

**PLAN DE NEGOCIO PARA LA CREACIÓN DE UNA EMPRESA DE CAPACITACIÓN  
COMPLEMENTARIA PARA EMPLEADOS DE SERVICIOS GENERALES Y  
EMPLEADAS DOMÉSTICAS**

**JULIETH ALEJANDRA CARDONA URÁN**

**LINA MARÍA CARDONA VELÁSQUEZ**

**Asesora**

**MARIA PATRICIA DURANGO GUTIERREZ**

**Informe final de investigación presentado como requisito parcial para optar al título de  
Administradoras Financieras**

**INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA ESUMER  
PROGRAMA ADMINISTRACIÓN FINANCIERA  
MEDELLÍN (ANT)**

**2014**

**Nota de Aceptación**

---

---

---

**Presidente del Jurado**

---

---

**Jurado**

---

**Jurado**

A todos nuestros familiares que han sido  
Testigos de nuestro esfuerzo y entrega.

A Dios sobre todas las cosas, por  
Acompañarnos y darnos las fuerzas en  
Todo momento de nuestra carrera.

A nuestros profesores, porque de ellos  
Solo tenemos buenos recuerdos y muchos  
Conocimientos.

A nuestros compañeros, porque fueron  
Nuestros cómplices en esta lucha.

## **AGRADECIMIENTOS**

Presentamos nuestros agradecimientos a MARIA PATRICIA DURANGO GUTIERREZ, Docente de la Institución Universitaria ESUMER y Directora del trabajo de grado, porque nos brindó su ayuda constante, su incondicional entrega, su metodología, sus conocimientos y su experiencia facilitándonos el proceso que hemos venido realizando.

Muchas Gracias.

## TABLA DE CONTENIDO

	pág.
INTRODUCCIÓN .....	16
1. Resumen del Proyecto.....	17
1.1. Nombre del Proyecto.....	17
1.2. Información de los Participantes .....	17
1.3. Resumen Ejecutivo del Proyecto.....	18
1.3.1. Objetivo General.....	19
1.3.2. Objetivos Específicos.....	19
2. Información General del Sector .....	21
2.1. Composición Actual del Sector .....	21
2.2. Situación Histórica del Sector.....	24
2.3. Situación Actual del Sector.....	26
2.4. Perspectivas del Sector .....	29
3. Información General del Negocio.....	31
3.1. Propósito del Plan de Negocios .....	31
3.2. Información General de la Futura Empresa .....	31
3.3. Historia y Antecedentes del Proyecto .....	32
3.4. Visión y Misión.....	32

3.4.1. Visión.....	32
3.4.2. Misión.....	32
3.4.3. Valores.....	33
3.5. Objetivos de la Empresa .....	33
3.6. Relación de Bienes y Servicios.....	34
3.6.1. Curso de Normas Básicas de Convivencia.....	34
3.6.1.1. <i>Objetivo general</i> .....	34
3.6.1.2. <i>Metodología</i> .....	34
3.6.1.3. <i>Salida Ocupacional</i> .....	35
3.6.1.4. <i>Proyección de Desempeño</i> .....	35
3.6.1.5. <i>Presentación</i> .....	36
3.6.2. Etiqueta, Protocolo y Glamour .....	45
3.6.2.1. <i>Objetivo General</i> .....	45
3.6.2.2. <i>Metodología</i> .....	45
3.6.2.3. <i>Salida Ocupacional</i> .....	45
3.6.2.4. <i>Presentación</i> .....	46
3.6.3 Curso de Cuidado de Infantes de 0 – 1 año de edad.....	52
3.6.3.1. <i>Objetivo general</i> .....	52
3.6.3.2. <i>Metodología</i> .....	52
3.6.3.3. <i>Salida Ocupacional</i> .....	52

3.6.3.4. <i>Proyección de Desempeño.</i> .....	52
3.6.3.5. <i>Presentación.</i> .....	53
3.6.4 Curso Básico de Primeros Auxilios. ....	69
3.6.4.1. <i>Objetivo General.</i> .....	69
3.6.4.2. <i>Salida Ocupacional.</i> .....	69
3.6.4.3. <i>Presentación.</i> .....	69
3.7. Ventaja Competitiva del Sector .....	81
3.8. Justificación del Negocio.....	83
3.9. Sector o Actividad al que Pertenecen .....	83
3.10. Localización Geográfica de la Empresa .....	84
4. Análisis de Mercado .....	85
4.1. Descripción del Servicio .....	85
4.1.1 Usos.....	85
4.1.1.1. <i>Normas Básicas de Convivencia</i> .....	85
4.1.1.2. <i>Etiqueta, Protocolo y Glamour.</i> .....	85
4.1.1.3. <i>Curso de Cuidado de Infantes de 0-1 Año.</i> .....	86
4.1.1.4. <i>Primeros Auxilios.</i> .....	86
4.1.2 Usuarios. . ....	86
4.1.3 Presentación.. .....	87
4.1.4 Composición de los servicios. ....	87

	8
4.1.5 Características Físicas .....	87
4.1.5.1. <i>Curso de Normas Básicas de Convivencia.</i> .....	87
4.1.5.2. <i>Curso de Etiqueta-Protocolo y Glamour.</i> .....	88
4.1.5.3. <i>Curso de Cuidado de Infantes de 0 – 1 Año.</i> .....	89
4.1.5.4. <i>Curso de Primeros Auxilios</i> .....	90
4.1.6 Sustitutos.....	90
4.1.7 Complementarios.....	90
4.2. Demanda .....	91
4.2.1 Comportamiento histórico.. .....	91
4.2.2 Situación actual.....	92
4.2.3 Situación futura.....	93
4.2.3.1. <i>Perspectivas.</i> .....	93
4.2.3.2. <i>Competidores.</i> .....	93
4.2.4 Sector Internacional involucrado.....	94
4.3. Precio .....	96
4.3.1 Análisis histórico actual de precios. ....	96
4.3.2 Elasticidad-precio de la demanda. ....	97
4.3.3 Determinar las principales variables para la definición del precio. ....	97
4.3.4 Proyección de precios. ....	97
4.4. Estrategia Comercial.....	98



4.4.1 Canales de comercialización y distribución del producto. ....	98
4.4.2 Descripción de los canales de distribución.. ....	98
4.4.3 Ventajas y Desventajas de los canales empleados.....	98
4.4.4 Almacenamiento. ....	99
4.4.5 Transporte.. ....	99
4.4.6 Publicidad y Promoción.....	99
4.4.7 Conclusión del Análisis del Mercado. ....	99
4.5. Plan de Mercadeo.....	99
5. Análisis de la Producción.....	101
5.1. Producción .....	101
5.1.1 Descripción Técnica.....	101
5.1.2 Identificación y selección del proceso de producción. ....	101
5.1.3 Inversiones en Equipos .....	101
5.1.5 Requerimiento de Mano de Obra Calificada .....	102
5.1.6 Distribución espacial y requerimientos de Áreas de Trabajo. ....	103
5.2. Localización103	
5.2.1 Factores de Localización.....	103
5.2.2 Métodos de Evaluación. ....	104
5.2.3 Macro localización.....	104
5.2.4. Micro localización. ....	105

	10
5.3. Capacidad de Producción.....	105
5.3.1 Factores para la definición del tamaño óptimo (mercado, tecnología, localización, inversiones, etc.) .....	105
5.3.2 Metodología para la definición del tamaño. ....	105
5.3.3 Capacidad de producción Óptima.....	106
5.4. Plan de Producción.....	106
6. Análisis Organizacional y Legal.....	107
6.1. Procesos Administrativos.....	107
6.1.1 Procesos de Selección, Reclutamiento y Manejo de Personal.....	107
6.1.2 Procesos Financieros.....	107
6.1.3 Procesos de Logística (Almacenamiento, transporte, manejo de inventarios y otros). .....	107
6.1.4 Procesos Propios y Externos.....	108
6.1.5 Estructura Organizacional.....	108
6.1.6 Requerimiento de Personal .....	109
6.1.7 Requerimiento de materiales.....	111
6.1.8 Requerimiento de Tecnología.....	111
6.1.9 Requerimientos Locativos e Infraestructura.. ....	111
6.2. Aspectos Legales.....	112
6.2.1 Tipo de Organización Empresarial. ....	112

6.2.2 Documentación necesaria..	112
6.2.3 Costos asociados con Asuntos Legales (en la Cámara de Comercio dicen los costos para Régimen Simplificado).	114
7. Análisis Financiero	116
7.1. Estructura Financiera del Proyecto	117
7.2. Recursos Propios.....	118
7.3. Créditos y Préstamos Bancarios.....	119
7.4. Calendario de Ingresos del Proyecto.....	120
7.5 Inversiones del Proyecto	121
7.5.1 Inversiones en Activos Fijos.....	121
7.5.2 Inversiones en Gastos Pre-operativos..	122
7.5.3 Inversión en Capital de Trabajo.....	123
7.5.4 Calendario de Inversiones.....	123
7.6. Costos y Gastos.....	124
7.6.1 Costos Variables..	124
7.6.2 Costos Fijos.....	124
7.6.3 Gastos Administrativos y Legales. ....	125
7.6.4 Gastos de Ventas.....	125
7.6.5 Gastos de Distribución.....	125
7.6.6 Gastos Financieros.....	125

	12
7.6.7 Calendario de Costos y Gastos del Proyecto .....	126
7.7. Flujo de Caja.....	126
7.8. Estados Financieros Proyectados.....	127
7.8.1 Estado de Pérdidas y Ganancias Proyectado .....	127
7.8.2 Balance General Proyectado.....	128
8. Evaluación del Proyecto .....	129
8.1. Costo del Capital (Tasa de Descuento).....	129
8.2. Evaluación Financiera.....	129
8.2.1 Valor Presente Neto.....	129
8.2.2 Tasa Interna de Retorno (TIR).....	130
8.2.3 Índices Financieros.....	130
8.2.4 Análisis de Sensibilidad y Riesgo.....	131
8.2.5 Consideraciones sobre la Evaluación Financiera.....	134
8.3. Punto de Equilibrio .....	134
8.4. Consideraciones Sociales.....	134
9. Consideraciones Finales del Proyecto .....	136
BIBLIOGRAFÍA .....	138

## LISTADO DE TABLAS

	pág.
Tabla 1. Ranking del Sector.....	21
Tabla 2. Comportamiento del PIB .....	26
Tabla 3. Inversiones en Equipos .....	101
Tabla 4. Mano de Obra Calificada.....	102
Tabla 5. Requerimiento de Tecnología .....	111
Tabla 6. Indicadores Económicos .....	116
Tabla 7. Estructura Financiera .....	117
Tabla 8. Créditos y Prestamos Bancarios .....	119
Tabla 9 . Calendario de Ingresos.....	121
Tabla 10. Inversiones del Proyecto en Activos Fijos.....	122
Tabla 11. Inversiones del Proyecto para Gastos Pre-Operativos.....	122
Tabla 12. Inversiones de Proyecto en Capital de Trabajo .....	123
Tabla 13. Calendario de Inversiones de Proyecto.....	123
Tabla 14. Costos y Gastos del Proyecto.....	124
Tabla 15. Calendario Costos y Gastos del Proyecto .....	126
Tabla 16. Flujo de Caja.....	126
Tabla 17. Estados Financieros Proyectados-Estado de Resultados .....	127
Tabla 18. Estados Financieros Proyectados-Balance General .....	128
Tabla 19. Costo de Capital.....	129
Tabla 20. VPN .....	129
Tabla 21. TIR.....	130

Tabla 22. Indicadores Financieros .....	130
Tabla 23. Análisis de Sensibilidad y Riesgo.....	131
Tabla 24. Punto de Equilibrio .....	134

**TABLA DE ILUSTRACIONES**

	pág.
Ilustración 1. Empresas por Ciudad.....	23
Ilustración 2. Servicios Sociales, Comunes y Personales .....	27
Ilustración 3. Manual de Convivencia Resumido .....	44
Ilustración 4. Material Decorativo y Formativo para cada participante .....	51
Ilustración 5. Mapa de Localización de la Empresa .....	104
Ilustración 7. Organigrama .....	108
Ilustración 8. Recursos Propios.....	118

## **INTRODUCCIÓN**

El crecimiento de las empresas de servicios terciarios en aseo y cafetería, y la amplia demanda que actualmente se genera de empleados de servicios generales y domésticas, conlleva a la necesidad de una formación complementaria y diferencial a la prestación básica del servicio, generando de esta forma una mejor calidad de trabajo realizado. Para ello se han conformado cuatro cursos complementarios en Etiqueta, Protocolo y Glamour, Cuidado de Infantes y Primeros Auxilios, los cuales serán entregados, de una forma sencilla y práctica, a los empleados de las empresas que forman parte de este sector, y poder cumplir con las expectativas de la demanda.



## **1. Resumen del Proyecto**

### **1.1. Nombre del Proyecto**

Programa de Capacitación complementaria para empleados de Servicios Generales y Empleadas Domésticas.

### **1.2. Información de los Participantes**

JULIETH ALEJANDRA CARDONA URÁN

Estudiante de 9° Semestre de Administración Financiera. Institución Universitaria ESUMER.

Tecnóloga en Gestión Financiera. Instituto Tecnológico de Antioquia.

Actualmente, Coordinadora Horario Extendido. Bancolombia.

LINA MARÍA CARDONA VELÁSQUEZ

Estudiante de 9° Semestre de Administración Financiera. Institución Universitaria ESUMER.

Tecnóloga en Administración y Finanzas. Institución Universitaria ESUMER.

Actualmente, Jefe de Servicios. Banco de Bogotá.

MARÍA PATRICIA DURANGO GUTIÉRREZ

Asesora Trabajo de Grado Plan de Negocio.

### **1.3. Resumen Ejecutivo del Proyecto**

Actualmente se ve la necesidad, en nuestro mercado colombiano, que los empleados de algunas empresas de servicios generales no están lo suficientemente capacitados para algunas actividades y eventualidades que se pueden presentar en su lugar de trabajo.

Según los estudios realizados, a través del trabajo de campo se observa que los empleados que contratan las empresas del sector para este tipo de servicio son personas que no están obligadas a tener un nivel de estudio superior al básico, aunque si es necesario tener un perfil apropiado para desempeñar y cumplir con las exigencias actuales del sector, que son mínimas.

Generalmente, estas empresas se esfuerzan y se preocupan por capacitar a sus empleados para que presten un servicio de alta calidad, pero enfocándose más en actividades físicas y sus labores del día a día, y no es relevante el tema de presentación personal, convivencia, tolerancia, manejo de situaciones de emergencia, cuidado de menores, etc.

Según informes económicos y sociales, los hogares colombianos se encuentra cada vez más que las familias pertenecen al mundo laboral y no tienen el suficiente tiempo para atender labores de limpieza en el hogar y cuidado de sus menores, por lo cual, buscan alternativas en las empresas del sector servicios aseo y cafetería, donde les brindan empleadas domésticas sin los conocimientos suficientes para alternar estas dos actividades.

Por lo tanto, se diseña un programa de capacitación, dirigido a este grupo de empleados vinculados a empresas de servicios generales, en áreas específicas de servicio doméstico, aseo y cafetería. Los cursos propuestos son los siguientes:

- Curso de Normas Básicas de Convivencia
- Curso de Etiqueta, Protocolo y Glamour
- Curso de Primeros Auxilios
- Curso de Cuidado de Infantes menores de 0 a 1 año

### **1.3.1. Objetivo General.**

Formular un plan de negocio para la creación de una empresa de capacitación, dirigido a empleados de servicios generales y domésticos, identificando las necesidades insatisfechas del mercado, a través de cursos complementarios que permitan generar un valor agregado al servicio y un beneficio económico y social.

### **1.3.2. Objetivos Específicos.**

Caracterizar el sector de Servicios Generales, para la creación de una empresa de capacitación al servicio doméstico, aseo y cafetería.

Desarrollar un plan detallado para cada curso, que contenga los costos, metodología, beneficios y duración, para alcanzar la rentabilidad esperada por los inversionistas.

Innovar con productos y servicios para el sector de servicio doméstico, aseo y cafetería, permitiendo que los usuarios diferencien este proyecto de lo que actualmente ofrece el mercado.

