empleo	282	74,8
no responde	17	4,5
	377	100

Grafico 5 ¿Como visualiza usted al municipio de Caucasia con una empresa prestadora de servicio de Aseo y Mantenimiento?



El 21% de la población visualiza a esta empresa de servicio de aseo y mantenimiento a la vanguardia, el 74,8% generadora de empleo y el 4,5 no responden.

4.4 EL MERCADO PROVEEDOR

4.4.1 proveedores

Como la empresa prestara el servicio de aseo y mantenimiento se requiere de una persona o proveedor que suministre los equipos de oficina, dotación e uniformes y materiales para el mantenimiento.

Tabla N 1 estudio a proveedores implementos

IMPLEMENTOS	PROVEEDOR
Uniformes	ENEMAR
Equipos de oficina	
Computador	ZONA DIGITAL
Escritorio	ÉXITO
Teléfono	ÉXITO
Papelería	ARQUETIPO

Tabla Nª 2 estudio de proveedores materiales

MATERIALES	PROVEEDOR
Accesorios y químicos de piscina	FERRETERIA TEXAS
Seguridad industrial	SERVIFERRETEROS

4.4.2 Variables estudiadas del mercado proveedor

En este estudio de proveedores se ha tenido en cuenta una serie de variables para lograr el beneficio de ambas partes.

- Confiabilidad y seguridad al momento de suministrar los productos
- Responsabilidad y cumplimiento de los proveedores
- Variedad de precios
- Exponer el portafolio de producto
- Variedad de marca de los diferentes productos

- Calidad del producto
- Que los productos que maneje no sean toxico
- Investigar sobre el reconocimiento de la empresa(proveedor)

a) Medios a través de los cuales se realizo el estudio del mercado proveedor

El estudio de mercado de proveedores se realizo a través de personas intermediarias que suministraron información acerca de los productos que se estaría utilizando para el funcionamiento de los servicios. También se observo el entorno una clase de entrevistas, conversación, cotizaciones y por vía telefónica para obtener información.

b) Aplicación de los medios

El estudio se realizó en el municipio de Caucasia a empresas que se dedican a la comercialización de insumos y construcción. En el estudio se encontraron propietarios y representantes legales de las empresas para conocer precios, factura de pago, entre otros factores.

c) Resultados del estudio de los consumidores

Población consumidora

La población beneficiaria serían todas aquellas empresas, amas de casa y aquellas personas con un poder adquisitivo de un salario mínimo.

A través de la encuesta el 98.1% de la población está de acuerdo con la creación de este tipo de empresas existiendo la posibilidad que los servicios de SERVIASEO CAUCASIA sean adquiridos por la población, dependiendo de la ocasión, y sobre todo en la parte de aseo ya que se pueden ser adquiridos por días, semanas o mensual.

Determinación de la demanda

El segmento a que apunta la empresa SERVIASEO CAUCASIA es 2013 empresas y aproximadamente 18000 hogares los cuales que se podría decir que es el cliente objetivo.

El cliente potencia inicial es aproximadamente el 50% de esta población lo cual deja como resultado 1906 clientes aproximadamente, con consumo de 150 servicios de aseo y 100 de mantenimiento lo cual dejan ventas mensuales iniciales significativas proyectándose a futuro para abarcar toda la demanda insatisfecha.

4.5. Mercadeo Competidor

4.5.1 Competidores

Actualmente SERVIASEO CAUCASIA no tiene competencia directa en el mercado del municipio de Cauca, pero cuenta con una competencia indirecta informal, que es prestado por operarios o aseadoras que brindan sus servicios a cualquier casa o entidad para satisfacer esa necesidad, por un promedio de tres a cinco meses laborados, sin ningún tipo de contrato escrito en casas de familias arriesgándose a si el cliente a tener cualquier pérdida de enseres u objetos de valor. Además, este servicio lo hace por referencia personal olvidándose de los beneficios y gozos que debe tener una aseadora y operarios como son: su horario, ARP, salud y protección social entre otros.

4.6 EL MERCADO DISTRIBUIDOR

4.6.1 Distribución

La distribución del servicio sería de forma directa o personalizada y la misma empresa enviará a la aseadora y operario hasta su punto de trabajo.

Tabla No. 3 Fuerza de Venta

NOMBRE	CANTIDAD	PERFIL	HORARIO	SALARIO
Mercadologos	1	Profesional en Mercadeo	8 horas	A convenir
Relacionista pública	1	Profesional En relaciones Pública	8 horas	A convenir

4.6.4 Manejo de Inventario

Como la empresa es prestadora de servicios de aseo y mantenimiento no se requiere de un inventario estipulado, el único recurso a manejar es el recurso humano; que se manejará a través de una base de datos.

4.6.5 Comunicación

Los nombres de los servicios son aseo y mantenimiento contando con un valor agregado que será una aseguradora por daños y perjuicios.

- **SERVIASEO CAUCASIA**



“limpieza a su alcance”

Los colores corporativos de SERVIASEO CAUCASIA serán blanco, azul y dorado:

Azul: Este color es percibido como confiable, financieramente responsable y seguro, éste sereno y universalmente aceptado.

Blanco: Connota limpieza y pureza. El ojo humano ve el blanco como un color brillante por lo que inmediatamente capta la atención del mismo.

Dorado: Refuerza los otros colores para dar elegancia. Tiene asociación con la excelencia.

4.6.6 Actividades de promoción y divulgación

- Utilizar todos los medios publicitarios para lograr el conocimiento de la empresa, repartiendo volantes, vallas publicitarias y cuñas radiales.
- Realizar campañas de sensibilización entre la comunidad, para recalcar la importancia del aseo y el mantenimiento.
- Participar en eventos que realicen las diferentes entidades para que la población tenga conocimiento de la empresa.
- Establecer visitas a empresas para enseñarles el respectivo portafolio y las ventajas que tiene ésta.
- Convocar a la población en general para la inauguración de ésta.
- Patrocinar actividades lúdicas que realicen las diferentes organizaciones.

4.7 PRECIOS DE LOS PRODUCTOS

4.7.1 Factores que influyen en la determinación de los precios de los productos.

- El mercado competidor
- La estructura de costos y gastos
- Los niveles de utilidad
- El mercado proveedor
- El entorno socioeconómico

4.7.2 Los precios de los servicios tomando como base los costos

Tabla No. 4

PRODUCTO	PRECIO
Aseo general 8 horas	20.000
Lavado y Planchado 8 horas	20.000
REPARACIÓN DE TECHO	
50 mts ²	150.000
100 mts ²	250.000
150 mts ²	350.000
200 mts ²	450.000
RETOQUE DE FACHADA	
50 mts ² 2días	100.000
100 mts ² 3 días	200.000
150 mts ² 4días	300.000
200 mts ² 5 días	400.000
PISCINA	
10 mts ²	30.000
20 mts ²	45.000
30 mts ²	60.000
40 mts ²	70.000

4.7.4 Políticas de precios

Las políticas que se estarán estipulando en la empresa dependiendo del tipo de clientes al que se le presentará el servicio de aseo y mantenimiento, si el servicio lo cancela de contado se efectuará un descuento del 20%, si cancela por cuota se les dará un descuento sólo del 10%, también un descuento especial para los clientes que utilicen el servicio sólo por días.

4.8 COSTOS ASOCIADOS A LAS ACTIVIDADES DE COMERCIALIZACIÓN

Tabla No. 5

RECURSOS MATERIALES Y HUMANOS	CANTIDADES	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
Gerente	1	1.000.000	1.000.000
Secretaria	1	556.200	556.200
Computador	2	970.000	1.940.000

4.9 RIESGOS Y OPORTUNIDADES DEL MERCADO

Cuadro No. 1

RIESGOS	OPORTUNIDADES
No ser aceptada en el mercado	Generación de empleo directo e indirecto
Perdida del personal especialista (clave)	Aceptación por parte de la comunidad ya que no hay competencia directa en la región
Competencia desleal	sorprender a la competencia indirecta
Incertidumbres en el mercado	Satisfacción de las necesidades de la comunidad en el área de aseo
Que las empresas del municipio no soliciten los servicios.	Desarrollo de nuevas empresas
Que el personal que preste el servicio no se vinculen a la empresa.	Ser la primera empresa prestadora de servicio de aseo y mantenimiento en el municipio de Caucasia.