## 2. Información General del Sector

### 2.1. Composición Actual del Sector

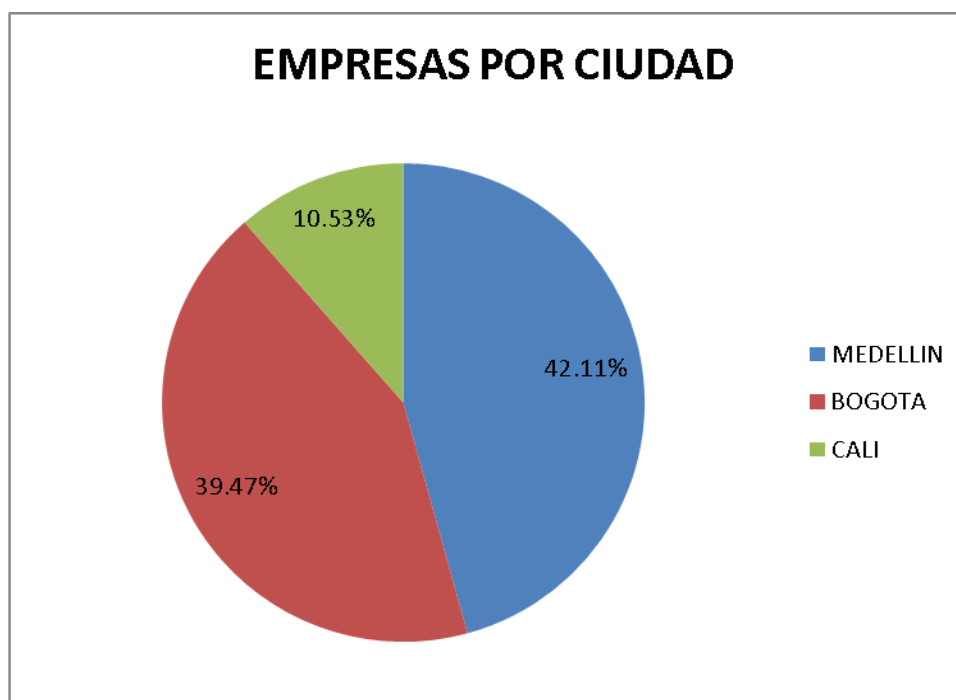
El proyecto se ubica dentro del Sector de Servicios, Otros Servicios y Servicios Domésticos, donde se encuentran empresas de diferentes actividades en aseo, mantenimiento y cafetería, en las ciudades de Medellín, Bogotá y Cali: A continuación se relacionan las empresas:

Tabla 1. Ranking del Sector

RANKING EMPRESAS DEL SECTOR		
RANKING	EMPRESA	CIUDAD
1	CASALIMPIA	BOGOTÁ
2	INTERNACIONAL DE NEGOCIOS	BOGOTÁ
3	GULEN COLOMBIA	BOGOTÁ
4	SERVIASEO	BOGOTÁ
5	NACIONAL DE ASEO	BOGOTÁ
6	DON VAPOR	BOGOTÁ
7	TRATECSA	BOGOTÁ
8	FULLER MANTENIMIENTO	BOGOTÁ
9	ARCO ASEO	BOGOTÁ
10	J.M.MARTINEZ & CIA	BOGOTÁ
11	EXPERTOS SERVICIOS	BOGOTÁ
12	SERVILIMPIEZA	BOGOTÁ
13	INDUSTRIALES LAVADO	BOGOTÁ
14	MAS	BOGOTÁ
15	CONSERJES INMOBILIARIOS	BOGOTÁ
16	BRILLADORA ESMERALDA	CALI

17	BRILLADORA EL DIAMANTE	CALI
18	SERVICIOS SERTEMPO	CALI
19	BRILLASEO	CALI
20	LAUNDRY	MEDELLÍN
21	LIMPIASEO	MEDELLÍN
22	ASEO INDUSTRIAL	MEDELLÍN
23	A & S	MEDELLÍN
24	DRISPROASEO EU	MEDELLÍN
25	ASEO Y SOSTENIMIENTO	MEDELLÍN
26	INVERSIONES S & F	MEDELLÍN
27	UNO A	MEDELLÍN
28	ASEO SEGURO Y CONFIABLE SA	MEDELLÍN
29	ASEO INTEGRAL	MEDELLÍN
30	EL PUNTO DEL ASEO	MEDELLÍN
31	ACTION CLEAN	MEDELLÍN
32	BRILLADORA ESMERALDA	MEDELLÍN
33	INDUASEO	MEDELLÍN
34	INVERSIONES SUPREMA	MEDELLÍN
35	TERMIMODA	MEDELLÍN

Ilustración 1. Empresas por Ciudad



La gráfica muestra que en Colombia las empresas del sector servicios, otros servicios y servicios domésticos tienen su mayor concentración en las principales ciudades del país siendo la mayor población en Medellín con un 42,11%, seguida de Bogotá con un 39,47% y con una minoría en la ciudad de Cali del 10,53%, esto demuestra que el proyecto al estar ubicado en la ciudad de Medellín, presenta una alta demanda para ofrecer a estas empresas el plan de negocio de programa de capacitación complementaria para empleados de servicios generales y domésticas.

## 2.2. Situación Histórica del Sector

La historia del servicio de aseo comenzó en el Valle, hace aproximadamente 64 años, con la aparición inicialmente de empresas que se dedicaban a la fabricación y comercialización de productos como jabón de pisos, ceras, jabón para alfombras y muebles, etc.

La misma inquietud de los clientes al no saber cómo aplicar correctamente estos productos, hizo pensar en la necesidad de prestar el servicio con personal capacitado en la realización de labores como desmanchado de pisos, arreglo de pisos quemados con ácido, limpieza de alfombras y muebles, etc., pero sólo a nivel de aquellas que tenían algún tipo de problema de aseo en sus hogares.

Con el paso del tiempo, el mercado y el tipo de servicio se fue ampliando a edificios, unidades residenciales, oficinas, empresas privadas, oficiales y en fin, hasta llegar a abarcar todo tipo de inmuebles en donde se requería ya no un servicio eventual sino permanente, prestado por una empresa que se encargara de suministrar personal entrenado, materiales de aseo, maquinaria.

La forma de prestar el servicio de aseo en Colombia se ha basado principalmente en el concepto de utilización de mano de obra, y las propuestas se han manejado también bajo el concepto de suministrar uno, dos, tres o más operarios por mes, a una tarifa por operario, casi que previamente fijada por cada empresa.

Con el surgimiento de otras empresas y la introducción de nuevas tecnologías de productos y maquinaria, el concepto de servicio de aseo comenzó a cambiar, más o menos desde la apertura económica, pero a un ritmo muy lento.



A donde van a tener que llegar, es al concepto de que el servicio de aseo no es sólo de suministro de mano de obra, muchas veces sin calificar, sino que también ofrece niveles de limpieza altos, sin basarse solamente en la mano de obra; hoy en día hay maquinaria y productos tan avanzados que pueden llegar a hacer el trabajo de 2 hasta 10 o más personas armados solamente de una escoba y un trapeador.

Hay que cambiar la idea que tienen las empresas que subcontratan estos servicios, acerca de los operarios; ellos dicen que son sólo personas que por no haber estudiado o por no encontrar otro trabajo están desempeñando esas labores. No, las empresas de aseo especializadas tienen a disposición del cliente la tecnología adecuada para mantener en excelente estado de limpieza cualquier tipo de edificación, pensando también en la conservación del patrimonio que ese inmueble significa, si se realiza un adecuado mantenimiento de aseo.

Las actividades integradas en el sector de limpieza e higiene profesional, se consideran como una necesidad de primer orden, sin las cuales las acciones económico-empresariales de las compañías en las que este servicio se aplica, no podrían desarrollarse de forma habitual.

La oferta de servicios en función del tamaño de la empresa abre un campo en que las grandes empresas multiservicio han comenzado a ofertar la limpieza como un servicio más dentro de una amplia lista de prestaciones: mantenimiento integral de edificios, recogida de basuras, jardinería, entre otros. Las posibilidades de actividad para empresas grandes no es la misma que para medianas y pequeñas, sin embargo hay ocasiones en que estas últimas trabajan en esos mismos proyectos en régimen de subcontratación ofrecido por las primeras. (El Tiempo)

### 2.3. Situación Actual del Sector

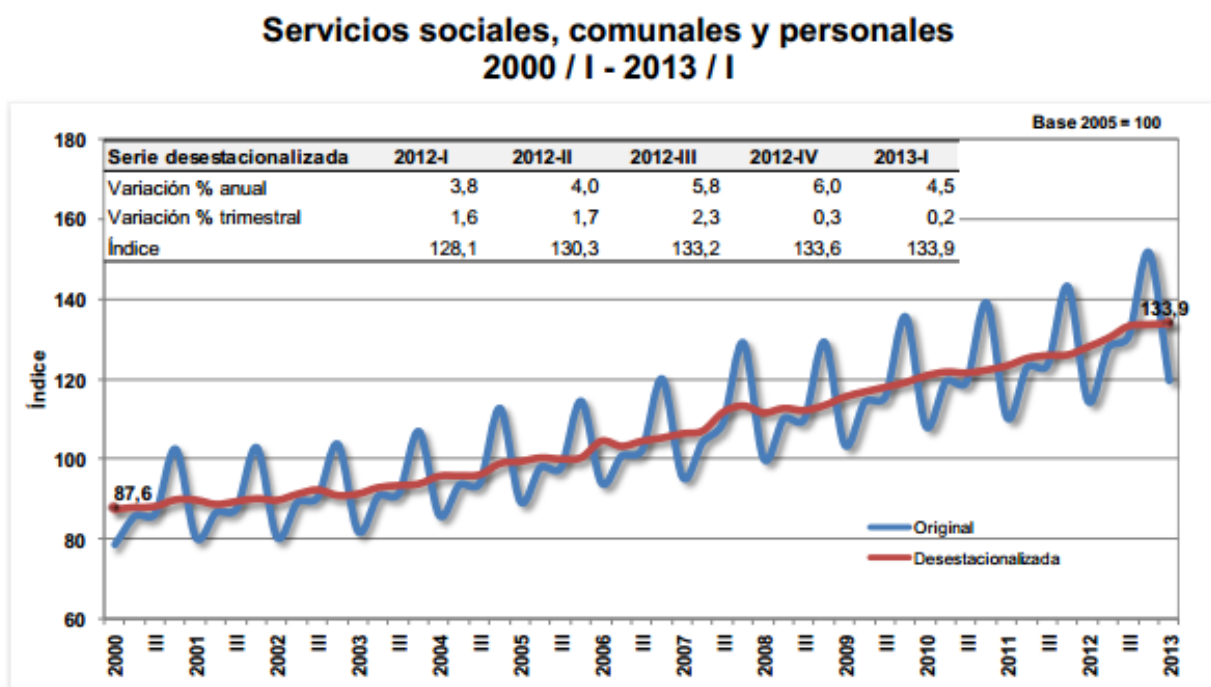
Al analizar el resultado del PIB en el primer trimestre de 2013, comparado con el mismo periodo de 2012 por grandes ramas de actividad, se observaron las siguientes variaciones: 16,9% en construcción; 4,5% en servicios sociales, comunales y personales; 3,4% en suministro de electricidad, gas y agua; 3,4% en establecimientos financieros, seguros, actividades inmobiliarias y servicios a las empresas; 2,8% en comercio, reparación, restaurantes y hoteles; 2,4% en agricultura, ganadería, caza, silvicultura y pesca; 2,0% en transporte, almacenamiento y comunicaciones; 1,4% en explotación de minas y canteras; y -4,1% en industrias manufactureras. Por su parte, los impuestos, derechos y subvenciones, en conjunto, aumentaron 2,8%. El valor agregado del sector de servicios sociales, comunales y personales creció en 4.5 % frente al mismo trimestre del año anterior; y tuvo un aumento en 0,2%, respecto al cuarto trimestre de 2012. (Trimestre de 2013-Dane, 2013)

Tabla 2. Comportamiento del PIB

<b>Comportamiento del PIB por Ramas de Actividad Económica 2013 - I / 2012 - I</b>	
<small>Variación porcentual anual - Series desestacionalizadas</small>	
<b>Ramas de actividad</b>	<b>Variación porcentual</b>
Agricultura, ganadería, caza, silvicultura y pesca	2,4
Explotación de minas y canteras	1,4
Industrias manufactureras	-4,1
Suministro de electricidad, gas y agua	3,4
Construcción	16,9
Comercio, reparación, restaurantes y hoteles	2,8
Transporte, almacenamiento y comunicaciones	2,0
Establecimientos financieros, seguros, actividades inmobiliarias y servicios a las empresas	3,4
Actividades de servicios sociales, comunales y personales	4,5
<b>Subtotal valor agregado</b>	<b>2,8</b>
Impuestos menos subvenciones sobre la producción e importaciones	2,8
<b>PRODUCTO INTERNO BRUTO</b>	<b>2,8</b>

Fuente: DANE - Dirección de Síntesis y Cuentas Nacionales

Ilustración 2. Servicios Sociales, Comunes y Personales



Fuente: DANE - Dirección de Síntesis y Cuentas Nacionales

Con relación al primer trimestre de 2012, los servicios sociales, comunales y personales crecieron en 4,5% como resultado de los siguientes crecimientos: servicios de administración pública y defensa en 4,4%; servicios de enseñanza en 3,5%; servicios sociales (asistencia social) y de salud en 5,9%; servicios de asociaciones y esparcimiento, culturales, deportivos, otros servicios en 5,6%; y servicios domésticos en 2,7%.

Respecto al trimestre inmediatamente anterior, el sector creció en 0,2%. Este comportamiento se explica por el crecimiento de los servicios de enseñanza en 1,4%; de los servicios sociales (asistencia social) y de salud en 2,0%; los servicios de asociaciones y esparcimiento, culturales, deportivos y otros servicios en 1,3% y de los servicios domésticos en 0,6%.

Con relación a los servicios de la administración pública y defensa se presentó un descenso en 0,7%. (Trimestre de 2013-Dane, 2013)

En las empresas que vinculan personal para servicios generales y servicio doméstico, algunas de las leyes que rigen son:

La Ley 1607 de 2012, define en su artículo:

ARTÍCULO 14°. Definición de servicios integrales de aseo y cafetería. Para efectos del artículo 462-1 del Estatuto Tributario, se entiende por servicios integrales de aseo y cafetería, todas aquellas actividades que se requieran para la limpieza y conservación de las instalaciones del contratante, así como las relacionadas con la preparación y distribución de alimentos y bebidas para consumo al interior de las instalaciones del contratante, sin que se genere contraprestación alguna por parte del consumidor de dichos alimentos y bebidas. (Reforma Tributaria del 2012: Ley 1607, 2013).

La Ley 1259 de 2008, define en su artículo:

ARTÍCULO 14. De Obligaciones de las Empresas de Aseo. Las empresas prestadoras del servicio de aseo, oficiales, privadas o mixtas, pondrán a disposición de la comunidad todos los medios, como la instalación de recipientes para la basura, y la proveerán de elementos, de recursos humanos y técnicos, con los que se le facilite ejercer buenos hábitos de aseo y limpieza en su entorno. (Comparendo Ambiental-Procuraduría).

#### **2.4. Perspectivas del Sector**

Las empresas que se han relacionado pertenecen al Sector de Servicios Sociales, Comunales y Personales, subsector Otros Servicios, Servicios Domésticos.

Se espera propender por el crecimiento del sector impulsado por el lado de la oferta por los sectores de minas y energía, construcción, industria, servicios y comercio. Por parte la demanda por inversión, consumo y exportaciones.

El gobierno espera que más empresas en Colombia usen los servicios tercerizados, a través de varios programas que permitirán hacer ventas entre organizaciones de servicios y del sector real, de esta forma espera formalizar cada vez más el empleo a través de outsourcing.

**SMART**

**CLEANING SAS**

### **3. Información General del Negocio**

#### **3.1. Propósito del Plan de Negocios**

Diseñar cursos complementarios de capacitación en normas básicas de convivencia, protocolo, etiqueta y glamour, primeros auxilios y cuidado de infantes de 0 a 1 año de edad, dirigidos a empleados vinculados a empresas del sector terciario servicios, otros servicios, servicios domésticos en Colombia.

#### **3.2. Información General de la Futura Empresa**

La sociedad que se pretende crear es del tipo SAS. Según la Ley 1258 de 2008 de sociedades por acciones simplificadas, indica que puede constituirse por una o varias personas naturales o jurídicas, quienes sólo serán responsables hasta el monto de sus respectivos aportes. Salvo lo previsto en el artículo 42 de la misma ley, el o los accionistas no serán responsables por las obligaciones laborales, tributarias o de cualquier otra naturaleza en que incurra la sociedad.

Se escoge este tipo de sociedad ya que los empresarios pueden fijar las reglas que van a regir en el funcionamiento de las sociedades. La creación de este tipo de empresa es más fácil, ya que se puede crear mediante documento privado, lo que permite el ahorro de tiempo y dinero, la responsabilidad de sus socios se limita a sus aportes.

La empresa estará ubicada en Medellín (Antioquia), teniendo en cuenta que el 42,11% de las empresas del sector al que pertenecen dichas empresas están concentradas en esta ciudad, por lo tanto, el proyecto puede tener una mejor acogida y ejecución.

### **3.3. Historia y Antecedentes del Proyecto**

La idea de negocio nace de la insatisfacción de los servicios complementarios prestados por las empresas de aseo y limpieza del país, en el cual ofrecen servicios básicos; es necesario que a estos empleados se les dé una mejor capacitación para ofrecer un valor agregado a los clientes en servicios adicionales, como un mejor trato a los usuarios, estar preparados para atender una emergencia, entre otros, y adicionalmente, mejorar su calidad de vida, lo que llevaría a este tipo de empleados a influir en el sector a adquirir posición en los sectores jalonadores de la economía colombiana, y éste puede llegar a ser un plan de formación para su vida cotidiana.

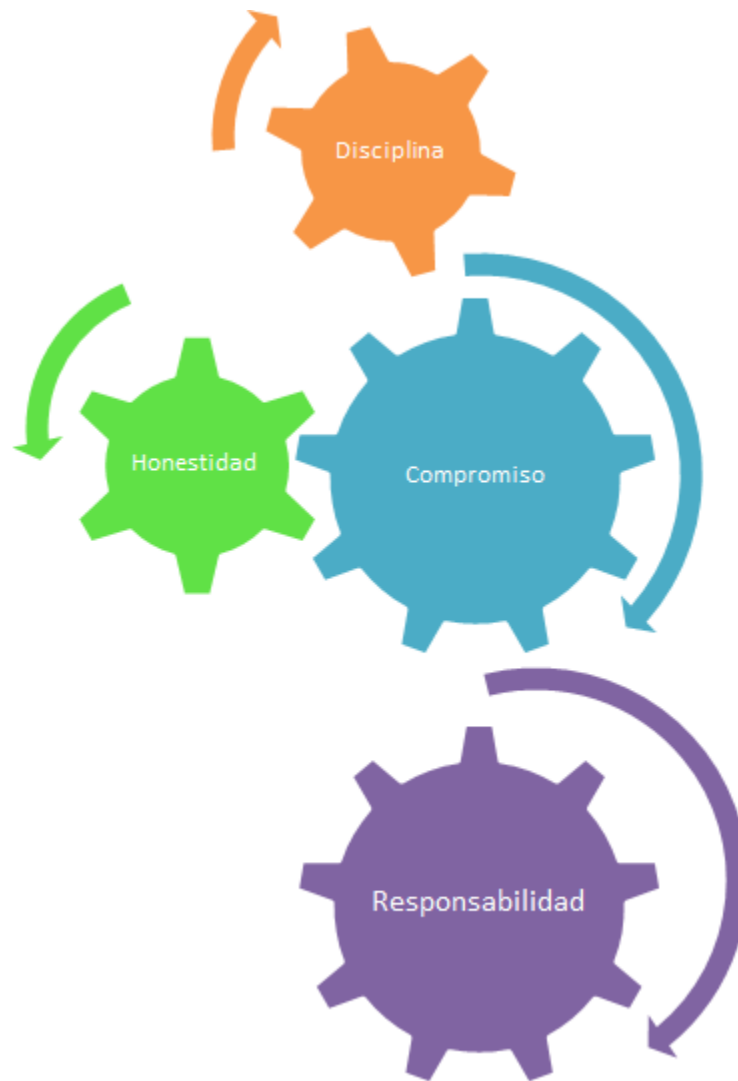
### **3.4. Visión y Misión**

**3.4.1. Visión.** Ser la mejor empresa que brinde soluciones integrales en capacitación diferencial, a los operarios en empresas de servicios generales, caracterizada por ser innovadora, flexible y con estándares de calidad.

**3.4.2. Misión.** Somos una empresa innovadora, orientada a ofrecer soluciones integrales en capacitación, a los empleados de servicios generales, por medio de cursos complementarios que ayudarán a mejorar la calidad de estos servicios y al crecimiento personal de los colaboradores.



### 3.4.3. Valores.



### 3.5. Objetivos de la Empresa

Lograr reconocimiento en la ciudad de Medellín, a través de prestación de servicios de capacitación integral, que satisfagan las necesidades de los clientes.

Obtener un 20% de participación en el mercado dentro del sector aseo, a través de las ventas de estos servicios en el mercado.

Aumentar el nivel de ventas obtenido en el periodo anterior a través de servicios a nivel nacional.

### **3.6. Relación de Bienes y Servicios**

Los cursos complementarios en Normas Básicas de Convivencia, Etiqueta-Protocolo y Glamour, Cuidado de Infantes de 0 a 1 año, Primeros Auxilios, serán diseñados con parámetros claros y en un lenguaje acorde para este tipo de empleados y serán trabajados por módulos con una duración adecuada para el tipo de curso, tiempo en el cual se realizarán actividades lúdicas, prácticas y teóricas.

#### **3.6.1. Curso de Normas Básicas de Convivencia.**

**3.6.1.1. Objetivo general.** Formar recurso humano con las competencias necesarias para realizar actividades de comunicación verbal y no verbal con los usuarios, a través de los conocimientos esenciales y criterios de desempeño de cada módulo.

**3.6.1.2. Metodología.** Se incluyen elementos y conceptos teóricos, teórico-prácticos y prácticos fundamentales, propios de las normas de convivencia básicas, el desarrollo del programa basado en la comunicación verbal y no verbal, a través de diversas experiencias que permiten adquirir las competencias necesarias para el autocontrol, mediante el desarrollo de proyectos y actividades que conllevan al desarrollo de una serie de habilidades fundamentales, para satisfacer necesidades estratégicas en la búsqueda y uso pertinente del conocimiento.

**3.6.1.3. Salida Ocupacional.**

- Operario Servicios Generales en Lugares Públicos
- Auxiliar de Servicios Generales en Lugares de alto tráfico de personas
- Operarios de Servicios Generales en Entidades del Estado
- Auxiliar de Servicios Generales en Entidades del Estado
- Empleadas domésticas

**3.6.1.4. Proyección de Desempeño.**

- Promover actividades lúdicas.
- Generar estrategias para ampliar conocimientos de normas básicas de convivencia.
- Planear, organizar, ejecutar y evaluar las actividades correspondientes para empleados de servicios generales domésticas.
- Planear, organizar, ejecutar y evaluar las actividades correspondientes para empleados de servicios generales empresariales.

- Elaborar material didáctico, de acuerdo a los intereses y necesidades de los operarios de servicios generales.
- Generar propuestas viables para el mejoramiento del vocabulario verbal y no verbal.
- Ser partícipe activo en la elaboración de proyectos en pro del bienestar de la comunidad.
- Realizar material (decorativo - formativo – informativo) para el adecuado ambiente de los operarios de servicios generales.

#### ***3.6.1.5. Presentación.***

### **MÓDULO I**

Actividades lúdicas para generar espacios donde se intercambian roles de usuarios y empleados, con el fin de generar alternativas de comunicación verbal y no verbal.

Se realizaran dos actividades lúdicas así:

- Una parte del grupo se hace pasar como el empleado y la otra parte del grupo serán de usuarios.
- Se realiza una actividad de simulación de un día común y se intercambian palabras, gestos y acciones, donde los empleados verán las actitudes de los usuarios y viceversa.
- Se realiza un intercambio de roles.
- Se retroalimenta sobre la actividad planteada, encontrando cómo ponerse en los zapatos del otro, y se sacan conclusiones de la forma como se debe actuar en determinadas situaciones.

- Retroalimentación total

## MÓDULO II

Normas para convivir en una sociedad.

Parece increíble, pero en los últimos tiempos hemos podido notar cómo la falta de respeto hacia los demás, cada vez es más creativa, se realiza a través de cualquier medio, bien sea de forma personal o hasta de forma digital.

Se nota la falta de respeto hacia las autoridades, pero no se acepta que le falten al respeto a uno mismo.

La regla dorada dice que debemos tratar a los demás como queremos ser tratados, diferente es, trata a los demás como te traten a ti; sin embargo, de esta forma la interpretan muchas personas, atacan, violentan, insultan y critican, esto obviamente hace daño a la sociedad, a la convivencia humana y al dialogo.

Distintos propósitos pueden tener las personas cuando forman grupos, sin embargo, cuando se quiere realizar una tarea en común es preciso converger hacia un fin que sea acordado y aceptado por todos, para que éste se logre realizar. Esta idea está presente cuando se forma una sociedad, una organización de personas. Cuando las costumbres, la cultura, el entorno geográfico y lazos afectivos unen a un grupo humano, se habla de comunidad de individuos.

Tanto en las sociedades como en las comunidades, existen normas y reglas que facilitan la convivencia, de no ser así, la vida entre varias personas, con distintas características, intereses, ideas, etc., es difícil de llevar, especialmente cuando se debe respetar los derechos y deberes que cada uno tiene por igual.

La norma es una ordenación del comportamiento humano, según un criterio que conlleva una sanción al no ser cumplida. La norma también puede ser coactiva, la posibilidad de utilizar la fuerza para que se cumpla.

Las normas tienen como finalidad establecer cómo debe comportarse la persona, es un "deber ser" u obligación.

Existen variadas normas de comportamiento o "sistemas normativos". Estos son:

- **La norma religiosa católica:** regula el comportamiento según un punto de vista sobrenatural. Su fin es que la persona alcance la santidad a través del convencimiento libre y espontáneo; no existe obligación de acatar los preceptos religiosos y la sanción es la no salvación del alma.
- **La norma moral:** apunta al perfeccionamiento del hombre, desde la perspectiva de su bien personal, su fin es la bondad. La sanción está dada por el hecho de no lograr el perfeccionamiento. Por otro lado es incoercible.

- **La norma de trato social:** tiene por meta regular el actuar social, de tal modo de lograr una convivencia lo más agradable posible. Varían según la cultura, la época, etc. No son coactivas pero existe una obligación forzada por el medio o grupo social al cual la persona pertenece.
- **La norma jurídica:** es un conjunto de reglas que tiene por objeto ordenar y garantizar la vida en sociedad de la persona humana. Los valores que la sustentan son la seguridad y la justicia. Es de carácter imperativo y coercible, pues impone deberes y obligaciones que han de ser cumplidos, pudiendo hacer uso de la fuerza en caso de no ser acatada.

El ser humano debe aprender y debe ser enseñado a no agredir a sus semejantes, sin embargo, la agresividad es algo natural del hombre, pero éste debe y puede aprender a manejar esa agresividad en una fuerza de amor y respeto.

- **APRENDER A COMUNICARSE**

Base de la autoafirmación personal y grupal.

Cuando se comunica, se espera que el otro pueda reconocer, y viceversa. Ese reconocimiento es la autoafirmación.

La Convivencia Social requiere aprender a dialogar, porque es a través del diálogo que se aprende a expresar, a comprender, aclarar, coincidir, discrepar y comprometerse. Así se permite que todas las personas o grupos puedan expresar sus mensajes en igualdad de condiciones, creando mejores condiciones para la convivencia.

Sociedad que aprende a dialogar aprende a convivir

- APRENDER A INTERACTUAR

Base de los modelos de relación social.

Todos son seres extraños, hasta que aprenden a interactuar. Aprender a interactuar supone aprendizajes:

- Aprender a acercarse al otro, siguiendo las reglas de saludo y cortesía.
- Aprender a comunicarse con los otros, reconociendo los sentimientos y los mensajes de los otros, y logrando que reconozcan los míos.
- Aprender a estar con los otros, aceptando que ellos están conmigo en el mundo, buscando y deseando ser felices, y aprendiendo también a ponerse de acuerdo y a disentir sin romper la convivencia.
- Aprender a vivir la intimidad, aprendiendo a cortejar y amar.
- Pero sobre todo, aprendiendo a percibir a los otros como personas que evolucionan y cambian las relaciones, pero guiados siempre por los Derechos Humanos.

- APRENDER A DECIDIR EN GRUPO

Base de la política y de la economía.

Aprender a convivir supone aprender a sobrevivir y a proyectarse, estos tres propósitos fundamentales del hombre no son posibles si no se aprende a concertar, con los otros, los intereses y los futuros.



La concertación es la condición de la decisión en grupo. La concertación es la selección de un interés compartido, que al ubicarlo fuera de cada persona, hace que se oriente y se obligue a todos los que lo seleccionan.

Para que una concertación genere obligación y sirva de orientación para el comportamiento, se requiere de la participación directa o indirecta de todos a los que va a comprometer.

La concertación de toda una sociedad, se llama constitución. Y toda buena concertación (como toda buena constitución) establece las reglas para cambiar o modificar la concertación.

El grado de convivencia de una sociedad, depende de su capacidad de concertar intereses de una forma participada a todo nivel: familiar, gremial, regional, nacional e internacional.

- **APRENDER A CUIDARSE**

Base de los modelos de salud y seguridad social

La salud es un bien personal y colectivo que se construye y se desarrolla a base de comportamiento. Aprender a cuidar el “bien estar” físico y psicológico de sí mismo y de los otros, es una forma de expresar el amor a la vida.

Aprender a cuidarse, significa también aprender a crear y a cuidar las condiciones de vida de todos (vivienda, alimentación, trabajo, recreación) como factor de convivencia. Si el otro no tiene condiciones de vida adecuadas, la convivencia no es posible, porque antes de convivencia está la supervivencia.

Aprender a cuidarse supone igualmente aprender a proteger la salud propia y de todos como un bien social, y aprender a tener una percepción positiva del cuerpo. Sin una cultura de cuidado del cuerpo y de las condiciones de vida, no es posible el desarrollo adecuado del sistema de salud y de seguridad social.

- **APRENDER A CUIDAR EL ENTORNO**

Fundamento de la supervivencia

Aprender a convivir socialmente es, ante todo, aprender a estar en el mundo, cuidando del lugar donde están todos: la Biosfera.

La convivencia social es posible si se acepta ser parte de la naturaleza y del universo, pero que en ningún momento se es superior a ellos. La convivencia social implica también aprender que no es posible sobrevivir si el planeta muere, y el planeta Tierra no puede sobrevivir sin cuidado.

- **APRENDER A VALORAR EL SABER CULTURAL Y ACADÉMICO**

Base de la evolución social y cultural.

El Saber Social (el Académico y el Cultural) definido como el conjunto de conocimientos, prácticas, destrezas, procedimientos, valores, ritos y sentidos, que una sociedad juzga válidos para sobrevivir, convivir y proyectarse, es importante para la convivencia social, porque es ahí, dentro de la cultura y saber Académico, que le toca vivir, donde el ser humano se modela y evoluciona.

El ser humano no evoluciona biológicamente, sino que evoluciona a medida que su cultura evoluciona.

Por eso, el conocimiento y contacto con los mejores Saberes Culturales y Académicos de cada sociedad produce hombres más racionales, más vinculados a la historia y la vida cotidiana de la sociedad, y por lo tanto más capaces de comprender los beneficios y posibilidad de la convivencia social.

Las reglas básicas de convivencia, no se saben de nacimiento. Se deben aprender, y depende del entorno en el que se vive. Hay cosas y formas de tratar a los demás que son permitidas entre hermanos, familiares o amigos cercanos, que no se atrevería a hacer con algún extraño o alguien menos conocido.

- Respetar a los mayores, a las autoridades, a los demás y las normas.
- Ser corteses y saludar al llegar a algún lugar.
- Despedirse al salir.
- Guardar silencio, si el lugar o el momento lo amerita.
- Si se toma algo, se debe devolver en las mismas condiciones que se toma y al lugar de donde se toma.
- Si se ensucia, algo se limpia.
- Si se tira algo, se recoge.
- Si se rompe algo, se repone.

- Si pidió prestado, pague o devuelva.
- Si no viene a ayudar, por lo menos no estorbe.
- Si quiere algo que no es suyo, pida permiso.

Reglas básicas de convivencia que se deben aprender en casa, de los papás, y enseñarles a los hijos. Parecen cosas muy sencillas. Pero es la base de una convivencia armónica, y de lo mínimo que se necesita para poder operar como sociedad.

No es de prédicas, discursos o señalamientos. Se trata de enseñar con el ejemplo. Demostrar con la actitud, la altitud. Hacer el bien, sin importar a quién.

### MÓDULO III

Entregar manual de convivencia, resumido con lo primordial, con el fin de que los empleados tengan a la mano aspectos a tener en cuenta en situaciones puntuales.

Ilustración 3. Manual de Convivencia Resumido



### **3.6.2. Etiqueta, Protocolo y Glamour**

**3.6.2.1. Objetivo General.** Formar recurso humano con las competencias necesarias para realizar actividades que generen normas básicas de etiqueta, protocolo y glamour, a través de los conocimientos esenciales y criterios de desempeño de cada módulo.

**3.6.2.2. Metodología.** Se incluyen elementos y conceptos teóricos, teórico-prácticos y prácticos fundamentales, propios de las normas de convivencia básicas. El desarrollo del programa es basado en protocolo empresarial, protocolo social y de eventos, a través de diversas experiencias, que permiten adquirir las competencias necesarias para el desarrollo de actividades que conllevan al desarrollo de una serie de habilidades fundamentales, para satisfacer necesidades estratégicas en la búsqueda y uso pertinente del conocimiento.

#### **3.6.2.3. Salida Ocupacional.**

- Operario Servicios Generales en Lugares Públicos.
- Auxiliar de Servicios Generales en Lugares de alto tráfico de personas.
- Operarios de Servicios Generales en Entidades del Estado.
- Auxiliar de Servicios Generales en Entidades del Estado.
- Empleadas domésticas.

### **3.6.2.4. Presentación.**

#### **MÓDULO I**

Realizar una actividad donde los participantes del grupo se van a dividir en dos, creando roles de empleados y otra parte del grupo de usuarios o participantes en una reunión o junta; en esta actividad se intercambian juegos de palabras y actitudes que permitirán observarse mutuamente para generar comentarios.

#### **MÓDULO II**

- Conceptos básicos de etiqueta, protocolo y glamour.
  - Cómo participar activamente en juntas, reuniones o consejos de dirección.
  - Cómo manejar el saludo y la presentación.
  - Modales básicos sobre cómo abrir puertas, cómo sentarse bien, ofrecer asiento, ayudar con bolsas, y otras actividades importantes a tener en cuenta.
- 
- **CONCEPTOS ETIQUETA – PROTOCOLO Y GLAMOUR**

Etiqueta es el conjunto de reglas y costumbres que nos permite desenvolvernosc adecuadamente en diferentes ambientes.

Protocolo es el conjunto de normas o reglas establecidas por decretos, leyes o por usos, costumbres y tradiciones de obligatorio cumplimiento, para favorecer las relaciones, negociaciones, convenios e intercambios entre los hombres, y para dar una imagen de cortesía, seriedad, respeto y reputación de la institución, pueblo o nación que las cumple.

El GLAMOUR se define como el encanto que posee una persona, que ENCANTA, que IMPRESIONA, que DEJA HUELLA. No sólo es la belleza física, es sofisticación, elegancia; se ve reflejado en todo aspecto de una persona, en su manera de vestir, de caminar, de sentarse, de hablar, de sonreír, de mirar, en su pulcritud, y no solamente está asociado al lujo y al refinamiento, sino a su manera de actuar en todo aspecto. El glamour se diferencia de la belleza más simple y cotidiana, porque una persona puede ser bella, pero si carece de elegancia pasará inadvertida.

- Como participar activamente en juntas, reuniones, o consejos de dirección:
  - Revisar que en la sala donde se presente la reunión haya una buena ventilación, buena iluminación y que los equipos que vayan a utilizar estén en buenas condiciones y que sean adecuados a la presentación que se realizará.
  - Si la reunión es muy larga, ofrecer servicio de cafetería y aperitivos.
  - Las personas de menor jerarquía deberán presentarse a las de mayor jerarquía.
  - No utilizar palabras grotescas.
  - No hablar con volúmenes muy altos.

El protocolo para fines prácticos podemos dividirlo en:

- Saludo y presentaciones

Los saludos podemos dividirlos, de forma básica en dos tipos:

- Los verbales. Aquellos que se suelen hacer con personas que conocemos o que nos han sido presentadas anteriormente. Dar un "buenos días", "buenas tardes", "cómo está?" y

expresiones de este tipo, que en la mayoría de los casos no conllevan ningún tipo de contacto físico.

- Salude con un: buenos días, buenas tardes, buenas noches. Si es un desconocido, identifíquese y pregunte por la persona con la cual desea hablar.
- Los físicos (o de contacto). Son los saludos que suelen darse en presentaciones y otros momentos en los que hay un contacto físico como un apretón de manos, un abrazo, un beso, etc.
- Los mixtos. Los saludos físicos que también van acompañados de un saludo verbal de cortesía: "Encantado", "Es un placer", etc. al mismo tiempo que se da la mano, se da un beso, un abrazo, etc.
- El abrazo, la palmada en el hombro o la espalda, son forma de saludo demasiado efusivas para determinados momentos, y sólo reservada para personas que ya se conocen con anterioridad.

Según los expertos en lenguaje corporal, siempre debe darse la mano derecha (salvo las excepciones, como las personas zurdas). Hay que extender por completo la palma de la mano, dejando el dedo pulgar hacia arriba y estirar el brazo en ángulo recto-abierto, es decir, unos 120° aproximadamente. Ni extendido en su totalidad, con el brazo totalmente recto, ni sin apenas estirar el brazo, con el brazo prácticamente pegado al cuerpo.

- Guantes. Nunca se da la mano con los guantes puestos. En el caso de las señoras, aunque se permite, es mucho más correcto quitárselos.



Cuide la forma de responder, si lo hace con negligencia o dureza, la persona que llama obtendrá una imagen desfavorable.

- Use una voz bien modulada y animosa.
- Mantenga buena postura al hablar, así su voz sonará natural y agradable.
- No tutee a nadie por teléfono en sus llamadas de trabajo. Utilice el usted.
- Para modales básicos sobre cómo abrir puertas, cómo sentarse bien, ofrecer asiento, ayudar con bolsas, y otras actividades importantes a tener en cuenta, tenemos los siguientes conceptos:

Al abrir las puertas, el hombre debe dejar pasar a la mujer, siempre sujetando la puerta hasta que entre, igual cuando se despida, debemos esperar en la puerta hasta que desaparezca.

Mujeres embarazadas y personas mayores, siempre van a tener preferencia en los asientos y en la atención.