4.10 PRESUPUESTO DE VENTAS MES

Cuadro No. 2

PRODUCTO	CANTIDAD	PRECIO	TOTAL	
Aseo general 8 horas	150	20.000	3.000.000	
Lavado y Planchado 8 horas	200	20.000	4.000.000	
TOTAL	350		7.000.000	
REPARACIÓN DE TECHO				
PRODUCTO	cantidad	Precio	total	
50 mts ²	6	150.000	900.000	
100 mts ²	6	250.000	1.500.000	
150 mts ²	4	350.000	1.400.000	
200 mts ²	6	450.000	2.700.000	
	22		6.500.000	
RETOQUE DE FACHADA				
PRODUCTO	cantidad	Precio	total	
50 mts ² 2 días	4	100.000	400.000	
100 mts ² 3 días	6	200.000	1.200.000	
150 mts ² 4 días	2	300.000	600.000	
200 mts ² 5 días	4	400.000	1.600.000	
	16		3.800.000	
PISCINA				
PRODUCTO	cantidad	precio	total	TOTAL
10 mts ²	2	30.000	60.000	
20 mts ²	2	45.000	90.000	
30 mts ²	2	60.000	120.000	
40 mts ²	2	70.000	140.000	
	8	205.000	410.000	17.710.000
HORIZONTE DEL PROYECTO				
AÑO	INGRESO			
1	159.390.000			
2	175.329.000			
3	201.628.350			
4	241.954.020			
5	302.442.525			

5. ASPECTOS TECNICOS

5.1 OBJETIVOS DE PRODUCCIÓN

Identificar el grado de rotación de servicios en cuanto a capacidad de prestación del mismo

Objetivos a corto plazo

- Comercializar 350 servicios de aseo mensualmente y 46 servicios en mantenimiento
- Implementar políticas de optimización de tiempo
- Realizar en estándares de calidad para cada uno de los servicios prestados

Objetivos a mediano plazo

- Utilizar los insumos de mayor calidad en el mercado
- Evaluar el desempeño de los empleados

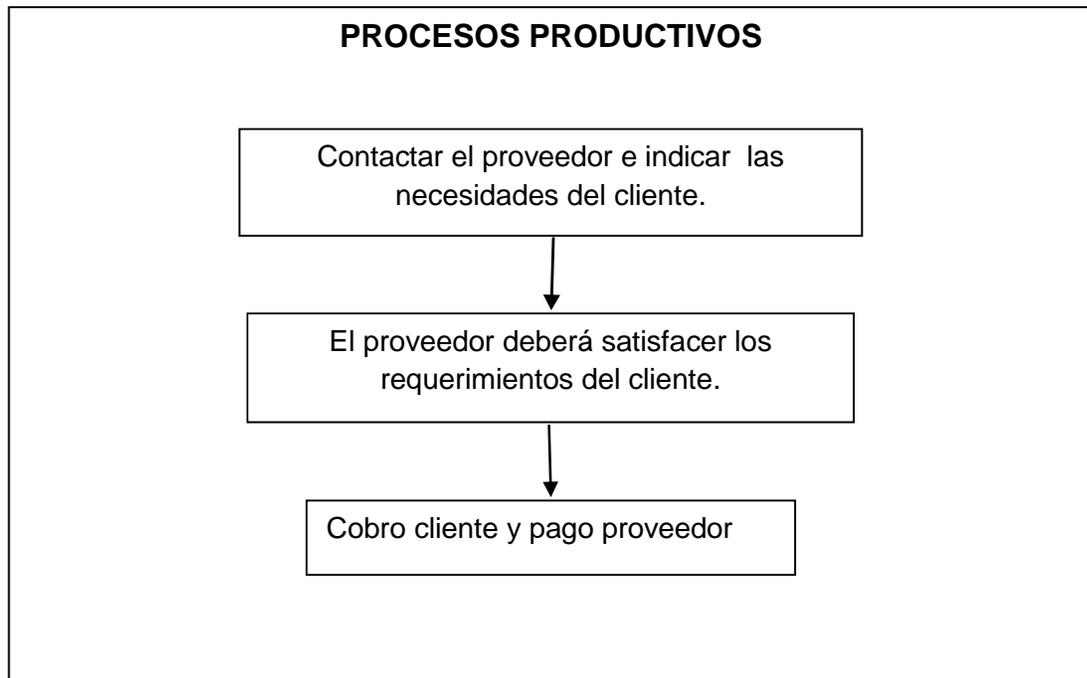
- Renovar trimestralmente los materiales con los cuales se prestan los servicios.

Objetivos a largo plazo

- Implementar nuevos servicios
- Aumentar el número de operarios para la prestación del servicio
- Proyectar un incremento en un 10% en las ventas, dependiendo del resultado del año anterior.

5.2 DESCRIPCIÓN DEL PROCESO DE PRODUCCIÓN

Grafica No. 6



5.2 CAPACIDAD DE PRODUCCIÓN

SERVIASEO CAUCASIA estará en la capacidad de responder a una demanda de ocho horas diarias de servicios, teniendo en cuenta que en la parte de aseo se contará con cuatro aseadoras que responderán con 350 servicios mensuales y en la parte de mantenimiento con 46 servicios mensuales.

5.4 PLAN DE PRODUCCIÓN MES

Tabla No. 6

ACTIVIDAD	PRECIO POR SERVICIO	CANTIDAD ESTIPULADA	CANTIDAD TOTAL DE PRODUCCION
limpieza general	20.000	150	150
lavado y planchado	20.000	200	200
mantenimiento techo			
50 mts ²	150.000	6	6
100 mts ²	250.000	6	6
150 mts ²	350.000	4	4
200 mts ²	450.000	6	6
mantenimiento fachada			
50 mts ² 2días	100.000	4	4
100 mts ² 3 días	200.000	6	6
150 mts ² 4días	300.000	2	2
200 mts ² 5 días	400.000	4	4
mantenimiento piscina			
10 mts ²	30.000	2	2
20 mts ²	45.000	2	2
30 mts ²	60.000	2	2
40 mts ²	70.000	2	2

5.5 RECURSOS MATERIALES Y HUMANOS PARA LA PRODUCCIÓN

5.5.1 Locaciones

El local necesario para adecuar la oficina de la empresa SERVIASEO CAUCASIA, tiene una medida de 96 metros cuadrados con dos oficinas, una bodega y un salón para reunir a los trabajadores. El precio de arriendo es de Quinientos mil pesos mensuales (\$500.000) y es contratado con la empresa de bienes raíces Pentágono.

5.5.2 Requerimiento de equipos, muebles y enseres

Tabla No 7

DESCRIPCIÓN	CANT.	PRECIO Ud.	IVA	TOTAL	DEP.	FORMA DE PAGO
Sillas ejecutivas	5	50.000	40.000	290.000	5	Contado
Escritorio sencillo	2	200.000	64.000	464.000	5	Contado
Mesa PC	1	140.000	22.400	162.400	5	Contado
Computador	1	1.600.000	256.000	1.856.000	3	Contado
Sillas	6	20.000	19.200	139.200	5	Contado
TOTAL				2.911.600		

5.5.3 Requerimiento de materiales e insumos

Tabla No. 8

DESCRIPCIÓN	CANT.	PRECIO Ud.	IVA	TOTAL
Resma	1	12.000	1920	13.920
Caja de lapiceros	1	6.000	960	6.960
Carpetas	20	2.000	6400	46.400
Tinta	1	80.000	12800	92.800
Fólderes	2	10.000	3200	23.200
Grapadoras	1	5.000	800	5.800
TOTAL				189.080

5.5.4 Requerimiento de servicios

Tabla No. 9

SERVICIO	PROVEEDOR	PRECIO
Energía	E.P.M	79.800
Agua	Aguascol	59.050
Teléfono	EdateL	85.650
Internet inalámbrico	Comcel	62000
TOTAL		286.500

5.5.5 Requerimiento de personal

Tabla No. 10

LIQUIDACIÓN NOMINA MENSUAL GERENTE

CARGO	SALARIO	PREST. SOCIALES	APOR. PARAFISC.	SEGURIDAD. SOCIAL
Horas extras	0			
Gerente	1.000.000	Cesantías 8.33%	Caja de Comp. 4%	Salud
Sub Transpo.		83.300	40.000	Empleador 8.5%
	1.000.000	Prima 8.33%	IBF 3%	85.000
		83.300	30.000	Empleado 4%
		Vacaciones 4.17%	Sena 2%	40.000
		41.700	20.000	Pensiones
		Intereses 1%		Empleador 12%
		10.000		120.000
				empleado 4%
				40.000
				ARP 0,522%
				5.220
	TOTAL	218.300	90.000	290.220
LIQUIDACION MES		LIQUIDACION		
SALARIO	1.000.000			
Prestaciones	218.300	Salario		1.000.000
Aportes Paraf.	90.000	Cesantías		999.600
Seg. Social	290.220	Prima		499.800
Deducciones		Vacaciones		500.400
Salud	40.000	Intereses		120.000
Pensiones	40.000	Deducciones		
Horas extras	0	Salud		40.000
Sub Transporte	0	Pensiones		40.000
Dotación	15.000	Sub tran		0
		TOTAL		3.039.800
TOTAL	1.533.520			

Tabla No 11

LIQUIDACIÓN NOMINA MENSUAL SECRETARIA

CARGO	SALARIO	PREST. SOCIALES	APORTES PARAFISC.	SEGURIDAD. SOCIAL
Horas extras	0			
Secretaria	496.900	Cesantías 8.33%	Caja de Comp. 4%	Salud
Sub Transpo.	59.300	46.331	19.876	Empleador 8.5%
	556.200	Prima 8.33%	IBF 3%	42.237
		46.331	14.907	Empleado 4%
		Vacaciones 4.17%	Sena 2%	19.876
		20.721	9.938	Pensiones
		Intereses 1%		Empleador 12%
		5.562		59.628
				empleado 4%
				19.876
				ARP 0,522%
				2.594
	TOTAL	118.946	44.721	144.210
LIQUIDACION MES			LIQUIDACION	
SALARIO	556.200			
Prestaciones	118.946	Salario	556.200	
Aportes Paraf.	44.721	Cesantías	555.978	
Seg. Social	144.210	Prima	277.989	
Deducciones		Vacaciones	248.649	
Salud	19.876	Intereses	66.744	
Pensiones	19.876	Deducciones		
Horas extras	0	Salud	19.876	
Sub Transporte	0	Pensiones	19.876	
Dotación	20.000	Sub tran	0	
		TOTAL	1.665.807	
TOTAL	844.325			

Tabla No. 12 LIQUIDACIÓN NOMINA MES

PRODUCTO		CANTIDAD	PRECIO	TOTAL
ASEO		200	15.000	3.000.000
LAVADA Y PLANCHADA		150	15.000	2.250.000
REPARACION DE TECHOS				
50 mts ²		3	100.000	300.000
100 mts ²		1	150.000	150.000
150 mts ²		2	200.000	400.000
200 mts ²		2	250.000	500.000
RETOQUE DE FACHADA				
50 mts ² 2días		2	70.000	140.000
100 mts ² 3 días		2	130.000	260.000
150 mts ² 4días		3	200.000	600.000
200 mts ² 5 días		3	280.000	840.000
PISCINA				
10 mts ²		3	20.000	60.000
20 mts ²		2	25.000	50.000
30 mts ²		1	40.000	40.000
40 mts ²		3	55.000	165.000
			TOTAL	8.755.000

5.6 PROGRAMAS DE PRODUCCIÓN

Actividades Preoperativas

Cuadro No. 3 Diagrama de Gantt

ACTIVIDAD	JULIO				AGOSTO				RESPONSABLE
Selección de proveedor.	1								Mirleydis González
Compra de maquinaria, muebles, enseres e insumo.		2							Vanessa Arroyave
Contrato de arriendo.			3						Julieth Higueta
Organización de local.					1				Vanessa Arroyave

Actividades operativas

Cuadro No. 4 Diagrama de Gantt

ACTIVIDAD	AGOSTO			SEPTIEMBRE				RESPONSABLE
Instalación de equipos y adecuación de la oficina	2							Mirleydis González
Capacitación del personal		3						Vanessa Arroyave
Desarrollo Plan de venta				1				Julieth Higueta
Diseño de plan de servicios					2			Vanessa Arroyave

6. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

6.1 Proceso Administrativos

6.1.1 Descripción del proceso administrativo

Planeación:

En el proceso de planeación el administrador diseñará los objetivos, las actividades y las estrategias que deberá tener la empresa para comercializar los servicios y para ganar participación en el mercado. Para elaborar todos los objetivos y actividades el responsable, hace análisis situacionales para conocer lo que pasa en la empresa y los diferentes factores de cambio del mercado, esto con el fin que las planeaciones diseñadas sean acordes con las necesidades de la empresa y en pro de satisfacer a los clientes. La actividad de planeación debe ser trimestral y de esta forma poder definir los planes de venta y evaluarlos adecuadamente.

Organización:

Se delegará el personal para cada actividad y área de la empresa, además se definirá las responsabilidades de cada uno de los trabajadores de acuerdo a su función laboral con base en estándares de función y productividad. De igual manera se establecerán las unidades de mando, es decir, la jerarquía a nivel interno de la empresa.

Esta actividad estará a cargo del administrador, desde el inicio de las actividades Preoperativas debe definir el perfil de cada trabajador, necesario para cada área funcional de la empresa

Dirección:

El administrador estará informado de todo lo que pasa en la empresa y motivará a todos los trabajadores, para que éstos den lo mejor de sí y se sientan mas comprometidos con la empresa, es decir fomentar el sentido de pertenencia. Para motivar el personal se implementarán metodologías o experiencias de otras empresas, periódicamente planeará y ejecutará distintas capacitaciones.

Control:

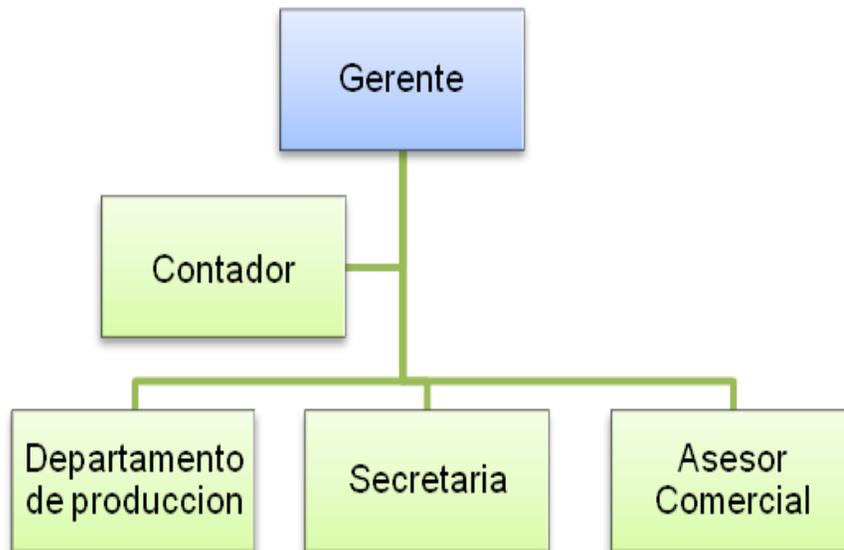
El administrador evaluará el desempeño de las áreas y el recurso humano de la empresa, verificará que los objetivos de la empresa si se estén cumpliendo y en caso que nos se estén llevando a cabo tomarán los correctivos necesarios. Trimestralmente ejercerá el control de evaluación y seguimiento a las planeaciones de la empresa.