- Cumplir el horario establecido.
- La postura física: influye en lo que proyectamos y en cómo somos recibidos: una postura adecuada implica, cabeza en alto, espalda recta, peso del cuerpo distribuido en forma proporcional; esto corresponde a una persona elegante, decidida, dinámica, atractiva y llena de positivismo.
- Caminar: habla de la actitud y el ánimo con que tomamos la vida. Evitar zancadas o pasos demasiados cortos, llevar la cabeza erguida y los hombros en posición natural. (Ni muy rígidos, ni muy caídos). Apoyar suavemente los zapatos sobre el suelo y evitar hacer ruidos que incomoden a los demás (mover el zapato, el pie, sonar llaves). Los pies ni muy juntos ni muy separados. Deben estar ligeramente hacia fuera. Los brazos deben

acompañar los pies al caminar y balancearse armónicamente. Cuando se está frente a alguien, las manos nunca deben estar en los bolsillos del pantalón o del saco, denota falta de educación y descortesía. Se debe levantar la cabeza para responder al otro.

- Evitar comer chicle mientras se habla con alguien personalmente y aún por teléfono.
- La sonrisa un factor clave: transmite confianza, alegría, bienestar, no debe confundirse con la risa o la carcajada, muy impropia en los ambientes de trabajo, evitar gritos por discusiones o charlas.
- Abstenerse de pedir dinero prestado para almuerzos, transporte, y otros, que luego se olvida pagar.
- Respetar la privacidad de los demás. No revisar el material de otros escritorios.
- Leer el periódico o cualquier documento por detrás de quien lo está revisando.
- Jamás coma o beba mientras habla.
- Trabaje completas sus horas laborales.
- Llame para informar que está enfermo, sólo si esto es cierto.
- Use los equipos de oficina con fines sólo laborales, y cuídelos.
- Sea honesto con los reportes de gastos.
- Haga pocas llamadas personales.
- Y en general actúe con rectitud.
- Ser puntual, o de lo contrario se pierde la confianza.
- No significa llegar antes de tiempo a las citas, sino cumplirlas a la hora acordada.
- Olvidar las excusas.

- Saber guardar las confidencias que le hacen. Conservar el sentido de la confidencialidad, debe aplicarse tanto a los asuntos de tipo laboral como personal. Puede convertirse en un baluarte inmenso y su defecto, puede terminar en asuntos de tipo legal.
- Ser cortés y optimista, puede ser la llave para escalar posiciones. No debe confundirse amabilidad con intimidad. Sea respetuoso y no confianzudo.
- Sea receptivo a las críticas y sugerencias. Interésese por los demás.

### MÓDULO III

- Elaborar material didáctico, de acuerdo a los intereses y necesidades de los operarios de servicios generales.
- Propuestas para el mejoramiento de normas de etiqueta y protocolo.
- Realizar material (decorativo - formativo – informativo) para el adecuado ambiente de los operarios de servicios generales. (Anexo 1)

**Ilustración 4. Material Decorativo y Formativo para cada participante**



### **3.6.3 Curso de Cuidado de Infantes de 0 – 1 año de edad.**

**3.6.3.1. Objetivo general.** Formar recurso humano con las competencias necesarias para realizar actividades propias en las ocupaciones del cuidado de los niños, como apoyo fundamental a las familias o instituciones que lo requieran.

**3.6.3.2. Metodología.** El desarrollo del programa es a través de conocimientos esenciales y criterios de desempeño de cada módulo, que incluyen elementos y conceptos teóricos, teórico-prácticos y prácticos fundamentales, propios de la práctica en cuidado de infantes, basados en la construcción del conocimiento a través de diversas experiencias, que permiten adquirir las competencias necesarias mediante el desarrollo de proyectos y actividades lúdicas, que conllevan al desarrollo de una serie de habilidades fundamentales, para satisfacer necesidades estratégicas en la búsqueda y uso pertinente del conocimiento.

#### **3.6.3.3. Salida Ocupacional.**

- Cuidado de los Niños (Niñera).
- Empleada Doméstica y Niñera a la vez.
- Auxiliar del Cuidado de niños.
- Auxiliar de transporte escolar.

#### **3.6.3.4. Proyección de Desempeño.**

- Promover actividades lúdicas.
- Generar estrategias para contribuir a la buena salud infantil.

- Planear, organizar, ejecutar y evaluar las actividades correspondientes para los niños y niñas de 0 a 1 año.
- Elaborar material didáctico, de acuerdo a los intereses y necesidades de los infantes.
- Elaborar y utilizar el material reciclable como alternativa creativa en el proceso educativo.

### ***3.6.3.5. Presentación.***

## **MÓDULO I**

- DESARROLLO PSICOMOTOR Y AUTONOMÍA PERSONAL
- DESARROLLO DE LA COMUNICACIÓN Y EL LENGUAJE
- SIGNOS DE ALARMA

Los primeros años de vida son cruciales para el desarrollo de la persona, por la dependencia del niño de los que le rodean de un ambiente socio-estimular y afectivo que le permita satisfacer sus necesidades y desarrollar al máximo sus capacidades.

Es importante tener en cuenta que el desarrollo en estas edades es tan progresivo como trascendental para su evolución futura. De esta forma se elabora una guía práctica, con el fin de prevenir y orientar, por medio de un desarrollo evolutivo de cero a un año, teniendo en cuenta que cada niño es diferente y su evolución propia podría tardar en lograr un objetivo o simplemente adelantarse y progresar aceleradamente:

### **DESARROLLO PSICOMOTOR Y AUTONOMÍA PERSONAL**

0-3 meses

- Mantiene la cabeza erguida cuando está en brazos.
- Fija la mirada y la mueve, siguiendo movimientos de un objeto o persona.

- Sostiene objetos con presión involuntaria y los agita.
- Descubre y juega con manos y pies.

3-6 meses

- Sonríe o patalea ante personas conocidas.
- Reconoce a quienes lo cuidan.

6-9 meses

- Acaricia objetos suaves y personas.
- Se altera y llora cuando se va la madre o ante personas extrañas.
- Imita palmas y movimientos de “adiós”.

9-12 meses

- Abraza y besa al adulto y a otro niño.
- Responde cuando se le llama por su nombre.

## DESARROLLO DE LA COMUNICACIÓN Y EL LENGUAJE

0-3 meses

- Localiza sonidos laterales, moviendo la cabeza.
- Realiza balbuceos y sonidos guturales.

3-6 meses

- Emite sonidos para atraer la atención del adulto.
- Realiza reduplicaciones (ma-ma; gu-gu; ta-ta...) repitiendo cadenas silábicas de consonante más vocal.

6-9 meses

- Localiza sonidos procedentes de diferentes direcciones.
- Muestra agrado y realiza movimientos, ante canciones infantiles.

9-12 meses

- Emite las primeras palabras con significado.

#### SIGNOS DE ALARMA

- Al finalizar el año, todavía no se mantiene sentado sin apoyo.
- No es capaz de sujetar objetos con las dos manos.
- No sonríe a las personas conocidas.
- No se interesa por lo que le rodea.
- No emite ningún sonido para atraer la atención.
- Nunca llora ni protesta ante la ausencia de personas muy cercanas y familiares.

## MÓDULO II

### PRIMER AÑO DE VIDA

- ESTIMULACIÓN SENSORIAL
- ESTIMULACIÓN TACTIL
- ESTIMULACIÓN VISUAL
- ESTIMULACIÓN AUDITIVA
- DESARROLLO MOTOR

Desde que nace, el niño aprende a amar y confiar, en la medida en que siente el cariño y la atención de las personas que le rodean. Durante el primer año de vida, suceden de forma acelerada grandes avances en el desarrollo de los niños.

A lo largo de estos doce meses, los bebés pasan de una escasa actividad (aunque muy intensa en términos evolutivos) a intentar ganarse la atención y el afecto de quienes le rodean, a través de sus gestos, sonrisas e incluso, primeros sonidos y palabras.

Día a día va conquistando nuevas adquisiciones que suponen grandes avances evolutivos:

- Descubre el movimiento: el avance en las habilidades motrices, es lo más evidente durante el primer año. El bebé adquiere fuerza y tono muscular. Pasa de controlar únicamente su cabeza a rastrear, gatear y, casi sin darnos cuenta, a dar sus primeros pasos.
- Cada vez le interesan más los objetos que le rodean, deseando cogerlos y manipularlos con sus manos, lo cual va a favorecer el desarrollo de su motricidad fina.
- Agudiza sus sentidos: desde que nace, su audición es perfecta; el tacto también está desarrollado, por lo que disfruta de las caricias y contacto físico. Su visión va desarrollándose poco a poco, pasando de ver sólo a una distancia de unos 25 cms., en el primer mes y estabilizándose ya alrededor de los seis meses, momento en que es capaz de enfocar, seguir los objetos y explorarlos con la vista.
- Aprende a expresarse: desde el primer mes, ensaya nuevas formas de expresión, llamando la atención a través del llanto y movimientos de brazos y piernas. Posteriormente empieza a emitir balbuceos, pasando poco a poco a imitar sonidos muy básicos pero aprendidos de su entorno, hasta llegar a las primeras palabras alrededor de los doce meses. A través de las pequeñas interacciones del niño, se van sentando las bases de su desarrollo social y emocional.



El primer año del niño va a tener una importancia vital en la formación de su personalidad. El afecto recibido por parte de los padres en estos momentos revierte muy positivamente en su futuro. La privación de esta relación puede marcar la vida afectiva de los niños.

#### ESTIMULACION SENSORIAL

La creación de un ambiente rico en estímulos táctiles, visuales y auditivos, junto con un clima lleno de afecto y la adecuada satisfacción de sus necesidades, ayudarán al niño en su crecimiento y en el desarrollo de sus capacidades y habilidades.

Durante los primeros meses de vida, el bebé reacciona fundamentalmente:

- A la información que le llega por los diferentes sentidos, especialmente por el tacto, la vista y el oído.
- A la interacción que mantiene con sus padres y cuidadores.

#### ESTIMULACION TACTIL

Cuando se está en contacto directo con los bebés en brazos, se les debe dar besos, caricias o masajes, y también a través de su propia manipulación y movimiento.

- Aprovechar el momento del baño para estimular todo su cuerpo, además dejar que disfrute del contacto con el agua permitiendo, siempre con cuidado y supervisión, que chapotee, salpique y tenga algunos juguetes a su alcance, para que los toque o tire al agua.
- Mientras se le pone la toalla y se le aplica la crema después del baño, es importante darle un pequeño masaje, empezando por los pies, luego se sube por las piernas hasta los muslos. Se le tocan las manos, los brazos y la espalda, a la vez que, a través de canciones o con una voz suave, se nombra las partes estimuladas.

- Para proporcionar al niño distintas sensaciones, se le puede poner en mantas con diferentes tactos (suave, un poco áspero, rugoso, liso, frío, cálido), creando su mantita de actividades y texturas e incluso poner saquitos que al moverlos hagan ruidos.
- Se le puede ofrecer objetos diferentes, apropiados a su edad, para que los manipule, los apriete, los mire, los lance, etc.

### ESTIMULACION VISUAL

Estimulación visual se realiza cuando se proporciona al niño diferentes estímulos que percibe a través de la vista y que llaman su atención.

- A los bebés les gusta mirar objetos luminosos, que hacen sombras o iluminan la habitación, móviles de colores vivos, objetos que se mueven con desplazamientos de arriba, abajo y/o derecha izquierda y, si además tienen música, ¡mucho mejor!
- Facilitar que pueda explorar la cara del adulto, que la toque y posteriormente llamar su atención e interactuar con el bebé a través de juegos como: cinco lobitos, cu-cu, marionetas de mano, etc. Los collares y las gafas también le gustan mucho. Si se colocan collares vistosos, el niño se fijará en ellos y también tratará de cogerlos.
- Con este tipo de estimulación se les ayuda a fijar su atención.

### ESTIMULACION AUDITIVA

A lo largo del primer año, el niño va diferenciando los sonidos de su entorno, va prestando más atención a ellos.

- Inicialmente, son las voces de los adultos que le rodean lo que más le gusta, y las va diferenciando poco a poco.
- Mantener una musiquita suave y agradable mientras se le baña o mientras come, estimulará su desarrollo auditivo y además en ocasiones servirá para relajarlo.

- Ofrecerle juguetes sonoros para que se dirija hacia ellos, que intente cogerlos y posteriormente sea él mismo quien los haga sonar. Así no solamente se estimula la percepción y discriminación auditivas, sino que comienza a entender que sus acciones tienen unas consecuencias.

## DESARROLLO MOTOR

Motricidad gruesa: Grandes movimientos.

Tumbado boca arriba:

- Desarrollar el tono muscular de cuello y tronco, cogiéndole de las manos y tirando del niño hasta llegar a la posición de sentado, dejando que vaya haciendo cada vez más fuerza para incorporarse.
- Jugar a “aserrín-aserrán” potenciando, al mecerlo suavemente hacia atrás y adelante, el control y fortalecimiento de los músculos del cuello y tronco.
- Se le estimula el volteo, facilitando que se gire, primero llamando su atención con juguetes que se colocan a un lado u otro. Posteriormente volteará sólo cuando quiera alcanzar un objeto deseado.
- Darle una mano para que se incorpore, incitándole a hacerlo apoyando la mano que no se le agarra.

Tumbado boca abajo:

Hasta el cuarto o quinto mes:

- Intentar que levante la cabeza para mirar hacia objetos sonoros y/o luminosos que le muestran, haciendo apoyos de brazos y manos para incorporarse.

- Ofrecerle juguetes para que se entretenga; jugar con él a quitarle los juguetes, a ofrecérselos, a golpearlos uno contra otro, contra el suelo. En esta posición se le pone frente al espejo, se espera a que intente acariciarse, dejar tocar el espejo, mirarse, jugar con él.
- Una vez que se encuentra a gusto en esta posición, ofrecerle juguetes a una cierta distancia para que intente arrastrarse para cogerlos, si no lo consigue facilitar el movimiento doblando la pierna y dejando que el niño del último impulso.

A partir del quinto o sexto mes:

- Favorecer la posición de sed estación (sentado inicialmente con apoyos, respaldo de la silla, almohada o cojines), y posteriormente procurar que haga apoyos con las manos, para pasar a sujetarse sin ayuda.
- Colocar al niño a “cuatro patas” y dejarle así unos segundos, enseñarle un juguete llamativo y esperar a que despegue una mano del suelo, no importa si pierde la postura, dejamos que lo manipule y volvemos a repetir el ejercicio. Poco a poco se mantendrá más tiempo en esta postura y, al despegarse del suelo para coger el juguete, dejará de caerse. Posteriormente alejar más el juguete para que avance un poco.
- Una vez que comienza a gatear, permitir que se desplace libremente por los lugares donde no exista peligro y en espacios abiertos.
- Así mismo, irá mostrando deseos de experimentar, subiéndose y bajándose a sillones, pequeños escalones, etc.
- Una vez que se observa que el niño va cogiendo fuerza en las piernas, facilitar que se mantenga de pie soportando su peso y apoyándose en muebles o personas.
- Estimular la de ambulación (andar), cogiéndole de ambas manos.

Motricidad fina:

Movimientos que exigen mayor precisión manipulativa

Ayudar a descubrir sus manos colocando pulseras sonoras que llamen su atención. Frotar sus manos entre ellas y con las nuestras.

- Canción de los “cinco lobitos”, moviendo ambas manos al ritmo de la música.
- Juegos de tocar palmas; abrir y cerrar los dedos (adiós) agitar las manos, etc.
- Juegos de coger con las dos manos: ofrecerle juguetes para que los coja y se los vaya pasando de una mano a otra; trabajar distintos movimientos de la mano (girar, apretar, empujar...)
- Jugar con materiales de distinta textura, con el fin de que ejercite la presión y mantenimiento de objetos para manipularlos como: escurrir el agua de la esponja, apretar un peluche, tirar agua de un recipiente.
- Al final de la etapa, utilizar el índice para hurgar en un centro de actividad con rueda de teléfono, clavijas, diferentes agujeros, etc. Mediante estos juegos, lo que se consigue es separar (disociación) el dedo índice de los demás. Cuando el niño haga esto espontáneamente, reforzarlo.
- Ofrecer pivotes con aros para que los meta y saque. Facilitar la manipulación de objetos cada vez más pequeños (con supervisión del adulto), hasta llegar a iniciar la pinza digital a los 8-10 meses (presión con ín)

Desarrollo cognitivo

Juegos de esconder:

Este tipo de juegos estimulan, además de la memoria y la atención, aspectos muy importantes para el desarrollo en general.

- Poner al alcance del niño, distintos objetos para que los toque, los agarre y los presione con ambas manos, reconociéndolos a través de la manipulación, la vista y el reconocimiento con la boca.
- Favorecer que el niño descubra el espacio por medio del juego. Les encanta tirar los objetos para que hagan ruido y buscar dónde han caído.
- Esconder parcialmente juguetes para que los descubra y juegue con ellos.
- Jugar a esconderse y esperar a ver si el niño intenta buscar, bien con la mirada o desplazándose hacia el lugar donde se ubica el adulto que él haya visto el lugar donde se ha escondido.
- Tapar el juguete y esperar a que los descubra; esta actividad se puede ir complicando progresivamente con un juguete y dos escondites, tres (Ej.: dos cubiletes y un muñeco que escondemos en uno de los cubiletes...)
- Esconder un juguete musical debajo de los tres pañuelos que tenemos y dejar que descubra dónde está...
- Esconder los juguetes que más le gustan en una caja, dejando que vea y pedirle luego que lo saque.

#### Juegos de descubrimiento:

Ofrecer una caja de juguetes que le gustan, abrirla delante de él y tapparla, se le da y se espera; el niño tiene que intentar abrirla, si es fácil de abrir se le permite, si no, se le ayuda.

- Darle un recipiente de plástico e introducir una bola y dárselo; él tiene que intentar sacarla, dando la vuelta al recipiente.
- Envolver un juguete en un paquete fácil y él tiene que descubrirlo.

#### Juegos de observación:

- Jugar con títeres o marionetas delante del niño.
- Enseñarle cuentos cortos con dibujos grandes e ir contándoselos.
- Si se interesa por algo, dejar que lo observe sin interrumpirle.
- Enseñarle juguetes a través del espejo, y que él intente cogerlos.
- Observar y anticipar los hechos que ocurren con frecuencia en los juegos o acciones que le son familiares.
- Mirar al adulto cuando le canta, le enseña cosas...y/o al objeto que se le enseña, manteniendo cada vez durante un período de tiempo mayor, su atención.