6.1.2 Procesos administrativos externalizados.**Tabla No. 13**

PROCESO	PROVEEDOR	COSTO
Contabilidad	Merly González Pulecio	\$300.000

6.2 Estructura Organizacional del negocio

6.2.1 Organigrama



6.2.2 Descripción funcional de la organización

- **Gerente General**

Va hacer encargada de garantizar que la empresa marche bien y sobre todo el que tome las decisiones importantes y decisivas para la empresa.

Secretaria

Se encargará de realizar los contactos y mantener comunicación con los demás departamentos.

6.3 MATERIALES Y HUMANOS PARA LA ADMINISTRACIÓN

6.3.1 Locaciones

El local necesario para adecuar la oficina de la empresa SERVIASEO CAUCASIA, tiene una medida de 96 metros cuadrados con dos oficinas, una bodega y un salón para reunir a los trabajadores. El precio de arriendo es de Quinientos mil pesos mensuales (\$500.000) y es contratado con la empresa de bienes raíces Pentágono.

6.3.2 Requerimientos de equipos, software, muebles y enseres

Tabla No. 14

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PRECIO	IVA	TOTAL	DEPRE.
Portátil COMPAQ de 17" INTEL DUAL CORE	2	3.200.000	512.000	3.712.000	3
escritorio sencillo	2	200.000	32.000	232.000	5
Software para el manejo de la base	1	180.000	28.800	208.800	3
Impresora laser hp multifuncional 1560	2	280.000	44.800	324.800	5
Sillas	6	120.000	19.200	139.200	5
TOTAL				4.616.800	

6.3.3 Requerimiento de materiales de oficina

Tabla No. 15

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PRECIO	IVA	TOTAL
Caja de resma	1	100.000	16000	116.000
Caja de lapiceros	1	6.000	960	6.960
Carpetas	10	8.000	1280	9.280
Saca grapas	2	2.000	320	2.320
Fólderes	4	8.000	1280	9.280
grapadoras	2	5.000	800	5.800
TOTAL				149.640

6.3.4 Requerimiento de Servicios

Los servicios de administración y producción son compartidos

6.3.5 Requerimiento de personal

Tabla No. 16

CANTIDAD	CARGO	NECESIDAD DE CAPACITACIÓN	SALARIO
1	Gerente		\$ 1.000.000
1	secretaria	Servicio al cliente	\$ 496.900

6.4 PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN

Cuadro Nº5 Diagrama de Gantt

ACTIVIDAD	SEPTIEMBRE			OCTUBRE				RESPONSABLES
Convocatoria para seleccionar el personal			3					Vanessa Arroyave
Contrato de personal				4				Julieth Higueta
Contrato del servicio contable					1			Mirleydis González

Cuadro No. 6 Diagrama de Gantt

ACTIVIDAD	OCTUBRE			NOVIEMBRE				RESPONSABLES
Planeación de objetivos de mercadeo	2							Vanessa Arroyave
Diseño de estrategias de comercialización			3					Mirleydis González
Delegación de funciones				1				Julieth Higuira
Programación de los servicios					2			Vanessa Arroyave

7. ASPECTOS LEGALES

7.1 Tipo de organización empresarial

SERVIASEO CAUCASIA será registrada como una sociedad limitada

7.2 Certificaciones y gestiones ante Entidades Públicas

Las certificaciones a tramitar para la conformación legal de la empresa serán las siguientes:

Pasos para crear una empresa: En Cámara de Comercio:

Verificar el nombre o razón social: En el puesto de información de cualquiera de las sedes de la cámara de comercio, se puede realizar la consulta de nombres.

Una vez aprobado el nombre se realiza lo siguiente:

Elaborar la minuta con el siguiente contenido básico:

- Los datos de los socios constituyentes: nombres completos, cédulas, nacionalidad, estado civil y domicilio.

- La clase o tipo de sociedad que se constituye y el nombre de la misma.
- El domicilio de la sociedad y de las sucursales que se establezcan.
- El negocio de la sociedad (objeto social), enunciando en forma clara y completa las actividades principales.
- El capital social suscrito y pagado, la forma como se cancelarán las cuotas y el valor nominal de las acciones representativas del capital (ver plazo uno)
- Se debe expresar como se administrará la sociedad, las facultades de los administradores, los asamblea y juntas de los socios, según lo establecido legalmente para cada tipo de sociedad (para mayor información vea el código de comercio)
- Los días y la forma de convocar y constituir la asamblea o junta de socios ya sea de manera ordinaria y extraordinaria y la forma como se decidirá en un determinado asunto.
- Las fechas en que se deben hacer los balances generales y como se distribuirán las utilidades, así como también la reserva legal.
- La duración de la empresa y sus causales para disolverla, y la forma de liquidarla.

- Establecer el representante legal de la sociedad con su domicilio, sus facultades y obligaciones.

- **Ir a la notaria:**

- **Realizar el pago del impuesto de registro sobre la escritura:**

Adquirir el formulario de matricula mercantil:

Adquirir en la cámara de comercio el formulario de matricula mercantil “sociedades comerciales”, el cual tiene un costo de \$ 3500, posteriormente debe presentar en la ventanita de la cámara de comercio lo siguiente:

- El formulario de matricula mercantil dirigido.
- Dos copias autenticadas de la escritura publica de constitución de la sociedad, en la que debe aparecer el nombramiento del representante legal. En el caso de ser empresa unipersonal, el documento privado si no se constituyo por escritura publica.
- Recibo de pago del impuesto de registro expendido por rentas departamentales.
- Carta de cada una de las personas nombrada, como representantes legales, junta directiva y revisor fiscal cuando sea el caso.
- Documento de identificación del representante legal.
- Permiso de funcionamiento de la sociedad, en caso de hallarse sujeta a vigilancia estatal.

- En caso de aporte de inmuebles al capital social, acreditar el pago del impuesto de anotación y registro (boleta de rentas).
- Solicitar en la taquilla de la cámara de comercio el valor de la liquidación de los derechos de matrícula.
- Cancelar los derechos de matrícula, al momento del pago le entregaran un recibo con el cual podrá reclamar el certificado de su matrícula, así como las copias de los formularios, las escrituras y las cartas de aceptación.
- Obtener coipas del certificado de existencia y representación, es un documento que le permite al comerciante o sociedad realizar algunos trámites (inscripción ante la administración del impuesto, industria y comercio, etc.) o simplemente acreditar su matrícula en el registro mercantil.

Registro de libro de comercio:

Están compuestos por los libros de contabilidad, libros de actas, libros de registro de aportes, comprobantes de las cuentas, los soportes de contabilidad y la correspondencia relacionada con sus operaciones.

Una vez matriculada la sociedad o empresa, el propietario de esta o el representante legal debe presentar y solicitar el registro de los libros de comercio, con carta dirigida a la Cámara de Comercio y diligenciar el formulario de solicitud respectivo. Los libros son los siguientes:

- Libro auxiliar se lleva para registrar detalladamente en orden cronológico las cuentas principales, totalizando débitos, créditos y saldo que pasa al final de cada

periodo al libro diario y al libro mayor, este libro no requiere ser registrado en la cámara de comercio.

- Libro caja diario: en este libro se pasan las operaciones contables en orden cronológico de forma individual o por resumen que no excedan de un mes.
- Libro mayor: en este libro se pasan las operaciones por cuentas utilizando el sistema de partida doble; permitiendo establecer el resumen para cada cuenta.
- Libro inventario y balance: se debe hacer un inventario y un balance general al iniciar sus actividades y por lo menos una vez cada año para conocer en forma clara y completa la situación del patrimonio.
- Libro de accionista: en el se escriben las acciones, anotando el título, el número y la fecha de inscripción, al igual que los cambios de propietarios.
- Libro de actas: pueden ser de dos clases: libro de actas de asambleas de socios y libro de actas de junta directiva. El primero lo deben llevar todas las sociedades y el segundo solo las que posean junta directiva.

Los pasos a seguir en la cámara de comercio

- Llevar el formato, las cartas y los libros en cualquier taquilla de la cámara de comercio.
- Pagar los derechos de inscripción de los libros. Al momento de cancelar le entregaran el recibo de pago con el cual podrá reclamar los libros registrados en la fecha que hay se indican.
- Cuando le entreguen los libros verifique que en la primera pagina de cada libro registrado este sellado por la cámara de comercio y rubricadas todas las demás

Ir a la DIAN

Ir a la administración de impuesto y aduanas nacionales (DIAN) para obtener el número de identificación tributaria (NIT) el cual es necesario para identificarse en el desarrollo de las actividades comerciales. Para este número de identificaciones, el cual es expedido en una tarjeta se debe realizar el trámite correspondiente en la DIAN que se encuentre en el municipio donde se esta domiciliando.

Pasos a seguir:

- Con el certificado de existencia y representación que solicite en la cámara de comercia, y diríjase a la DIAN y solicite el formulario del RUT (registro único tributario) por medio del cual se pueden realizar los siguientes tramites entre otros:

- **Asignación del NIT**
- **Inscripción en el registro de vendedores si es responsable de IVA**
.
- **Una vez adquiridos y diligenciado el formulario, presente ante la DIAN, con los siguientes documentos.**
- Formulario del RUT diligenciado en original.
- Copia de la escritura publica y la constitución
- Certificado de existencia y representación expedido por la cámara de comercio con fecha no mayo a 3 meses antes de su presentación
- Fotocopia de la cedula del representante.

AFILIACIÓN A LA ASEGURADORA DE RIESGOS PROFESIONALES (ARP):
 REGIMEN DE SEGURIDAD SOCIAL.
 FONDO DE PENSIONES Y CESANTIAS Y APORTES PARAFISCALES

8. ASPECTOS FINANCIEROS

8.1 ESTRUCTURA FINANCIERA DEL PROYECTO

8.1.1 Recurso propios

La empresa SERVIASEO CAUCASIA no requerirá de recursos propios, porque el 100% de los recursos se obtendrán a través de un préstamo.

8.1.2 Créditos y préstamos bancarios

Cuadro No. 7

NO DE CUOTA	PRÉSTAMO	CUOTA FIJA	INTERESES	ABONO A CAPITAL	SALDO
0	56.511.275				56.511.275
1		1.768.199	1.017.203	750.996	55.760.279
2		1.768.199	1.003.685	764.514	54.995.764
3		1.768.199	989.924	778.276	54.217.488
4		1.768.199	975.915	792.285	53.425.204
5		1.768.199	961.654	806.546	52.618.658
6		1.768.199	947.136	821.064	51.797.594
7		1.768.199	932.357	835.843	50.961.752
8		1.768.199	917.312	850.888	50.110.864
9		1.768.199	901.996	866.204	49.244.660
10		1.768.199	886.404	881.796	48.362.864
11		1.768.199	870.532	897.668	47.465.196
12		1.768.199	854.374	913.826	46.551.371
13		1.768.199	837.925	930.275	45.621.096
14		1.768.199	821.180	947.020	44.674.076
15		1.768.199	804.133	964.066	43.710.010
16		1.768.199	786.780	981.419	42.728.591
17		1.768.199	769.115	999.085	41.729.506

18		1.768.199	751.131	1.017.068	40.712.438
19		1.768.199	732.824	1.035.376	39.677.062
20		1.768.199	714.187	1.054.012	38.623.050
21		1.768.199	695.215	1.072.985	37.550.065
22		1.768.199	675.901	1.092.298	36.457.767
23		1.768.199	656.240	1.111.960	35.345.807
24		1.768.199	636.225	1.131.975	34.213.832
25		1.768.199	615.849	1.152.350	33.061.482
26		1.768.199	595.107	1.173.093	31.888.389
27		1.768.199	573.991	1.194.208	30.694.181
28		1.768.199	552.495	1.215.704	29.478.477
29		1.768.199	530.613	1.237.587	28.240.890
30		1.768.199	508.336	1.259.863	26.981.026
31		1.768.199	485.658	1.282.541	25.698.485
32		1.768.199	462.573	1.305.627	24.392.859
33		1.768.199	439.071	1.329.128	23.063.731
34		1.768.199	415.147	1.353.052	21.710.679
35		1.768.199	390.792	1.377.407	20.333.271
36		1.768.199	365.999	1.402.201	18.931.071
NO DE CUOTA	PRÉSTAMO	CUOTA FIJA	INTERESES	ABONO A CAPITAL	SALDO
37		1.768.199	340.759	1.427.440	17.503.631
38		1.768.199	315.065	1.453.134	16.050.497
40		1.768.199	262.282	1.505.918	13.065.288
41		1.768.199	235.175	1.533.024	11.532.264
42		1.768.199	207.581	1.560.619	9.971.645
43		1.768.199	179.490	1.588.710	8.382.936
44		1.768.199	150.893	1.617.307	6.765.629
45		1.768.199	121.781	1.646.418	5.119.211
46		1.768.199	92.146	1.676.054	3.443.157
47		1.768.199	61.977	1.706.223	1.736.935
48		1.768.199	31.265	1.736.935	0
TOTAL		42.436.786	28.362.298	56.511.275	
Liquidación del crédito	Tasa de Interés efectiva mensual	Factor	Cuota	Total primer año intereses	Total segundo año intereses
56.511.275	1,80%	0,03128932	1.768.199	11.258.489	11.492.164

Total primer año Capital	Total segundo año capital
9.959.904	12.337.538

8.2 INGRESOS Y EGRESOS

8.2.1 Ingresos

8.2.1.1 Ingreso propios del negocio

Cuadro No. 8 Presupuesto de Ventas

PRODUCTO	CANTIDAD	PRECIO	TOTAL	
Aseo general 8 horas	150	20.000	3.000.000	
Lavado y Planchado 8 horas	200	20.000	4.000.000	
TOTAL	350		7.000.000	
REPARACIÓN DE TECHO				
PRODUCTO	CANTIDAD	PRECIO	TOTAL	
50 mts ²	6	150.000	900.000	
100 mts ²	6	250.000	1.500.000	
150 mts ²	4	350.000	1.400.000	
200 mts ²	6	450.000	2.700.000	
	22		6.500.000	
RETOQUE DE FACHADA				
PRODUCTO	CANTIDAD	PRECIO	TOTAL	
50 mts ² 2 días	4	100.000	400.000	
100 mts ² 3 días	6	200.000	1.200.000	
150 mts ² 4 días	2	300.000	600.000	
200 mts ² 5 días	4	400.000	1.600.000	
	16		3.800.000	
PISCINA				
PRODUCTO	CANTIDAD	PRECIO	TOTAL	TOTAL
10 mts ²	2	30.000	60.000	
20 mts ²	2	45.000	90.000	
30 mts ²	2	60.000	120.000	
40 mts ²	2	70.000	140.000	
	8	205.000	410.000	17.710.000
HORIZONTE DEL PROYECTO				
AÑO	INGRESO			
1	159.390.000			
2	175.329.000			
3	201.628.350			
4	241.954.020			
5	302.442.525			

8.2.1.2 Otros ingresos

SERVIASEO CAUCASIA no comercializará otros ser vicios por lo tanto no cuenta con otros ingresos.