#### Juegos de imitación:

- Enseñarle a imitar gestos sencillos: movimientos de cabeza a un lado y otro al son de una canción.
- Tocar palmitas, echar besos, “cinco lobitos”, etc.
- Hacer gestos delante del espejo; cantar canciones, etc.

#### Juegos de reconocimiento:

- Realización de juegos de espejo, jugar y hablar delante del espejo a una distancia que no pueda tocarse, cuando él se incorpora para tocarse, dejarlo y permitirle que se observe y juegue con su propia imagen, para reconocerse.
- Reconocer partes de su cuerpo: ojos, nariz, boca, y que las señale cuando se le pide.
- Reconocer y señalar objetos, personas de su entorno más familiar y posteriormente imágenes.

### **MÓDULO III**

#### **DESARROLLO PERSONAL Y SOCIAL**

- SOCIALIZACIÓN
- HÁBITOS
- VESTIDO
- HIGIENE
- BAÑO
- PASEO
- ALIMENTACIÓN

Socialización:

- Favorecer la capacidad para recibir información del exterior, interactuando correctamente y respondiendo a los estímulos del ambiente.
- Plantear al niño juegos de intercambio en los que él vaya participando cada vez de forma más activa.
- Estimular los intercambios afectivos por medio de sensaciones placenteras.
- Favorecer la sonrisa social, en frente al niño, hablándole y haciendo diferentes gestos que llaman su atención. (Juegos de cu-cu y similares).
- Proponerle juegos de esconderse, taparse con un pañuelo o tapando su cara, de forma que el niño vea dónde se ha escondido el adulto, y mediante llamadas de atención pedirle que lo busque y lo descubra, manifestando distintas expresiones de sorpresa y alegría.
- Responder cuando se le llama por su nombre; cuando se le llama desde lejos, que dirija la mirada o se gire hacia quien le esté hablando.
- Utilizar pelotas blandas o globos para llamarles la atención, desarrollar la interacción, provocar el intercambio, etc.
- Nombrarle a distintas personas de su entorno, para que las reconozca.



- Juegos de imitación de gestos, tanto con la cara como con todo el cuerpo; posteriormente pasar a canciones acompañadas de gestos.
- Pedirle que dé besos y abrazos cuando saluda o despide a sus familiares.
- Hacerle cosquillas, caricias, pequeños masajes, etc. que favorezcan el contacto físico y la interacción.

#### Hábitos:

- A esta edad es fundamentalmente el adulto, el que cubre las necesidades del niño respecto a los hábitos de comida, higiene y vestido, pero ya al final de la etapa, él lo puede.

#### Vestido:

- En este momento se le puede pedir colaboración en el momento de vestirle.
- Cuando se le pone una prenda de abrigo, debe colaborar facilitando la entrada de la prenda y acabar el movimiento de estirar el brazo o la pierna, para conseguir que ésta esté bien puesta.
- Además ya puede empezar a quitarse algunas prendas de vestir: gorro, guantes, calcetines y zapatos.

#### Higiene:

- Dejar que juegue con la esponja, con el agua, ayuda a dar el grifo para que salga el agua; deja que se le limpie cuando está sucio (comida, mocos...).Nombrarle cada una de las partes del cuerpo cuando se lo está bañando o secando con la toalla.

#### Alimentación:

- Permitirle la experimentación y el descubrimiento de la comida y de los útiles de alimentación (cuchara, taza, plato). Aunque se manche, es adecuado permitirle este descubrimiento siempre con control del adulto.

## HIGIENE Y SALUD

En este periodo, los bebés también necesitan una serie de condiciones del entorno que, a la vez que estimulen su desarrollo a través de experiencias, eviten las situaciones de peligro con las que se puede encontrar y así:

- Mientras es propio de la edad descubrir las cosas a través de la boca, se debe poner especial cuidado en evitar riesgos tales como: tragar objetos pequeños o ingerir sustancias tóxicas, entre otros.
- A medida que la movilidad aumenta, corren el riesgo de sufrir algún accidente, ya que todavía no controlan el peligro. En este sentido, se debe recordar que se debe prestar la máxima atención, para evitar que el niño se acerque a enchufes, objetos frágiles, estufas u otros objetos que puedan suponer un riesgo para ellos.

Algunos consejos para asegurar la salud de los niños en la atención diaria de sus necesidades:

Baño:

- Preparar los útiles del baño antes de empezar, para tenerlos siempre a mano.
- Asegurarse de que la temperatura del agua es correcta, para que ésta no le impresione.
- Agarrar al bebé con seguridad, evitando accidentes que le asusten y hagan aparecer temores a la hora del baño.
- Limpiar y secar bien los pliegues de la piel, donde se suele acumular suciedad.
- Hablarle con dulzura, mientras se le baña y cambia.
- Cambiar el pañal con frecuencia, para evitar quemaduras en la piel.

Sueño:

Para que el bebé adquiera independencia y buenos hábitos de sueño, conviene que cuanto antes disponga de una habitación propia para dormir, bien ventilada y con temperatura agradable.

- Asegurarle las horas de sueño que necesita y mantener regularidad, teniendo en cuenta que éstas van disminuyendo con la edad.
- Evitar malos hábitos a la hora de dormir, como dormirlo en brazos meciéndole, o meterlo en la cama de los padres...
- Procurar que el momento de acostarse sea lo más agradable y tranquilo posible.

#### Paseo:

Es aconsejable sacar todos los días al bebé a pasear un ratito y, en lo posible, por ambientes saludables (parque, jardines, calles con poco tráfico, etc.)

#### Alimentación:

A lo largo de este primer año de vida, ocurren grandes cambios en la alimentación de los niños, ya que en tan sólo doce meses, pasan de ser capaces únicamente de succionar pecho o biberón a base de leche materna o maternizada, a poder degustar cualquier sabor, masticar alimentos sólidos y asimilar cualquier sustancia complementaria (sal, azúcar, gluten, otros condimentos...) siempre con la debida moderación y siguiendo las indicaciones del Pediatra.

Durante ese año, los niños dependen absolutamente de sus padres o tutores, así que fundamentalmente depende de su actuación conseguir niños correctamente alimentados y con una educación alimentaria realmente eficaz de cara al futuro.

#### Algunas recomendaciones para conseguirlo:

- Hablar con los niños, cantar, divertirse comiendo.
- Cambiar a menudo de sabor en las papillas de cereales, para que se acostumbren a los cambios fácilmente.

- Si un día no quiere comer porque “algo” ha cambiado, no desistir. Volver a ofrecérselo otro día.
- Cuando vayan apareciendo los dientes...y le duela, tener un poquito de paciencia si le cuesta comer, y aliviárselos con algún objeto adecuado para morder.
- Es bueno que vaya ejercitando los músculos de su boca, chupando fruta sólida, como ejercicio previo a la masticación. Nunca dulces o alimentos que le sacien.
- Que explore los alimentos con todos sus sentidos. Los toque, los huelga, los pruebe... ampliará sus experiencias (esto que se permite a esta edad, posteriormente se irá controlando, para conseguir una buena conducta en la comida).

#### Edad Alimentos:

- 4-6 meses, cereales. Empezar por una sola variedad.
- 6 meses, verduras (zanahoria, puerro, acelga, judías verdes) de una en una y, en el caso de las verduras verdes, retirando las “hebras” al principio, antes de triturar. Fruta (pera, manzana, plátano, naranja).
- 7-8 meses, pollo, y después ternera (opcional).
- 10-11 meses, yema de huevo (opcional: puede esperarse a los 12 meses). Pescado blanco (opcional: puede esperarse a los 12 meses), jugos de verduras crudas (tomate, zanahoria), añadidos en el puré; guisantes. Cereales, se puede añadir aceite de oliva crudo en el puré.
- 12 meses, yogures, quesos frescos o semicurados. Otras verduras: nabo, rábano, remolacha, espinacas, cebolla, (excepto coles, repollo, coliflor, brócoli). Legumbres trituradas con el pasapurés. Se puede poner un poco de sal en las comidas. Se puede endulzar los yogures con un poco de azúcar o miel.

### **3.6.4 Curso Básico de Primeros Auxilios.**

#### ***3.6.4.1. Objetivo General.***

Contar con personal que pueda ayudar en un momento dado, a la atención prioritaria, en caso de una emergencia en su lugar de trabajo, brindando los primeros auxilios e identificando la situación presentada, para orientar a las personas.

#### ***3.6.4.2. Salida Ocupacional.***

- Operario de servicios generales, con conocimiento básico en primeros auxilios
- Empleada de servicio doméstico, con conocimiento básico en primeros auxilios

#### ***3.6.4.3. Presentación.***

## **MÓDULO I**

### **CÓMO ACTUAR EN CASO DE EMERGENCIA**

Los primeros auxilios son las medidas o cuidados adecuados, inmediatos y provisionales, que se ponen en práctica ante una emergencia, accidente o enfermedad súbita. Éstos siempre se deben realizar antes de la valoración en un centro asistencial capacitado.

Al actuar en forma oportuna, estamos contribuyendo a conservar la vida, evitar complicaciones, aliviar el dolor, ayudar a la recuperación y asegurar el traslado de la víctima, en las mejores condiciones, a un centro de atención.

### Pasos a seguir:

Evite el pánico: Al estar ante una emergencia recuerde siempre actuar en forma tranquila, rápida y eficiente, esto le ayudara a evaluar mejor la situación y a ejecutar correctamente los procedimientos necesarios, asuma el mando de la situación e infunda confianza al paciente y sus acompañantes.

### Revise:

- Determine en forma rápida, el estado de la situación general.
- Evalúe el sitio donde se encuentra, y si en el momento es seguro o representa un riesgo para usted; recuerde que ante un posible riesgo, es prioritario conservar su integridad física, de lo contrario no podrá ayudar y se convertirá en otra víctima.
- Una vez asegurado el sitio, averigüe qué pasó; si el paciente está consciente haga una valoración de los hechos con él, identifique enfermedades previas que puedan agravar la situación.
- Ubique el número de personas afectadas; una vez ubicadas determine la gravedad de cada uno y clasifique la atención, de acuerdo a la prioridad.
- Identifique si aparte de usted hay en el lugar otras personas capacitadas para brindar ayuda, identifíquese ante ellas, como personal adiestrado en la atención en primeros auxilios, y organice el personal.

### Realice una valoración primaria a la víctima:

- Verifique el estado de conciencia que presenta la víctima (si está consciente o inconsciente). Esta verificación se debe hacer determinando si el paciente está despierto en el momento de nuestra llegada. (ojos abiertos, movimientos voluntarios espontáneos, respuesta al llamado).

- Verifique la vía aérea: se debe determinar si el paciente respira o no, esto puede ser valorado sintiendo la respiración en la nariz, o viendo si el tórax se mueve con cada respiración.
- Posteriormente se debe abrir la vía aérea (conductos de la respiración), colocando la cabeza extendida hacia atrás con la barbilla elevada (hiperextensión de nuca).
- Extraiga los cuerpos extraños que se encuentren en la boca (dentaduras postizas, aparatos de ortodoncia extraíbles), para permitir un mejor paso del aire.
- Recuerde que los valores normales de la frecuencia respiratoria se encuentran entre 16 y 24 respiraciones por minuto (en personas mayores de 6 años), entre 30 y 40 respiraciones por minuto en bebés, y menos de 16 respiraciones por minuto, en ancianos.
- Verifique el latido del corazón: puede verificar el pulso (colocando los dedos índice y anular sobre las arterias), o escuchar directamente los latidos de corazón colocando la oreja sobre el pecho descubierto del paciente.
- El pulso puede ser percibido con mayor facilidad en las arterias carótidas (a lado y lado del cuello), las arterias inguinales (en la región inguinal), o en las arterias radiales (en la muñeca hacia la base del dedo pulgar).
- Recuerde que los valores normales de la frecuencia cardíaca se encuentran entre 60 y 80 pulsaciones o latidos por minuto (para personas adultas), entre 80 y 100 pulsaciones por minuto (niños) y menos de 60 pulsaciones por minuto, en ancianos.
- Revise si hay sangrado o deformidades: para eso debe efectuar una valoración completa del paciente, iniciando en la cabeza y terminando en los pies, recuerde aflojar o retirar las prendas de vestir que puedan estar dificultando la respiración o circulación en el paciente.
- Identifique las patologías o lesiones que presente el paciente, y catalóguelas de acuerdo a la severidad.

Atienda el o los pacientes, de acuerdo a la importancia de las lesiones (triage): Recuerde que en caso de que se presente más de un herido, se debe clasificar los lesionados y determinar la prioridad de atención, así:

- Primero, los pacientes con signos de dificultad severa para respirar, los pacientes que hayan tenido un paro cardiorrespiratorio, que presenten hemorragia abundante, o sospechemos hemorragia interna, o en quienes tengan manifestaciones de shock.
- Pacientes con quemaduras graves.
- Pacientes con fracturas.
- Pacientes inconscientes, sin dificultad respiratoria y sin hemorragia.
- Lesionados con heridas leves.

Si varias víctimas presentan la misma gravedad, se deben atender en el siguiente orden:

- Mujeres en estado de embarazo
- Niños
- Mujeres
- Hombres
- Ancianos

Coordine el traslado de las víctimas: una vez valoradas y luego de brindarles los primeros auxilios, se debe ubicar un transporte adecuado para ser trasladadas al centro de atención. En cada ciudad, existen los centros reguladores de urgencias y servicios de ambulancias pertenecientes a los organismos de socorro; es muy importante siempre tener a mano estos teléfonos.



Prevención: No cause más daño,

- No actúe, si no está seguro de lo que va a hacer.
- Nunca movilice una víctima hasta que no la haya valorado y atendido.
- No luche por vencer obstáculos invencibles.
- Cubra al paciente para mantener el calor.
- En ningún caso dé medicamentos ni licor.
- Evite el saqueo
- Busque alguna identificación

No se arriesgue:

- Evite los riesgos físicos inherentes al sitio del accidente, no actúe si se arriesga a ser lesionado.
- Evite los riesgos biológicos presentes en el contacto directo con el paciente (contagio de enfermedades como HIV SIDA, hepatitis B, enfermedades infectocontagiosas); es importante mantener a la mano el equipo de protección necesario, de acuerdo a las normas internacionales de bioseguridad (guantes, tapabocas, gafas de protección, bata o impermeable, dispositivos para la respiración boca a boca).
- Evite las lesiones al movilizar el paciente, recuerde que una mala posición puede producir esguinces, desgarros, fracturas o lesiones a nivel de columna.

## **MÓDULO II**

### **MANEJO DE LESIONES DE TEJIDOS BLANDOS Y PÉRDIDA DE CONOCIMIENTO**

Lesiones de tejidos blandos:

Heridas y Hemorragias:

## Heridas:

- Definición: se considera herida, a la pérdida de la continuidad de un tejido.
- Clasificación: las heridas se clasifican de acuerdo a tres categorías:
  - Según su forma: en abiertas (cuando hay ruptura de piel o mucosas) y cerradas (no se ven, por comprometer los órganos internos).
  - Según el objeto que las produzca: cortantes, punzantes, laceradas, raspaduras, contusas o por arma de fuego.
  - Según la gravedad: simples o complicadas.
- Primeros Auxilios:
  - Clasificar la herida.
  - Contener la hemorragia.
  - Lavar exhaustivamente con agua estéril o solución salina. (si la herida es muy profunda y con coágulos, se debe tener mucho cuidado al lavar, puesto que se puede reactivar la hemorragia.
  - Juntar en lo posible los bordes de la herida (si es abierta) y cubrir con un apósito y gasas limpias; en caso de ser necesario asegurar las gasas con un vendaje estéril.
  - Remitir a la institución de salud.
  - Si la herida es cerrada, se recomienda aplicar una bolsa con hielo o agua fría, para detener la hemorragia interna.
- Recomendaciones:
  - Si la herida es por un anzuelo, nunca tratar de retirarlo.
  - Si la herida es por punción profunda, se debe colocar al paciente en una posición adecuada, evitar el movimiento y remitir lo más pronto posible.

- En caso de herida contusa, nunca dé masaje.
- Si la herida es grave, recuerde no introducir ninguna clase de material a la herida.
- Si hay salida de vísceras, no intente introducirlas, debe cubrirlas con una gasa húmeda y remitir el paciente.
- No aplique nunca café, telarañas o ungüentos.
- Si en el sitio de la herida aún se encuentra el elemento causante, no lo retire pues puede causarse una lesión mayor.

### Hemorragias

- Definición: es la salida de sangre, ocasionada por la ruptura de los vasos sanguíneos.
- Clasificación: las hemorragias pueden clasificarse de acuerdo a la circulación afectada, así:
  - Hemorragia capilar, es poco intensa, y el sangrado es en capa.
  - Hemorragia Arterial, la sangre es de color rojo vivo, sale en forma intermitente y puede ser interna o externa.
  - Hemorragia Venosa, la sangre es de color rojo oscuro, fluye sin pulsaciones, en forma continua.
- Primeros Auxilios:

Para controlar una hemorragia existen varios métodos:

  - Presión directa (sobre la herida, con un apósito o tela limpia); es el más efectivo.
  - Compresión de grandes vasos (consiste en presionar los vasos principales que le dan la circulación a la zona de la lesión)
  - Elevación del miembro afectado.
- Recomendaciones:
  - El torniquete sólo está indicado en caso de amputación.

- En caso de hemorragia en tórax o abdomen: realice una presión permanente en el sitio de sangrado, con gasas o apósitos estériles, y remita.
- En caso de hemorragia nasal: sienta al paciente, coloque la cabeza hacia atrás y presione el tabique de la nariz (arriba de las ventanas nasales) con sus dedos índice y pulgar; puede colocar compresas de agua fría o hielo sobre la frente.
- En caso de hemorragia alveolar (dental), coloque una gasa empapada con agua oxigenada sobre el alvéolo y presione.

#### Quemaduras:

- Definición: son lesiones causadas por agentes físicos (sólidos, líquidos, vapores o frío); químicos (gasolina, ácidos, álcalis); eléctricos o radiaciones (rayos solares, rayos X o rayos infrarrojos), que destruyen los tejidos superficiales y profundos.
- Clasificación:
  - Primer grado: lesionan la capa superficial de la piel; se caracteriza por el enrojecimiento de la piel, dolor tipo ardor e inflamación moderada.
  - Segundo grado: lesiona las capas superficial e intermedia de la piel; se caracteriza por la formación de ampollas, dolor intenso e inflamación del área afectada.
  - Tercer grado: lesionan todas las capas de la piel y afectan tejidos como vasos, músculos y hueso. Se caracteriza porque no hay dolor.
- Primeros Auxilios:
  - Retire cuidadosamente cualquier prenda que comprima la zona afectada (anillos, pulseras, etc.).
  - Enfríe el área quemada, con agua fría o solución salina.