8.2.2 Egresos

8.2.2.1 Inversiones

Cuadro No.9 Inversión Inicial

CAN	ACTIVO	VALOR UNITARIO.	VALOR TOTAL	DEPRECIACIÓN (AÑOS)
2	Portátil COMPAQ de 17" INTEL	1.600.000	3.712.000	3
2	Sillas ejecutivas	50.000	116.000	5
2	Escritorio sencillo A F	100.000	232.000	5
1	Mesa PC	140.000	162.400	5
2	Impresora laser hp multifuncional 1560	280.000	649.600	3
TOTAL ACTIVOS FIJOS			4.872.000	

GASTOS PREOPERATIVOS E INVERSIONES DIFERIDAS

GASTO	Vr. TOTAL	Diferido (años)
Registro Cámara de Comercio	50.000	1
Registro Notaría	350.000	1
Publicidad	200.000	1
Asesoría Abogado para minuta	100.000	1
Instalaciones de aire acondicionado	100.000	1
Mejoras oficina	100.000	1
Aviso	500.000	1
Manejo de la base	180.000	1
Papelería	73.000	
TOTAL GASTOS PREOPERATIVOS	1.653.000	

Cuadro No. 10 Capital de Trabajo

CAPITAL DE TRABAJO		
El capital de trabajo será lo necesario para cancelar TRES meses de costos y gastos _____		
Capital de trabajo	49.870.275	
TOTAL INVERSION INICIAL \$		56.511.275
1.4 HORIZONTE DEL PROYECTO		
CINCO AÑOS		
1.5 FUENTES DE FINANCIACION INVERSIÓN INICIAL		
0% Recursos propios		
100% Préstamo a través de terceros	56.511.275	
TOTAL INVERSIÓN	56511275	

8.2.2.2 Costos

Cuadro No. 11 Costos Fijos

CONCEPTO	VR. TOTAL MES	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
Servicios públicos	286.500	3.438.000	3.644.280	3.862.937	4.094.713	4.340.396
Arrendamiento	500.000	6.000.000	6.360.000	6.741.600	7.146.096	7.574.862
Contador	300.000	3.600.000	3.816.000	4.044.960	4.287.658	4.544.917
Gerente	1.533.520	18.402.240	19.506.374	20.676.757	21.917.362	23.232.404
Secretaria	844.325	10.131.900	10.739.814	11.384.203	12.067.255	12.791.290
Insumos oficina	189.080	2.268.960	2.405.098	2.549.403	2.702.368	2.864.510
Papelería	60.000	720.000	763.200	808.992	857.532	908.983
TOTAL COSTOS FIJOS	3.713.425	44.561.100	47.234.766	50.068.852	53.072.983	56.257.362

Cuadro No. 12 Costos Variables

CONCEPTO	VR. TOTAL MES	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
costo servicio producción	11.910.000	107.190.000	113.621.400	120.438.684	127.665.005	135.324.905
Otros	1.000.000	9.000.000	9.540.000	10.112.400	10.719.144	11.362.293
TOTAL COSTOS VARIABLES	12.910.000	116.190.000	123.161.400	130.551.084	138.384.149	146.687.198

Cuadro No. 13 Total costos fijos y variables

CONCEPTO	VR. TOTAL MES	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4
FIJOS	3.713.425	33.420.825	35.426.075	37.551.639	39.804.737
VARIABLES	12.910.000	116.190.000	123.161.400	130.551.084	138.384.149
TOTAL FIJOS Y VARIABLES	16.623.425	149.610.825	158.587.475	168.102.723	178.188.886

NOTA: los Costos y Gastos tendrán un incremento anual del 6%

PARA LIQUIDAR EL CAPITAL DE TRABAJO NECESARIO PARA TRES MESES	49.870.275
--	------------

8.2.2.3 Gastos

Cuadro No. 14 Gastos Administrativos y legales

CONCEPTO	VR. TOTAL MES	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
FIJOS	3.713.425	33.420.825	35.426.075	37.551.639	39.804.737	42.193.022
VARIABLES	12.910.000	116.190.000	123.161.400	130.551.084	138.384.149	146.687.198
TOTAL FIJOS Y VARIABLES	16.623.425	149.610.825	158.587.475	168.102.723	178.188.886	188.880.220

Gastos distribución y venta

Los gastos de distribución y venta de los servicios que brindará SERVIASEO CAUCASIA serán ofrecidos por las aseadoras y operarios directamente a los hogares y empresas beneficiarias dentro del municipio de Caucasia. Por lo tanto, sólo se tendrá en cuenta el pago de las aseadoras y los operarios.

Gastos de amortización y diferido

Cuadro No. 15 Gastos preoperativos e inversiones diferidas

GASTO	Vr. TOTAL	Diferido (años)
Registro Cámara de Comercio	50.000	1
Registro Notaría	350.000	1
Publicidad	200.000	1
Asesoría Abogado para minuta	100.000	1
Instalaciones de aire acondicionado	100.000	1
Mejoras oficina	100.000	1
Aviso	500.000	1
Manejo de la base	180.000	1
Papelería	73.000	
TOTAL GASTOS PREOPERATIVOS	1.653.000	

8.2.2.4 Gastos Financieros

Cuadro No. 16 Gastos financieros

LIQUIDACIÓN DEL CRÉDITO	TASA DE INTERÉS EFECTIVA MENSUAL	FACTOR	CUOTA	TOTAL PRIMER AÑO INTERESES	TOTAL SEGUNDO AÑO INTERESES	TOTAL TERCER AÑO INTERESES	TOTAL CUARTO AÑO INTERESES
56.511.275	1,80%	0,03128932	1.768.199	11.258.489	11.492.164	5.935.631	2.653.321

TOTAL PRIMER AÑO CAPITAL	TOTAL SEGUNDO AÑO CAPITAL	TOTAL TERCER AÑO CAPITAL	TOTAL CUARTO AÑO CAPITAL
9.959.904	12.337.538	15.282.762	18.931.071

8.3 ESTADOS FINANCIEROS PROYECTADOS

8.3.1 Flujo de Caja

Cuadro No. 17 Flujo de Caja

ENTRADAS DE EFECTIVO	AÑO 0	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
Caja		49.870.275	27.290.782	8.393.914	8.183.935	32.635.874
Ventas de Contado		159.390.000	175.329.000	201.628.350	241.954.020	302.442.525
Cobro de Cartera						
Venta de Activos						
Préstamo	56.511.275					
Aportes Socios	0					
TOTAL ENTRADAS DE EFECTIVO	56.511.275	209.260.275	202.619.782	210.022.264	250.137.955	335.078.399
SALIDAS DE EFECTIVO						
Compras de Contado		160.751.100	170.396.166	180.619.936	191.457.132	202.944.560
Gastos de Contado						
Pago Interés de Préstamos		11.258.489	11.492.164	5.935.631	2.653.321	

Impuestos		0	0	0	4.460.556	15.754.691
Pago Capital Préstamo		9.959.904	12.337.538	15.282.762	18.931.071	0
Inversiones Permanentes						
Inversiones del Proyecto	6.641.000					
TOTAL SALIDAS EN EFECTIVO	6.641.000	181.969.493	194.225.868	201.838.329	217.502.080	218.699.251
DIFERENCIA ENTRADAS Y SALIDAS	49.870.275	27.290.782	8.393.914	8.183.935	32.635.874	116.379.149

8.3.2 Estado de Resultado

Cuadro No. 18 Estado de Resultado

	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
ingreso por ventas	159.390.000	175.329.000	201.628.350	241.954.020	302.442.525
costo de venta	116.190.000	123.161.400	130.551.084	138.384.149	146.687.198
utilidad bruta en ventas	43.200.000	52.167.600	71.077.266	103.569.871	155.755.327
gastos de operación, administración y de ventas	44.561.100	47.234.766	50.068.852	53.072.983	56.257.362
depreciación	1.579.147	1.579.147	1.579.147	125.280	125.280
amortizaciones	1.653.000	1.653.000	0	0	0
utilidad operacional (uair)	-4.593.247	1.700.687	19.429.267	50.371.608	99.372.685
gastos financieros	11.258.489	11.492.164	5.935.631	2.653.321	0
utilidad antes de impuestos	-15.851.735	-9.791.477	13.493.636	47.718.287	99.372.685
impuestos (33%)					32.792.986
UTILIDAD NETA	-15.851.735	-9.791.477	13.493.636	47.718.287	66.579.699

8.3.3 Balance General

Cuadro No. 19 Balance general

	AÑO 0	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
ACTIVO						
CORRIENTE						
Efectivo	49.870.275	27.290.782	8.393.914	8.183.935	32.635.874	116.379.149
Cuentas por Cobrar	0	0	0	0	0	0
TOTAL ACTIVO CORRIENTE	49.870.275	27.290.782	8.393.914	8.183.935	32.635.874	116.379.149
FIJOS						
Muebles y Enseres	510.400	510.400	408.320	306.240	204.160	102.080
Equipo de Computo	4.361.600	4.361.600	2.907.733	1.453.867		
Depreciación Acumulada	0	1.555.947	1.555.947	1.555.947	102.080	102.080
TOTAL ACTIVO FIJO	4.872.000	3.316.053	1.760.107	204.160	102.080	0
OTROS ACTIVOS						
Diferidos	1.769.000	0	0	0	0	0
TOTAL OTROS ACTIVOS	1.769.000	0	0	0	0	0
TOTAL ACTIVO	56.511.275	30.606.835	10.154.020	8.388.095	32.737.954	116.379.149
PASIVO						
CORRIENTE						
Obligaciones financieras	56.511.275	46.551.371	34.213.832	18.931.071	0	0
Proveedores	0	0	0			
Impuestos por pagar	0	0	0	4.460.556	15.754.691	32.800.642
Pasivos Laborales	0	0	0			
TOTAL PASIVO CORRIENTE	56.511.275	46.551.371	34.213.832	23.391.627	15.754.691	32.800.642
TOTAL PASIVO	56.511.275	46.551.371	34.213.832	23.391.627	15.754.691	32.800.642
PATRIMONIO						
Capital	0	0				
Utilidades del Ejercicio	0	-15.944.535	-8.115.277	9.056.280	31.986.796	66.595.243
Utilidades Acumuladas	0	0	-15.944.535	-24.059.812	-15.003.532	16.983.264
TOTAL PATRIMONIO	0	-15.944.535	-24.059.812	-15.003.532	16.983.264	83.578.507
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	56.511.275	30.606.835	10.154.020	8.388.095	32.737.954	116.379.149

8.4 EVALUACIÓN FINANCIERA DEL PROYECTO

8.4.1 Valor presente neto

Cuadro No. 20

Valor Mínimo de Rentabilidad de la inversión C.O.		30%
Valor Presente Neto		\$ 22.585.512
Tasa Interna de Retorno	TIR	46%

El VPN con una rentabilidad del 30% no mayor que 1 por lo que el proyecto es viable, y la TIR es mayor de 14.73% lo que nos indica que con un buen manejo la proyección es viable.

8.4.2 Tasa de interés de retorno

Cuadro No. 21

	AÑO 0	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
FLUJO DE CAJA LIBRE PARA EL PROYECTO	- 49.870.275	27.290.782	8.393.914	8.183.935	32.635.874	116.379.149
	Valor Mínimo de Rentabilidad de la inversión C.O.			30%		
	Valor Presente Neto			\$ 22.585.512		
	Tasa Interna de Retorno			46%		

8.4.3. Indicadores financiero proyectados

Cuadro No. 22

INDICADORES	AÑO 0	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
RAZÓN CORRIENTE	Activo Corriente	Activo Corriente	Activo Corriente	Activo Corriente	Activo Corriente	Activo Corriente
	Pasivo Corriente					
INDICADOR	AÑO 0	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
RAZÓN CORRIENTE	56.511.275	46.551.371	34.213.832	23.391.627	15.754.691	32.800.642
	0,88	0,59	0,25	0,35	2,07	3,55
PRUEBA ACIDA	Activo Cte - Inventarios					
	Pasivo Corriente					
PRUEBA ACIDA	49.870.275	27.290.782	8.393.914	8.183.935	32.635.874	116.379.149
	56.511.275	46.551.371	34.213.832	23.391.627	15.754.691	32.800.642
PRUEBA ACIDA	0,88	0,59	0,25	0,35	2,07	3,55
RENDIMIENTO DEL PATRIMONIO	Utilidad Neta*100			utilidad neta*100	Utilidad Neta*100	Utilidad Neta*100
	Patrimonio			patrimonio	Patrimonio	Patrimonio
RENDIMIENTO DEL PATRIMONIO	0	-15.944.535	-8.115.277	9.056.280	31.986.796	66.595.243
RENDIMIENTO DEL PATRIMONIO	0	-15.944.535	-24.059.812	-15.003.532	16.983.264	83.578.507
RENDIMIENTO DEL PATRIMONIO	0,00	100,00	33,73	-60,36	188,34	79,68
RENDIMIENTO BRUTO EN VENTAS	Utilidad Bruta					
	Ventas	Ventas	Ventas	Ventas	Ventas	Ventas
RENDIMIENTO BRUTO EN VENTAS	0	-15.944.535	-8.115.277	13.516.836	47.741.487	99.395.885
RENDIMIENTO BRUTO EN VENTAS	0	159.390.000	175.329.000	201.628.350	241.954.020	302.442.525
RENDIMIENTO BRUTO EN VENTAS	0,00	-10,00	-4,63	6,70	19,73	32,86
RENTABILIDAD DE LA INVERSIÓN	Utilidad	Utilidad	Utilidad	Utilidad	Utilidad	Utilidad
	Pas Largo P.+Patrim					
RENTABILIDAD DE LA	0	-15.944.535	-8.115.277	9.056.280	31.986.796	66.595.243

INVERSIÓN	0	-15.944.535	-24.059.812	-15.003.532	16.983.264	83.578.507
RENTABILIDAD DE LA INVERSIÓN	0,00	100,00	33,73	-60,36	188,34	79,68
ENDEUDAMIENTO TOTAL	Deuda Corto, Mediano, y Largo Plazo					
ENDEUDAMIENTO TOTAL	Activo Total					
ENDEUDAMIENTO TOTAL	56.511.275	46.551.371	34.213.832	23.391.627	15.754.691	32.800.642
ENDEUDAMIENTO TOTAL	56.511.275	30.606.835	10.154.020	8.388.095	32.737.954	116.379.149
ENDEUDAMIENTO TOTAL	100,00	152,09	336,95	278,87	48,12	28,18
ENDEUDAMIENTO A LARGO PLAZO	Deuda a Largo Plazo					
ENDEUDAMIENTO A LARGO PLAZO	Activo Total					
ENDEUDAMIENTO A LARGO PLAZO	56.511.275	46.551.371	34.213.832	18.931.071	0	0
ENDEUDAMIENTO A LARGO PLAZO	56.511.275	30.606.835	10.154.020	8.388.095	32.737.954	116.379.149
ENDEUDAMIENTO A LARGO PLAZO	100,00	152,09	336,95	225,69	0,00	0,00
COBERTURA DE ACTIVO FIJO	Activo Fijo Neto					
COBERTURA DE ACTIVO FIJO	Deuda a Largo Plazo					
COBERTURA DE ACTIVO FIJO	4.872.000	3.316.053	1.760.107	204.160	102.080	0
COBERTURA DE ACTIVO FIJO	56.511.275	46.551.371	34.213.832	18.931.071	0	0
COBERTURA DE ACTIVO FIJO	0,09	7,12	5,14	0,00	0,00	0,00

RAZON CORRIENTE: La empresa tiene una razón corriente en el año 1 de 0,88 pendientes a disminuir hasta el año 3, con lo que se puede decir que no hay capacidad de pago a corto plazo. Pero en el año 4 vemos una razón corriente de 2,07 con lo que decimos que además de tener capacidad de pagar por cada peso de deuda, tenemos 1,07 para respaldar el pago y en el año 5 incrementa en 2,55 por lo que en el año 5 tendremos una mayor capacidad de respaldo en las deudas

RENDIMIENTO DEL PATRIMONIO: Durante los 3 primeros años nos arroja una pérdida por lo que los socios no capitalizan la empresa, pero en el año 4 podemos decir que en el rendimiento sobre el patrimonio será de 1,88,34 y este rendimiento en el año 5 fue de 79,78%, asea que los socios obtuvieron estos rendimientos sobre la inversión realizada.

RENDIMIENTO BRUTO EN VENTAS: Por cada peso vendido en el año 1 hubo pérdidas operacionales de 10,00, en el año 2 \$4,63, y en el año 3 hubo 6,70 de utilidad operacional por cada peso vendido, en el año 4 reporta 19,63\$ de utilidad operacional por cada centavo, en el año 5 32,86 \$ de utilidad operacional lo que nos arroja una nivelación de los años de pérdida con los años de utilidades siendo esto muy importante para la empresa.