- Cubra el área quemada con una compresa o apósitos húmedos, y sujete con una venda floja, si la lesión es en manos o pies, coloque gasa entre los dedos antes de colocar la venda.
  - Si la víctima está consciente y no hay contraindicación, suministre abundantes líquidos, sobre todo suero oral.
  - Recomendaciones:
    - No retire la ropa que se haya adherido a las quemaduras.
    - No aplique ningún tipo de pomada o tintura.
    - No reviente las ampollas.
    - Si la quemadura es por congelación, abrigue la persona lo mejor posible, eleve la parte afectada y dé bebidas calientes, si está consciente; no le proporcione bebidas alcohólicas.
- Traumas osteo-musculares: las lesiones en los huesos, músculos y articulaciones, ocurren en forma frecuente; se caracterizan por ser dolorosas, pero en raras ocasiones producen la muerte.
- Fracturas: se definen como la pérdida de continuidad parcial o total de un hueso. Pueden clasificarse como abiertas (implica la salida del hueso fracturado al exterior) y cerradas el hueso se rompe y no hay lesión en la piel.
  - Luxaciones: Se observa cuando un hueso se ha desplazado de su articulación, dejando de funcionar.
  - Esguinces: es la distensión de los músculos y tendones que dan soporte a una articulación; se presenta con edema, dolor y limitación para el movimiento.
  - Desgarro muscular: ocurre cuando los músculos o tendones se estiran y lesionan.
- Primeros auxilios:
    - Inmovilizar el sitio afectado.

- Si la lesión es en pie, no retire los zapatos.
- Si hay fractura abierta, se debe controlar la hemorragia y no trate de reacomodar el hueso.
- Traslade al paciente a un centro asistencial.

Pérdidas súbitas de la conciencia: se considera que una persona está consciente cuando se encuentra despierta, alerta y orientada en espacio y en tiempo. La pérdida de estas características, se conoce como inconsciencia.

Lipotimias (desmayos): es un estado de malestar repentino, con pérdida parcial o total de conocimiento, que dura sólo unos minutos.

- Primeros Auxilios:

- Coloque la víctima, en un sitio que tenga buena ventilación.
- Aflójele la ropa, para facilitarle la respiración.
- Si está inconsciente, acuéstela boca arriba, levante las piernas del paciente, para facilitar el retorno de sangre al cerebro.
- No le dé nada de comer ni beber.
- Si presenta vómito, colóquela de medio lado.
- Remita a la institución de salud correspondiente

Convulsiones: se considera convulsión, una pérdida súbita de conocimiento, acompañada de contracciones musculares generalizadas, en ocasiones con mordedura de la lengua y pérdida de control de los esfínteres.

- Primeros Auxilios:

- Si ocurre en un lugar público, pida a los espectadores que no rodeen la víctima.

- No intente moverla mientras presenta la convulsión.
- Retire cualquier elemento que pueda causarle daño.
- Afloje la ropa de la víctima.
- No trate de abrirle la boca, ni inmovilizar las extremidades.
- Cuando cese la convulsión, limpie la espuma de la boca, abrigue el paciente y remita a un centro asistencial.

### **MÓDULO III**

#### **PRINCIPIOS BÁSICOS DE RESUCITACIÓN CEREBRO CARDIOVASCULAR**

Paro cardiorrespiratorio: es la interrupción repentina y simultánea de la respiración y los latidos cardíacos.

Aunque inicialmente el paro puede corresponder sólo a uno de los dos sistemas, si no se actúa en forma rápida y adecuada, se llegará obligatoriamente al compromiso de ambos.

Para evitar los daños irreparables en el cerebro durante este evento, debe prestarse el primer auxilio lo más pronto posible, así como poner de inmediato en práctica las técnicas de R.C.C.P.

Objetivos de la reanimación cerebro cardiopulmonar:

- Mantener los pulmones llenos de oxígeno, cuando la respiración se ha detenido.
- Mantener la sangre circulando, llevando oxígeno al cerebro, corazón y demás partes del cuerpo.

- Causas:
  - Paro respiratorio
  - Hipotermia
  - Ataque cardíaco
  - Shock
  - Trauma cráneo encefálico
  - Electrocutación
  - Hemorragia severa
  - Deshidratación
- Cuadro clínico:
  - Ausencia de pulso y respiración.
  - Piel pálida, sudorosa y fría.
  - Pérdida del conocimiento.
  - Pupilas dilatadas y no reaccionan a la luz.
- Técnicas de respiración artificial

En caso de paro respiratorio:

  - Verifique el estado de conciencia
  - Abra la vía aérea
  - Mantenga la cabeza del paciente inclinada hacia atrás, y cubriendo totalmente la boca de la víctima con su boca, sople fuertemente en dos oportunidades y valore nuevamente al paciente.
  - Si no reacciona, pero tiene pulso, continúe dando respiración de salvamento.
  - Si no tiene pulso, pase a realizar las maniobras de RCCP.



- Técnicas de masaje cardiaco:

En caso de presentarse paro cardiorrespiratorio, debe iniciar el proceso de RCCP.

- Verifique la respiración.
- Verifique la frecuencia cardíaca.
- Verifique el estado de conciencia.
- Si no presenta respiración ni latido cardíaco y está inconsciente, proceda a colocar la víctima de espaldas, sobre una superficie dura, y arrodílese al lado.
- Despeje la vía aérea.
- Colocándose en posición de rodillas, con los brazos estirados y las manos juntas, apóyese sobre la región precordial izquierda y comprima hacia abajo y con suavidad a razón de 80 veces por minuto.
- Brinde respiración al paciente de acuerdo a la técnica descrita anteriormente.
- En caso de que se encuentre solo, realice ciclos de quince compresiones en el pecho y dos soplos, para el adulto.

En caso de existir dos auxiliares, se realizaran cinco compresiones por un soplo. La reanimación se realiza hasta que el paciente presente nuevamente frecuencia cardíaca y respiratoria, o hasta que llegue personal médico o paramédico capacitado.

### **3.7. Ventaja Competitiva del Sector**

Ofrecer a las empresas de los segmentos doméstico y empresarial, un servicio diferenciador, a través de diferentes cursos complementarios en temas que brinden un mejor desempeño del empleado:

En el sector doméstico, se pretende cambiar el paradigma de operarias básicas, a tener una preparación en áreas como: cuidado de infantes de 0 a 1 año, con paquetes personalizados que se acomoden a las necesidades de los usuarios. Éste será diseñado con los conocimientos más básicos en los cuidados que deben tener las madres de familia en la etapa de infancia, y serán llevados a un lenguaje adecuado a las empleadas domésticas, por medio de un manual, donde se estandarizarán ciertas funciones que permitan optimizar el servicio complementario. Además se ofrecerán cursos de etiqueta, protocolo y glamour, para este tipo de empleadas.

En el sector empresarial, se ingresará al mercado con cursos de normas básicas de convivencia y primeros auxilios, para aquellos empleados que están ubicados en lugares donde tengan contacto con usuarios, y que permitan prepararlos en caso de emergencias para atender de forma inmediata y primaria, casos que lo requieran.

Para los dos segmentos, estará abierta la oferta de cursos complementarios, en caso tal de que el usuario lo requiera.

La idea es que, día a día, la empresa se enfocará en mejorar la calidad de vida del operario de servicios generales, para que realice su labor con una mejor motivación y preparación, que le permita ofrecer servicios de calidad.

### **3.8. Justificación del Negocio**

Los operarios de servicios generales son cada vez más necesarios en todos los sectores. En Colombia se observa que la necesidad de contratar estos servicios por medio de outsourcing, crece cada vez más, y que éstos brindan las mejores alternativas de solución laboral. Sin embargo, la idea es que los operarios no tengan sólo el conocimiento básico, sino que lleven un valor agregado a su trabajo, con un conocimiento adicional en varios temas, y de esta forma las empresas tendrán tiempo suficiente para cumplir los objetivos de su mercado y negocio.

De otra parte, las empresas no son las únicas que requieren de estos servicios; también se encuentran los hogares, en donde cada vez crece más la demanda y necesitan tener estos servicios, y que éstos a su vez, sean ofrecidos con altos índices de calidad, para suplir necesidades básicas y adicionales.

Estos cursos especiales se encuentran desatendidos por las empresas que vinculan este tipo de empleados, por lo cual se pretende llegar con esta idea innovadora de crecimiento, para los operarios que contratan y subcontratan. Adicional a lo anterior, se busca para los participantes una fuente adicional de ingresos para mejorar su calidad de vida.

### **3.9. Sector o Actividad al que Pertenecen**

La empresa pertenecerá al Sector Servicios Sociales, Comunes y personales

### **3.10. Localización Geográfica de la Empresa**

La empresa prestará sus servicios principalmente en local arrendado, ubicado en la nueva Torre Empresarial del Centro Comercial Almacentro:

Dirección: Carrera 43A N° 34-95

Teléfono: 232 4004

## **4. Análisis de Mercado**

### **4.1. Descripción del Servicio**

#### **4.1.1 Usos.**

**4.1.1.1. Normas Básicas de Convivencia.** Formar recurso humano con las competencias necesarias para realizar actividades de comunicación verbal y no verbal con los usuarios, a través de los conocimientos esenciales y criterios de desempeño de cada módulo.

Se incluyen elementos y conceptos teóricos, teórico-prácticos y prácticos fundamentales, propios de las normas de convivencia básicas, el desarrollo del programa basado en la comunicación verbal y no verbal, a través de diversas experiencias que permiten adquirir las competencias necesarias para el autocontrol, mediante el desarrollo de proyectos y actividades que conllevan al desarrollo de una serie de habilidades fundamentales, para satisfacer necesidades estratégicas en la búsqueda y uso pertinente del conocimiento.

**4.1.1.2. Etiqueta, Protocolo y Glamour.** Formar recurso humano con las competencias necesarias para realizar actividades que generen normas básicas de etiqueta, protocolo y glamour, a través de los conocimientos esenciales y criterios de desempeño de cada módulo.

Se incluyen elementos y conceptos teóricos, teórico-prácticos y prácticos fundamentales propios de las normas de convivencia básicas, el desarrollo del programa es basado en protocolo empresarial, protocolo social y de eventos, a través de diversas experiencias que permiten

adquirir las competencias necesarias para el desarrollo de actividades que conlleven al desarrollo de una serie de habilidades fundamentales para satisfacer necesidades estratégicas en la búsqueda y uso pertinente del conocimiento.

**4.1.1.3. Curso de Cuidado de Infantes de 0-1 Año.** Formar recurso humano con las competencias necesarias para realizar actividades propias en las ocupaciones del cuidado de los niños, como apoyo fundamental a las familias o instituciones que lo requieran.

El desarrollo del programa es a través de conocimientos esenciales y criterios de desempeño de cada módulo, que incluyen elementos y conceptos teóricos, teórico-prácticos y prácticos fundamentales propios de la práctica en cuidado de infantes, basados en la construcción del conocimiento a través de diversas experiencias, que permiten adquirir las competencias necesarias mediante el desarrollo de proyectos y actividades lúdicas que conlleven al desarrollo de una serie de habilidades fundamentales para satisfacer necesidades estratégicas en la búsqueda y uso pertinente del conocimiento.

**4.1.1.4. Primeros Auxilios.** Contar con personal que pueda ayudar en un momento dado a la atención prioritaria, en caso de una emergencia, en su lugar de trabajo, brindando los primeros auxilios e identificando la situación presentada para orientar a las personas.

**4.1.2 Usuarios.** Los usuarios a los cuales se les ofrecerán los cursos complementarios, serán empresas ubicadas en Medellín, que prestan servicios de aseo, mantenimiento y cafetería, y además que contratan personal doméstico para los hogares.

**4.1.3 Presentación.** La presentación de los cursos será presencial con un docente en cada uno de estos, tendrán una duración de 8 horas distribuidas dependiendo de las necesidades de los usuarios finales y la ubicación del personal que será capacitado, se realizarán actividades lúdicas donde lo primordial será el juego de roles, se entregarán cd's interactivos con las presentaciones de cada uno de los cursos, también se entregarán certificados donde se pueda demostrar que el personal está capacitado.

**4.1.4 Composición de los servicios.** Los cursos están diseñados para optimizar el tiempo, tanto de las empresas como de los empleados a los que se les dictará; tendrán una duración de 8 horas continuas cada uno; el lugar para realizar los cursos estará orientado por la contratación realizada con cada una de las empresas, teniendo en cuenta que existen algunas que tienen disponibles salas apropiadas para capacitaciones, y otras empresas no cuentan con estos espacios, por lo cual, Smart Cleaning SAS, tendrá que llevar a cabo contratación de lugares para dictar los cursos.

Se tendrá disponible un stand móvil, el cual podrá ubicarse en alguna de las empresas o en lugares públicos, de acuerdo al mercadeo que se logre realizar.

#### **4.1.5 Características Físicas**

**4.1.5.1. Curso de Normas Básicas de Convivencia.** Duración: 8 HORAS

**MÓDULO I** (duración 4 horas)

Actividades lúdicas para generar espacios donde se intercambian roles de usuarios y empleados, con el fin de generar alternativas de comunicación verbal y no verbal (se pretenderá con esta actividad que los empleados ocupen diferentes lugares y actitudes, donde aprendan de una manera personal el sentido de la convivencia, desde todos los puntos de vista).

#### **MÓDULO II** (duración 4 horas)

Normas para convivir en una sociedad.

#### **MÓDULO III** (al finalizar el curso)

Entregar manual de convivencia resumido y básico, con el fin de que los empleados tengan a la mano aspectos importantes a tener en cuenta, en situaciones puntuales.

#### ***4.1.5.2. Curso de Etiqueta-Protocolo y Glamour. Duración: 8 HORAS***

##### **MÓDULO I** (duración 2.5 horas)

Realizar actividades lúdicas de etiqueta y protocolo

##### **MÓDULO II** (duración 2.5 horas)

- Conceptos básicos de etiqueta, protocolo y glamour.
- Cómo participar activamente en juntas, reuniones, o consejos de dirección.
- Cómo manejar el saludo y la presentación.
- Para modales básicos sobre cómo abrir puertas, cómo sentarse bien, ofrecer asiento, ayudar con bolsas, y otras actividades importantes a tener en cuenta

##### **MÓDULO III** (duración 3 horas)

- Elaborar material didáctico, de acuerdo a los intereses y necesidades de los operarios de servicios generales.
- Propuestas para el mejoramiento de normas de etiqueta y protocolo.



- Realizar material (decorativo - formativo – informativo) para el adecuado ambiente de los operarios de servicios generales.

**4.1.5.3. Curso de Cuidado de Infantes de 0 – 1 Año.** Duración: 8 HORAS

**MÓDULO 1** (duración 3 horas)

- DESARROLLO PSICOMOTOR Y AUTONOMÍA PERSONAL
- DESARROLLO DE LA COMUNICACIÓN Y EL LENGUAJE
- SIGNOS DE ALARMA

**MÓDULO 2** (duración 3 horas)

PRIMER AÑO DE VIDA

- ESTIMULACIÓN SENSORIAL
- ESTIMULACIÓN TACTIL
- ESTIMULACIÓN VISUAL
- ESTIMULACIÓN AUDITIVA
- DESARROLLO MOTOR

**MÓDULO 3** (duración 2 horas)

DESARROLLO PERSONAL Y SOCIAL

- SOCIALIZACIÓN
- HÁBITOS
- VESTIDO
- HIGIENE
- BAÑO
- PASEO

- ALIMENTACIÓN

**4.1.5.4. Curso de Primeros Auxilios.** Duración: 8 HORAS

**MÓDULO 1** (duración 3 horas)

**CÓMO ACTUAR EN CASO DE EMERGENCIA**

Pasos a seguir

Prevención

**MÓDULO 2** (duración 3 horas)

**MANEJO DE LESIONES DE TEJIDOS BLANDOS Y PÉRDIDA DE CONOCIMIENTO**

Lesiones de tejidos blandos

Pérdidas súbitas de la conciencia

**MÓDULO 3** (duración 2 horas)

**PRINCIPIOS BÁSICOS DE RESUCITACIÓN CEREBRO CARDIOVASCULAR**

**4.1.6 Sustitutos.** Los sustitutos de estos cursos se dan en la capacitación independiente que reciban los empleados del sector o la misma labor empírica que desarrollan los empleados y permiten realizar las labores básicas.

**4.1.7 Complementarios.** Estos cursos se encuentran en Internet, algunas de las páginas que brindan los cursos son [www.medellin.gov.co/.../seguridad/convivencia](http://www.medellin.gov.co/.../seguridad/convivencia); [www.aprendelo.com.co](http://www.aprendelo.com.co); [www.blidoo.com.co](http://www.blidoo.com.co); [www.iglobal.com.co](http://www.iglobal.com.co); entre otras, también se pueden realizar presenciales en escuelas tales como Academia Impacto Models, ubicada en

Envigado (Antioquia), Controversia Academia de Modelos, Casa de la Etiqueta en el lenguaje, Estilo y Glamour Tienda de Gala, entre otras ubicadas en la Ciudad de Medellín, también se encuentran cursos virtuales en la página del SENA, en libros tales como Técnicas Elementales de Servicio por Rogelio Guerrero, Gestión de Protocolo por Cristina Cabrero, ambos de Editorial Paraninfo, y textos diseñados con estos temas, sin embargo no están direccionados a las empresas de servicios generales y de empleadas domésticas, también se pueden encontrar cursos sobre culinaria, limpieza general, trabajo en equipo, manipulación de alimentos, manipulación de residuos tóxicos, estos complementarían los cursos propuestos en el plan de negocio.

## **4.2. Demanda**

**4.2.1 Comportamiento histórico.** No hay registro histórico de este servicio. Sin embargo, Este es un sector con una gran proyección a nivel internacional, especialmente en servicios como los de las tecnologías de la información, los cuales, aunque significan una proporción pequeña en comparación con otro tipo de servicios en América Latina (Como EL Turismo), este tiene un mercado amplio en el cual quizás la demanda este empezando a superar la oferta.

El sector servicios ha experimentado un crecimiento basado en el conocimiento y crecimiento de la comerciabilidad de los servicios en general. En la actualidad los servicios representan más del 60% de la producción y del empleo mundial. En términos comerciales, suponen más del 20% del comercio total.