RENDIMIENTO DE LA INVERSION: Lo anterior nos indica que por cada peso de endeudamiento a largo plazo e inversión hasta el año 3 son negativas, en el año 4 es de 1,88,34% y el año 5 de 79,68%, la inversión nos arroja estos márgenes de rentabilidad.

ENDEUDAMIENTO TOTAL: Decimos que los acreedores poseen el 100% pero en el año 4 los acreedores solo poseen el 48,12% lo que nos deja a los socios con más del 50% de la empresa y el año 5 solo se posee un endeudamiento de 28,18% lo que se traduce en una empresa prácticamente de los socios con un nivel muy bajo de endeudamiento lo que nos proporciona libertad de iniciar la capitalización

8.4.4 Análisis de sensibilidad (variación de la demanda)

Cuadro No 23 Variación de la demanda +10%

	AÑO 0	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
FLUJO DE CAJA LIBRE PARA EL PROYECTO	- 49.870. 275	43.229.782	41.865.814	61.818.670	103.812.276	209.815.320
	Valor Mínimo de Rentabilidad de la inversión C.O.			30%		
	Valor Presente Neto			\$ 129.150.76 8		
	Tasa Interna de Retorno				105%	

Esto quiere decir que las empresas y casas de familia del municipio de Caucasia muestran el interés por recibir los servicios de aseo y mantenimientos de la empresa SERVIASEO CAUCASIA. Al aumentar la demanda, aumenta las utilidades de la empresa, es decir se presenta un incremento en las ganancias para la parte administrativas.

Cuadro 24 Análisis de sensibilidad variación de la demanda – 10%

	AÑO 0	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
FLUJO DE CAJA LIBRE PARA EL PROYECTO	-49.870.275	11.351.782	-25.077.986	-45.450.800	-38.540.527	22.942.978
	Valor Mínimo de Rentabilidad de la inversión C.O.			30%		
	Valor Presente Neto			\$ -83.979.744		
	Tasa Interna de Retorno			#¡NUM!		

Si la demanda disminuye en un 10%, el proyecto arrojará un resultado negativo y la TIR presenta reacción desfavorable. Lo que significa que sobre el saldo se ganará un interés que no es recuperable.

8.4.5 Análisis de sensibilidad (variación del precio)

Cuadro No 25 Aumento del precio en un 15%

	AÑO 0	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
FLUJO DE CAJA LIBRE PARA EL PROYECTO	-49.870.275	51.199.282	58.601.764	88.636.037	139.400.477	256.533.406
	Valor Mínimo de Rentabilidad de la inversión C.O.			30%		
	Valor Presente Neto			\$ 182.433.397		
	Tasa Interna de Retorno			129%		

La TIR aumentará uniformemente con el incremento del 15%, esto quiere decir, que la empresa contará con disposición financiera para cancelar sus deudas, alcanzando así la viabilidad del proyecto.

Cuadro No 26 Disminución del precio en un 15%

	AÑO 0	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
FLUJO DE CAJA LIBRE PARA EL PROYECTO	-49.870.275	3.382.282	-41.813.936	-72.268.168	-74.128.728	-23.775.108
	Valor Mínimo de Rentabilidad de la inversión C.O.			30%		
	Valor Presente Neto			\$ - 137.262.373		
	Tasa Interna de Retorno			#¡NUM!		

Al presentar una disminución del 15% en el precio, la TIR arrojará un resultado negativo, lo que indica que el proyecto no es rentable para los inversionistas.

9. CONSIDERACIONES FINALES

El proyecto SERVIASEO surge como una necesidad insatisfecha de un porcentaje significativo de la Población de Caucasia, es porque se visualiza que es un negocio viable desde el punto de vista Comercial porque existe demanda insatisfecha, existe el conocimiento previo en las emprendedoras ya que es el fuerte de su estudio.

Desde lo técnico es viable porque esta tiene procesos que pueden ser manejados de forma sencilla.

Legalmente es viable porque no va en contra de la ley y no tiene ninguna restricción legal además el proceso de constitución es igualmente sencillo.

Administrativamente es viable en el sentido que las emprendedoras tienen bases solidas de cómo administrar eficientemente la organización

Es recomendable realizar estrategias agresivas como eventos de lanzamiento en donde se de la oportunidad de darse a conocer y que los clientes conozcan el servicio a ofrecer.

CONCLUSIONES

De acuerdo a las exigencias de cambio que tiene el Mercado global y las estrategias de direccionamiento se hace necesario adoptar el modelo de creación de Empresa el cual es uno de los más asertivos para generar cambios significativos en un modelo económico.

La empresa Serviaseo da respuesta a necesidades insatisfechas del sector en los estratos 2, 3, 4 por lo tanto es importante colocar en marcha la propuesta ya que el 98% de la población encuestada necesita el servicio de aseo y mantenimiento. Proyectándose está a ampliar su cobertura geográfica.

El valor agregado que se debe implementar es el servicio con calidad, honestidad, confianza puesto que esto es un factor clave de éxito en la sostenibilidad y sustentabilidad del negocio para esto se contará con personal altamente calificado.

Los proveedores son fundamentales en la prestación del servicio por lo tanto se cuenta con un amplio portafolio de servicios de los mismos.

El consumo aproximado de los clientes deja un margen de rentabilidad acorde a las necesidades de sostenimiento ya que el promedio de servicios de aseo es de 150 y 100 de mantenimiento.

Es importante resaltar que SERVIASEO no tiene competencia directa lo cual facilita el posicionamiento de la misma.

Es de suma importancia colocar en marcha las estrategias de comunicación y publicidad lo cual generaría un impacto alto en la comunidad caucásiana conquistando a clientes potenciales y así posicionar la Empresa de forma asertiva.

A manera de conclusión se puede decir que la Propuesta Serviaseo tiene muchas ventajas al momento de ejecutarse puesto que los estudios realizados arrojaron datos importantes y positivos para tomar la decisión de que es viable es por esto que el grupo de futuras empresarias recomienda continuar en el proceso.

BIBLIOGRAFIA

PEÑA BERMUDEZ, Jesús María. Control, auditoria y revisoría fiscal. Eco ediciones.” procesos administrativos” pág. 6

FORMULACIÓN PLAN DE ORDENAMIENTO TERRITORIAL. “2.8. Usos del suelo”.Pág.13

MONTERROSA Yiceth.Jefe centro Cámara de Comercio de Medellín para Antioquia. Asesoría” Aspectos Legales”.

Internet

Pagina web municipio de Caucasia Antioquia.

www.caucasia.gov.co

www.gestiopolis.com

ANEXOS

Certificado DANE



462

Radicado: 1592

Doctor (a)
JORGE IVAN VALENCIA RIVERA
Alcalde (sa)
Alcaldía Municipal
Caucasia - Antioquia

Convenio: 01-0313

**EL BANCO DE DATOS DEL DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO NACIONAL
DE ESTADÍSTICA – DANE**

En cumplimiento de su misión institucional prevista en el Decreto 262 de 2004 y de conformidad con la Ley 617 del 6 de octubre de 2000

CERTIFICA

Que la población Proyectada para el municipio de: Caucaasia - Antioquia, Previa comprobación metodológica es:

Municipio de: Caucaasia - Antioquia

TOTAL	
2007 (Proyectada a junio 30)	92.139

La proyección de población municipal, aquí presentada se constituye en la información definitiva, resultante de aplicar varios métodos según la disponibilidad de información y la escala geográfica, Población Proyectada a junio 30 de 2007, con Base en Censo General de 2005.

Expedida en Medellín, a los veintiocho (28) días del mes de julio de 2008.

Atentamente,

Jose Jairo Aguirre del Valle
JOSE JAIRÓ AGUIRRE DEL VALLE
Banco de Datos
DANE - Medellín

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO NACIONAL DE ESTADÍSTICA
Calle 44 65 - 23 Comutador: 260 59 70 Fax: 260 59 46 E mail: dansmed@dane.gov.co
Medellín, Antioquia - www.dane.gov.co

*Rob=2.2652
438.8
CJ*