Las empresas de aseo y cafetería pertenecen al subsector de Servicios sociales, comunales y personales, están nacen aproximadamente 64 años en la ciudad de Cali.

**4.2.2 Situación actual.** La situación actual del sector, y donde hay una mayor concentración de estas empresas para prestar estos servicios, está registrado en las principales ciudades del país. Los cursos complementarios diseñados para mejorar la calidad de trabajo de los empleados para los cuales están dirigidos, son estacionarios, debido a que por ser de enseñanza, no son muy demandados en ciertas épocas del año, es así como en diciembre y enero no hay una necesidad.

En Colombia, los cursos no formales están regidos por la Ley 1064 de 2006 que la titula *Educación para el trabajo y el desarrollo humano*. Está regulada por el Ministerio de Educación Nacional y tiene carácter de educación continua, conforme al decreto 2020 de 2006. Se reglamenta por medio del Decreto 2888 de 2007, derogado y reemplazado por el Decreto 4904 de 2009. Se considera **Educación Informal** a todas aquellas actividades que representen algún tipo de estudio o entrenamiento que no conducen a ningún tipo de grado. Esto incluye el entrenamiento a sus empleados que ocurre al interior de las empresas. Esta educación, según el número de horas y el objetivo conducente, no exige una regulación por parte del Ministerio de Educación Nacional o de las Secretarías de Educación departamentales o distritales. (wikipedia enciclopedia libre)

En Colombia, hay tres tipos de educación formal, no formal e informal, todas tienen sus ventajas y desventajas y aportan a cada persona de acuerdo a su nivel de formación, ya que se usa una metodología específica de acuerdo al conocimiento y habilidad que se quiera desarrollar. La

educación no formal a crecido en los últimos años, ahora se llama educación para el trabajo y desarrollo humano y este permite actualizarse y mejorar ciertas habilidades en el ámbito profesional. El sector de la educación informal puede ser vulnerable a críticas sin fundamento con todo rigor, las cuales podrían no estar adecuadas a las necesidades de los usuarios, por ser opciones educativas de garaje sin ningún respaldo ni aval. (Educación informal, una opción válida para la formación en Colombia., 2013)

### **4.2.3 Situación futura**

**4.2.3.1. Perspectivas.** Si bien el sector Servicios Sociales, Comunales y Personales, subsector otros servicios, servicios domésticos, no hace parte fundamental de las locomotoras de crecimiento que tiene la economía colombiana, donde el sector agrícola, vivienda, infraestructura y minería son los que jalonan, es importante resaltar que estos sectores se necesitan para alcanzar las metas de crecimiento económico y de empleo de los otros sectores y subsectores, y que éstos a su vez estén basados en la innovación para lograr cambiar la estructura productiva del país. Ahí es donde el sector de servicios sociales, comunales y personales puede realizar un aporte al crecimiento económico, generando empleos de mayor calidad y efectividad, siempre fomentando la transparencia y equidad de los empleados.

**4.2.3.2. Competidores.** En la ciudad de Medellín, es poca la información que se tiene de las empresas que tienen como finalidad ofrecer capacitaciones adicionales a las básicas para las empleadas domésticas, sin embargo, se encuentran tres que muestran la intención de brindar esta ayuda al sector:



**Domestica EMPLEADO SAS**

Selección y Capacitación Básica de Recurso Humano

- Empleadas domésticas
- Niñeras
- Cuidado de ancianos
- Oficios varios
- Conductores Servicio Público
- Conductores privados
- Venta de uniformes

Asesoría en el Trámite de Afiliación y Pago de la Seguridad Social, Salud Ocupacional y Jurídica.



**4.2.4 Sector Internacional involucrado.** Por regla general, los servicios domésticos no se incluyen en el cálculo del PIB, ya que no se consideran productivos. Esto se explica ya que los servicios se consumen dentro del sector en el que se producen y no se intercambian en el mercado. Se considera que esta actividad está al margen de la economía monetaria.

Las trabajadoras domésticas en el mismo país, por lo general, migran de diferentes regiones en busca de empleos, sin embargo, en el ámbito internacional, se detecta que la mayoría de los casos de trabajadoras domésticas son migrantes que suelen contratarse por medio de agencias con procesos formales, y otras por el contrario son migrantes indocumentadas, que llegan de forma clandestina, e incluso pueden ser objeto de trata, destinadas para este fin.

En el trabajo de servicio doméstico es predominante el sexo femenino. A lo largo de las últimas décadas ha crecido notoriamente la cifra de migración fronteriza para realizar estas tareas domésticas y enviar sus remesas a los países de origen.

En países de Norteamérica y Europa Occidental, no se tienen unas cifras aproximadas de este sector; se torna imposible ofrecer cálculos de las personas que realizan esta labor, por la clandestinidad con la que son admitidos en los hogares, para realizar las múltiples tareas.

En América Latina, si se puede generar un poco más de control, ya que algunos países cuentan con un poco de control sobre la población activa en el sector doméstico, aunque muchas veces no tienen registro de seguridad social y se detecta personal menor de edad en estas actividades.

A lo largo de los años, Anti-Slavery International ha realizado varias denuncias frente a la Comisión Internacional de Derechos Humanos, condiciones casi de esclavitud a la que se ven

sometidas las personas, adultos y niños que ejercen estas labores, ya que en algunos países del mundo las personas dedicadas a las labores domésticas son violentadas y coaccionadas, se ven sometidas y la tendencia de los empleadores es a tenerlas como unas pertenencias, no les permiten licencias y deben estar disponibles las 24 horas del día, sin tener tiempo libre para su descanso.

Siendo así las cosas en el ámbito internacional, donde este sector es vulnerable al maltrato y a que las personas inmigrantes que realicen estas labores terminen por dejar sus familias y no obtengan la remuneración suficiente para salir adelante, por el contrario tienen una pérdida afectiva que sufre tanto la empleada como la familia, esto se puede tornar en una ventaja si se exterioriza y se realizan charlas donde se explique a qué podrían verse expuestas las personas que se van en busca de un sueño a otros países, sin cumplir con la normatividad exigida.

### **4.3. Precio**

**4.3.1 Análisis histórico actual de precios.** En el mercado son muy pocos los cursos dirigidos con el fin que pretende este proyecto, es así como se encuentran cursos básicos de convivencia ofrecidos por el SENA y la Alcaldía de Medellín, en el Internet se encuentran muchos artículos de los cuales se puede extraer información sobre estos temas, pero es netamente informativo. Cursos de Protocolo, Etiqueta y Glamour, ofrecidos por las diferentes escuelas de modelaje e instituciones para preparar reinas. Los cursos de cuidado de infantes, se ofrecen por parte del ICBF, pero dirigidos especialmente a las instituciones que ayudan para esos cuidados. Y los cursos de primeros auxilios si tienen más instituciones encargadas de ofrecer este tipo de cursos como La Cruz Roja, los Bomberos, entre otras.



De esta forma se observa que no hay registro histórico de precios específicamente para los cursos que se pretenden ofrecer en este plan de negocio.

**4.3.2 Elasticidad-precio de la demanda.** En una economía de mercado, si sube el precio de un producto o servicio, la cantidad demandada de éste bajará, y si baja el precio de ese producto o servicio, la cantidad de demanda subirá. La empresa Smart Cleaning maneja costos fijos establecidos por lo cual no hay variación de precios, es por esto que hay inelasticidad en el precio de la demanda.

**4.3.3 Determinar las principales variables para la definición del precio.** Las principales variables para definir el precio de los cursos, se tomará de los costos fijos, costos variables, costos de distribución y margen de contribución.

**4.3.4 Proyección de precios.** La proyección de precios está determinada por la necesidad del usuario y el lugar donde se realice el curso, ya que hay oferta de curso sin sala y con sala, donde la diferencia es el sitio que la empresa Smart Cleaning deba rentar para ofrecer el curso.

Los precios propuestos para cada uno de los cursos está determinado por las exigencias y la comodidad de cada empresa en donde los empleados podrán recibir su capacitación en sus instalaciones con un precio de \$220.000 para iniciar, y con un numero de 40 empleados como mínimo; si los empleados se deben desplazar de sus instalaciones la empresa Smart Cleaning ofrece los cursos con sala teniendo un precio de \$1.500.00 para iniciar, igualmente, con un número mínimo de empleados de 40.

Gastos fijos mensualmente: Arriendo (\$1.300.000), Servicios públicos (\$500.000), Salarios (\$4.350.000), comisiones (\$688.000), varios (\$100.000).

#### **4.4. Estrategia Comercial**

**4.4.1 Canales de comercialización y distribución del producto.** Los canales de comercialización y distribución se pueden dar: masivos, en lugar físico donde llegan las personas, que no es el caso; o personalizados, a través de redes sociales, creación por páginas Web, Blogger, Facebook, Twitter, y otros físicos; Smart Cleaning, utilizará como canal principal las redes sociales, un blog diseñado para mantener informada a la clientela, y un brochure que se distribuirá en cada una de las empresas con las que se pretende realizar los negocios.

**4.4.2 Descripción de los canales de distribución.** Se pretende crear página Web, correo electrónico que llevará información detallada de la empresa, y se realizará la labor de ingreso a las páginas amarillas, con cupones de descuento en algunas temporadas.

**4.4.3 Ventajas y Desventajas de los canales empleados.** Como ventaja, al utilizar estos canales se pretende ingresar al mercado por medio de medios tecnológicos, donde claramente se innovará, como objetivo fundamental de la empresa.

Como desventaja, al utilizar estos canales se puede observar que no se genera distribución total en los canales tradicionales como la radio, prensa, televisión, al iniciar la empresa.

**4.4.4 Almacenamiento.** La empresa no genera almacenamiento, porque es un producto intangible.

**4.4.5 Transporte.** La operación de este negocio para el ofrecimiento de los cursos, se realiza desde la oficina administrativa hacia las empresas.

**4.4.6 Publicidad y Promoción.** Se utilizará para cada curso un plegable, con el fin de llegarle al cliente, que también puede ser virtual. En cuanto a promociones, habrá temporadas en donde el precio tendrá una tendencia a la baja, por la época de vacaciones de final de año, o se realizarán estrategias promocionales por grupos.

**4.4.7 Conclusión del Análisis del Mercado.** Estos cursos son un producto novedoso, generan factores diferenciadores para las empresas del sector, ya que las empresas tienen la oportunidad de entregar empleados con más calificación, por lo cual pueden mejorar su imagen en el sector y mejorar la calidad de vida de estos empleados, que al fin de cuentas nunca les han tenido en cuenta para entregarles una capacitación que les haga crecer laboralmente y personalmente, y en últimas este es el objetivo de los cursos presentados por nuestra empresa.

#### **4.5. Plan de Mercadeo**

Estos cursos inicialmente serán ofrecidos a las empresas prestadoras de servicios generales, aseo y cafetería, ubicadas en la ciudad de Medellín ya que ofrece la mayor concentración de este tipo de empresas, los principales clientes serán Aseo y Sostenimiento, Temporales Uno A,

Casalimpia, Serviaseo, Servicios Sertempo, Aseo Industrial, Uno A, Sodexo, El Punto del Aseo, Induaseo, entre otras.

Con el fin de obtener una muestra real de que tan interesadas se encuentran las empresas se realizó encuesta descriptiva sobre Cursos especializados en Normas Básicas de Convivencia, Etiqueta-Protocolo y Glamour, Primeros Auxilios y Cuidado de Infantes de 0 a 1 año, dirigidos a las Empresas del Sector de Servicios Sociales, Comunes y Personales, que estén involucradas en el manejo de empleados de Servicios Generales y Empleadas Domésticas. (Anexo 2)

## 5. Análisis de la Producción

### 5.1. Producción

#### 5.1.1 Descripción Técnica. N/A

**5.1.2 Identificación y selección del proceso de producción.** El servicio de los cursos será prestado por docentes especializados en cada una de las áreas, se dictaran en forma dinámica y práctica para que puedan ser aprendidos con facilidad por este tipo de empleados, teniendo en cuenta que su nivel de estudio es básico. Los cursos complementarios se dictaran en un periodo de 8 horas cada uno. Con un grupo máximo de 40 empleados

#### 5.1.3 Inversiones en Equipos

Tabla 3. Inversiones en Equipos

DESCRIPCION	MARCA	CANTIDAD	VALOR UNIT.	VALOR TOTAL
PORTATIL ULTRABOOK 14" CORE I5 4G	LENOVO	1	\$ 1.049.930,00	\$ 1.049.930,00
EQUIPO ALL IN ONE (LINEA CORPORATIVA CON WINDOWS 8 PROFESSIONAL)	LENOVO	2	\$ 1.400.000,00	\$ 2.800.000,00
MULTIFUNCIONAL	HEWLET PACKARD	1	\$ 299.900,00	\$ 299.900,00
COMBO (3) TELEFONOS INALAMBRICOS	PANASONIC	1	\$ 219.900,00	\$ 219.900,00
CENTRO DE COMPUTO ESCRITORIO	FINETABLE	3	\$ 194.900,00	\$ 584.700,00
SILLA ESCRITORIO	ASENTI	3	\$ 79.900,00	\$ 239.700,00
ARCHIVADORES	MODUART	3	\$ 209.900,00	\$ 629.700,00
<b>TOTAL</b>				<b>\$ 5.823.830,00</b>

(Falabella, 2014) (Precios Muebles de Oficina)

**5.1.4 Descripción materia prima, insumos y materiales.** Por ser una empresa de servicios no tiene materia prima e insumos, sin embargo, se cuenta con una oficina dotada con muebles y enseres donde se realizará la labor de mercadeo y labor administrativa.

Los materiales e insumos que se manejan son: portátil, computador, Impresora, teléfonos, archivadores, muebles, productos de papelería, productos de aseo y cafetería.

### 5.1.5 Requerimiento de Mano de Obra Calificada

Tabla 4. Mano de Obra Calificada

<b>CARGO</b>	<b>PERFIL</b>	<b>FUNCIONES</b>
Gerente	Profesional en el área de administración con especialización o maestría en gerencia, Hombre o mujer de 30 a 35 años de edad, experiencia en manejo de personal, capacidad de toma de decisiones, actitud de líder.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Representación legal de la empresa.</li> <li>• Contratación y selección de personal</li> <li>• Aprobación de presupuestos</li> <li>• Dirigir la empresa</li> <li>• Contacto directo con ejecutivos de la compañía</li> </ul>
Vendedor	Tecnólogos en mercadeo, hombres o mujeres de 20 a 30 años, con actitud de servicio excelente presentación personal.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocimiento en técnicas de ventas</li> <li>• Visita constante a clientes</li> <li>• Ofrecimiento de portafolio</li> <li>• Contribuir a solución de problemas</li> </ul>
Secretaria	Técnico en secretariado gerencial, mujer de 20 a 25 años, con actitud de servicio, excelente presentación personal, manejo de sistemas e internet	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contestar y recibir llamadas telefónicas</li> <li>• Agenda del gerente</li> <li>• Atender el público en general</li> <li>• Solución inmediata a solicitudes de clientes</li> </ul>

- Pagos de nómina, proveedores etc.
- Contratación de nuevos empleados con sus respectivas afiliaciones
- Manejos de libros diarios
- Cuentas por cobrar y cuentas por pagar
- Elaboración de informes

**5.1.6 Distribución espacial y requerimientos de Áreas de Trabajo.** La empresa operará en un local ubicado en uno de los centros comerciales de la ciudad de Medellín, en este centro empresarial hay varios locales de empresas distribuidoras de uniformes institucionales, lo cual atrae empresas del sector servicios, que manejan el nicho de empleados al cual estará direccionada la empresa. Este local tiene un área de 32mt<sup>2</sup>

## **5.2. Localización**

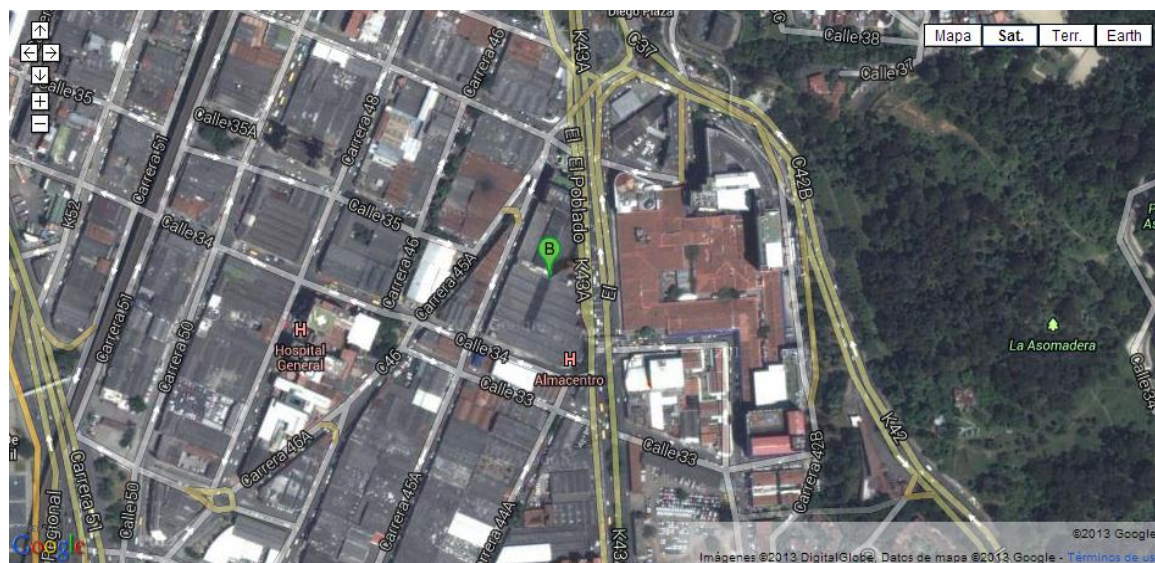
**5.2.1 Factores de Localización** La empresa estará ubicada en el Centro Comercial Almacentro en la nueva torre empresarial, se escoge este centro comercial por su ubicación, maneja empresas de servicios en otros locales, es un local económico comparado con los locales de otros centros comerciales como San Diego, maneja varias rutas de servicio público para que los clientes y empleados puedan llegar con facilidad, es un centro comercial reconocido en la ciudad de Medellín.

**5.2.2 Métodos de Evaluación.** Se realiza un trabajo de campo en el cual se identifica que es uno de los locales más económicos y de ubicación central en una zona industrial de la ciudad de Medellín, está en un 90% ocupado lo cual lo hace atractivo, está en muy buen estado y es fácil adecuación.

Cerca de la Estación del Metro Exposiciones; vías de acceso Avenida El Poblado, Triada de La 33, fácil acceso a la Calle 33, alta zona de afluencia de gran cantidad de rutas de buses que alimentan los sectores del Poblado, Envigado, Sabaneta, Belén, Conquistadores, Laureles, Centro de Medellín, Las Palmas, etc.

**5.2.3 Macro localización.** La localización de la empresa SMART CLEANING estará ubicada en Medellín (Antioquia).

**Ilustración 5. Mapa de Localización de la Empresa**





**5.2.4. Micro localización.** La empresa estará ubicada en un local ubicado en la nueva torre empresarial del Centro Comercial Almacentro: Dirección: carrera 43<sup>a</sup> N° 34-95, Teléfono: 232 4004.

Cerca de la Estación del Metro Exposiciones; vías de acceso Avenida El Poblado, Triada de La 33, fácil acceso a la Calle 33, alta zona de afluencia de gran cantidad de rutas de buses que alimentan los sectores del Poblado, Envigado, Sabaneta, Belén, Conquistadores, Laureles, Centro de Medellín, Las Palmas, etc.

### **5.3. Capacidad de Producción**

**5.3.1 Factores para la definición del tamaño óptimo** Es opcional que la empresa escoja utilizar las instalaciones de la compañía, contamos con aulas con capacidad optima de 40 personas, cuenta con espacios amplios y bien distribuidos, con aire acondicionado, cómodos escritorios, televisor y portátil para proyectar, estas serán arrendadas ocasionalmente para las empresas que no puedan dictar el curso en sus propias instalaciones.

**5.3.2 Metodología para la definición del tamaño.** Se identificaron puntos estratégicos, se realizó un análisis del área y es un centro comercial ubicado en una zona industrial, y la mayoría de las empresas de prestación de servicios de aseo y cafetería están cerca o tienen un transporte público que los dirija al centro comercial.

**5.3.3 Capacidad de producción Óptima.** Es una empresa que apenas abre las puertas al mercado, se comienza con 40 empleados y su incremento se proyecta a un 7% mensual que equivale a 3 o 4 empleados más, se toma este porcentaje durante el primer año ya que es un producto nuevo en el mercado y no tenemos referencias de demanda, se finalizara el año con 79 empleados que recibirán capacitación en cualquiera de los cursos ofrecidos.

**5.4. Plan de Producción** N/A

## 6. Análisis Organizacional y Legal

### 6.1. Procesos Administrativos

**6.1.1 Procesos de Selección, Reclutamiento y Manejo de Personal.** La selección del personal será realizada por intermedio del Gerente General; se citarán cinco personas para cada uno de los cargos, el cual será convocatoria abierta con previa selección. Las hojas de vida serán tomadas de bolsas de empleo. El tipo de contrato que se manejará será fijo, prorrogable cada tres meses para iniciar; vinculados directamente a la nueva compañía. Los pagos a los empleados serán el 15 y el 30 de cada mes, y tendrán derecho a todas sus prestaciones legales.

**6.1.2 Procesos Financieros.** La empresa maneja los estados financieros básicos: Balance General, Estado de Resultados, Estados de Cambios en el Patrimonio, Estado de Cambios en la Situación Financiera, Estados de Flujos de Efectivo. Se presentarán estados financieros trimestral, semestral y anual.

La empresa maneja formas de pago de contado y a crédito, el cual será definido al momento de firmar el contrato, maneja descuentos de pronto pago y se recibirán todos los medios de pago (efectivo, cheque, tarjetas débito y crédito, y transferencias electrónicas).

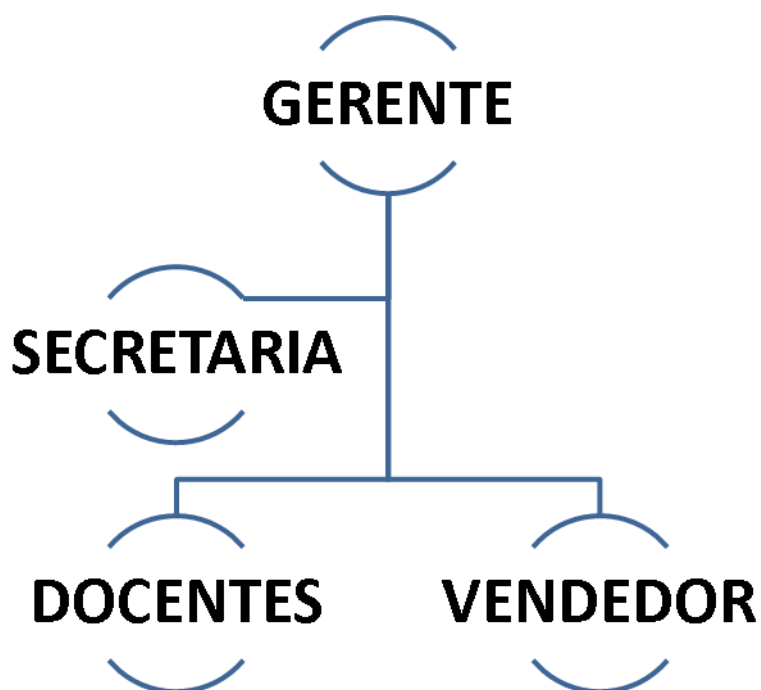
**6.1.3 Procesos de Logística.** El transporte será por parte de cada docente, y en la parte administrativa por cada uno de los empleados cuando necesiten desplazarse, está incluido en su salario.

**6.1.4 Procesos Propios y Externos.** Por ser un proyecto nuevo en el mercado y en el sector, se realizará todo el proceso innovador desde la idea planteada inicialmente y con los empleados que se han planteado.

El único proceso externo que se manejará será el Contador, proceso en el cual la Asistente de Gerencia tendrá a cargo toda la labor de una Auxiliar Contable y se enviará al Contador Público para su respectiva revisión y ajustes.

### 6.1.5 Estructura Organizacional

Ilustración 6. Organigrama



### 6.1.6 Requerimiento de Personal

#### Gerente General

Sueldo Mensual	\$	2.300.000,00
APORTES PARAFISCALES CAJA COMPENS. 4%	\$	92.000,00
APORTES SALUD 8,5% EMPLEADOR	\$	195.500,00
APORTES PENSIONES 12% EMPLEADOR	\$	276.000,00
APORTES RIESGOS PROFESIONALES *0,696%	\$	16.008,00
<b>TOTAL MES</b>	<b>\$</b>	<b>2.879.508,00</b>

- Representación legal de la empresa.
- Contratación y selección de personal.
- Aprobación de presupuestos.
- Dirigir la empresa.
- Contacto directo con ejecutivos de la compañía.

#### Vendedor

Sueldo Mensual	\$	700.000,00
APORTES PARAFISCALES CAJA COMPENS. 4%	\$	28.000,00
APORTES SALUD 8,5% EMPLEADOR	\$	59.500,00
APORTES PENSIONES 12% EMPLEADOR	\$	84.000,00
APORTES RIESGOS PROFESIONALES *0,696%	\$	4.872,00
<b>TOTAL MES</b>	<b>\$</b>	<b>876.372,00</b>

Se incrementa el 2% de lo facturado antes de IVA

- Conocimiento en técnicas de ventas.
- Visita constante a clientes.
- Ofrecimiento de portafolio.
- Contribuir a solución de problemas.

### **Secretaria**

Sueldo Mensual	\$	850.000,00
APORTES PARAFISCALES CAJA COMPENS. 4%	\$	34.000,00
APORTES SALUD 8,5% EMPLEADOR	\$	72.250,00
APORTES PENSIONES 12% EMPLEADOR	\$	102.000,00
APORTES RIESGOS PROFESIONALES *0,696%	\$	5.916,00
<b>TOTAL MES</b>	<b>\$</b>	<b>1.064.166,00</b>

- Contestar y recibir llamadas telefónicas.
- Agenda del gerente.
- Atender el público en general.
- Solución inmediata a solicitudes de clientes.
- Pagos de nómina, proveedores etc.
- Contratación de nuevos empleados con sus respectivas afiliaciones.
- Manejos de libros diarios.
- Cuentas por cobrar y cuentas por pagar.
- Elaboración de informes.

### **Docentes**

Sueldo \$25.000 por hora más prestaciones legales	\$250.392,00 por 8 horas que dura cada curso
Sueldo Mensual	\$ 200.000,00
APORTES PARAFISCALES CAJA COMPENS. 4%	\$ 8.000,00
APORTES SALUD 8,5% EMPLEADOR	\$ 17.000,00
APORTES PENSIONES 12% EMPLEADOR	\$ 24.000,00
APORTES RIESGOS PROFESIONALES *0,696%	\$ 1.392,00
<b>TOTAL MES</b>	<b>\$ 250.392,00</b>

- Dictar cursos a los empleados de servicios generales

**6.1.7 Requerimiento de materiales.** Los materiales que utilizaran los docentes son guías, brochure, tableros y elementos que ofrezcan de forma lúdica la capacitación.

### 6.1.8 Requerimiento de Tecnología.

Tabla 5. Requerimiento de Tecnología

DESCRIPCION	MARCA	CANTIDAD	VALOR UNIT.	VALOR TOTAL
SOFTWARE OFFICE PROFESSIONAL 2013	MICROSOFT	3	\$ 1.000.000,00	\$ 3.000.000,00
SOFTWARE PARA CONTABILIDAD VERSION 9	MONICA	1	\$ 320.000,00	\$ 320.000,00
<b>TOTAL</b>				<b>\$ 3.320.000,00</b>

(Falabella, 2014) (Precios Muebles de Oficina)

**6.1.9 Requerimientos Locativos e Infraestructura.** La empresa tendrá su funcionamiento en un local de 32m<sup>2</sup>, en la Nueva Torre Empresarial de Almacentro, que se arrendará por valor de \$1.300.000 incluida la administración, ubicado en el segundo piso del centro comercial cerca a las entradas principales. Allí se ubicarán los empleados base como el Gerente, la Asistente de

Gerencia, la empleada de servicios generales, y se tendrá a disposición los escritorios para el Ejecutivo de Ventas y los Vendedores, además se espera que los vendedores estén por fuera durante todo el día, deberán llegar a las reuniones de ventas que se planearán en el transcurso del desarrollo del plan de negocio.

## **6.2. Aspectos Legales**

**6.2.1 Tipo de Organización Empresarial.** La empresa será una SAS dentro del Régimen Simplificado

**6.2.2 Documentación necesaria.** Existe la nueva modalidad que ofrece la Cámara de Comercio de Medellín, el servicio virtual como herramienta, que permite la constitución de SAS a través de una plataforma virtual. La constitución de sociedades en la modalidad de Sociedades por Acciones Simplificadas -SAS- se transforma.

El uso de la plataforma virtual para la constitución de SAS es gratuito. Sin embargo, se debe cancelar los derechos de inscripción, matrícula e impuesto de registro, que se causen al momento de presentar la documentación.

Las tarifas de los derechos de matrícula e inscripción, son las fijadas por la Superintendencia de Industria y Comercio. Sin desplazarse a la Cámara de Comercio, se obtiene:

- Inscripción en el Registro Mercantil.
- Pago del impuesto de registro a favor del departamento de Antioquia.



- Notificación de la apertura del establecimiento de comercio a Planeación Municipal en los municipios con convenio de Simplificación de Trámites.
- Expedición del certificado electrónico de existencia y representación legal.
- Facilita la elaboración de los estatutos sociales: la plataforma contiene un conjunto de estipulaciones que permitirán crear el contrato de sociedad de las denominadas SAS. Dichas estipulaciones remiten a las normas supletivas previstas en la legislación aplicable.
- Seguridad jurídica. Este servicio fue diseñado atendiendo la reglamentación colombiana de comercio electrónico, permitiendo la formalización del contrato social a través de la firma digital otorgada por Certicámara.
- Pago en línea: el pago de los derechos de inscripción, matrícula e impuesto de registro, puede realizarse por medio electrónico, sin necesidad de desplazarse hasta las oficinas de la Cámara de Comercio de Medellín para Antioquia.
  - El proceso de constitución de SAS de manera virtual tiene plena validez jurídica.
  - Una vez concluido el trámite virtual, la Cámara de Comercio de Medellín realizará el registro de la constitución, en un término de 24 horas.
  - La firma digital tiene una validez de 15 días, a partir de la descarga de la misma.
  - No será posible efectuar la constitución virtual de una SAS, cuando un accionista, el Representante Legal, los miembros de la Junta Directiva o el Revisor Fiscal, sea persona jurídica, menor de edad o actúe a través de apoderado, en cuyo caso deberá proceder con la elaboración del documento privado de constitución por medios físicos.
  - Si pretende aportar en la constitución de la sociedad, establecimientos de comercio o inmuebles, deberá efectuar el trámite por los medios tradicionales, es decir, de manera física.

- Si la sociedad va a tener Junta Directiva deberá tener tres miembros, y si tiene suplentes serán en igual número.

Sí luego de haber realizado el pago y antes de firmar digitalmente, los accionistas desisten del registro de la sociedad, para efectos de la devolución del dinero es necesario presentar ante la Cámara de Comercio de Medellín para Antioquia una carta de desistimiento firmada por todos los accionistas. La Dirección de Registros dará respuesta a dicha carta y será el soporte para solicitar posteriormente la devolución. (Constitución empresa SAS)

**6.2.3 Costos asociados con Asuntos Legales (en la Cámara de Comercio dicen los costos para Régimen Simplificado).** El uso de la plataforma virtual para la constitución de SAS es gratuito. Sin embargo, se debe cancelar los derechos de inscripción, matrícula e impuesto de registro que se causen al momento de presentar la documentación. Las tarifas de los derechos de matrícula e inscripción son las fijadas por la Superintendencia de Industria y Comercio. El pago de los derechos de inscripción, matrícula e impuesto de registro puede realizarse por medio electrónico sin necesidad de desplazarse hasta las oficinas de la Cámara de Comercio de Medellín para Antioquia. (Constitución empresa SAS)

Actualmente, la inscripción a Cámara y Comercio, está regida por la Ley 1429 de 2010, que dice:

Artículo 1°. Objeto. La presente ley tiene por objeto la formalización y la generación de empleo, con el fin de generar incentivos a la formalización en las etapas iniciales de la

creación de empresas; de tal manera que aumenten los beneficios y disminuyan los costos de formalizarse.

Artículo 7°. Progresividad en la matrícula mercantil y su renovación. Las pequeñas empresas que inicien su actividad económica principal a partir de la promulgación de la presente ley, pagarán tarifas progresivas para la matrícula mercantil y su renovación, de acuerdo con los siguientes parámetros: Cero por ciento (0%) del total de la tarifa establecida para la obtención de la matrícula mercantil en el primer año de desarrollo de la actividad económica principal. Cincuenta por ciento (50%) del total de la tarifa establecida para la renovación de la matrícula mercantil en el segundo año de desarrollo de la actividad económica principal. Setenta y cinco por ciento (75%) del total de la tarifa establecida para la renovación de la matrícula mercantil en el tercer año de desarrollo de la actividad económica principal. Ciento por ciento (100%) del total de la tarifa establecida para la renovación de la matrícula mercantil del cuarto año en adelante del desarrollo de la actividad económica principal. (Ley 1429)

Los valores que se tendrán que pagar actualmente por la constitución de la empresa bajo la Ley 1429, corresponden a \$69.000 por la constitución inicial del establecimiento comercial, y sucesivamente según lo indica la Ley, durante los 3 años siguientes a su constitución hay descuentos por la Renovación, momento en el cual se toma como base el valor de Registro Mercantil \$135.000 y Establecimiento Comercial de \$69.000, todos estos valores sujetos a los descuentos establecidos por dicha Ley.

## 7. Análisis Financiero

Tabla 6. Indicadores Económicos

Indicadores Macroeconómicos							
<i>Análisis Financiero</i>							
Datos económicos	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Inflación al consumidor (IPC)	2,6%	2,9%	2,8%	2,6%	3,6%	3,1%	3,1%
Tasa de cambio inicial (TRM)	\$ 2.044	\$ 1.914	\$ 1.943	\$ 1.923	\$ 1.904	\$ 1.885	\$ 1.866
Tasa de cambio final (TRM)	\$ 1.914	\$ 1.943	\$ 1.768	\$ 1.751	\$ 1.733	\$ 1.716	\$ 1.699
Tasa de cambio promedio	\$ 1.979	\$ 1.928	\$ 1.855	\$ 1.837	\$ 1.819	\$ 1.800	\$ 1.782
Devaluación acumulada	-11,3%	-2,6%	-2,6%	-2,5%	-2,5%	-2,4%	-2,4%
Inflación U.S.A. Anual	1,5%	3,0%	1,7%	1,7%	1,8%	1,8%	1,8%
Libor anual	0,9%	0,8%	1,0%	1,0%	1,1%	1,1%	1,1%
Spread	5,7%	7,0%	4,0%	4,1%	4,2%	4,2%	4,3%
DTF	4,0%	4,0%	5,0%	5,1%	5,2%	5,3%	5,4%
Puntos Adicionales	10,0%	10,0%	10,0%	10,2%	10,4%	10,6%	10,8%
Devaluación Paridad Cambiaria Inflación	1,5%	0,8%	0,7%	0,7%	0,7%	0,7%	0,7%
Bonos del Tesoro E.U. a 10 años	3,2%	2,8%	1,8%	1,8%	1,9%	1,9%	1,9%
Riesgo Del Mercado (acciones)	2,0%	12,7%	12,8%	13,1%	13,3%	13,6%	13,9%
Riesgo Industria	1,0%	1,0%	1,0%	1,0%	1,0%	1,0%	1,0%
Riesgo Pais	1,6%	1,9%	1,3%	1,3%	1,3%	1,4%	1,4%
Beta del sector servicios	2,4%	2,4%	2,4%	2,4%	2,4%	2,4%	2,4%
Impuesto basico de rentas "t" Tasa Imp	35%	34%	33%	33%	25%	25%	25%
Impuesto al valor agregado	16%	16%	16%	16%	16%	16%	16%
Rentas presuntiva sobre ingresos	5%	5%	5%	5%	5%	5%	5%
Renta presuntiva sobre activos	3%	3%	3%	3%	3%	3%	3%
Renta presuntiva sobre patrimonio	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%
Renta presuntiva acumulada	1%	1%	2%	2%	2%	2%	2%
PIB	4,0%	5,9%	4,0%	3,8%	4,4%	4,6%	4,4%

## 7.1. Estructura Financiera del Proyecto

La estructura financiera de la empresa está compuesta por unos activos de \$97.338.712, pasivos de \$91.689.045 y un patrimonio de \$58.350.368.

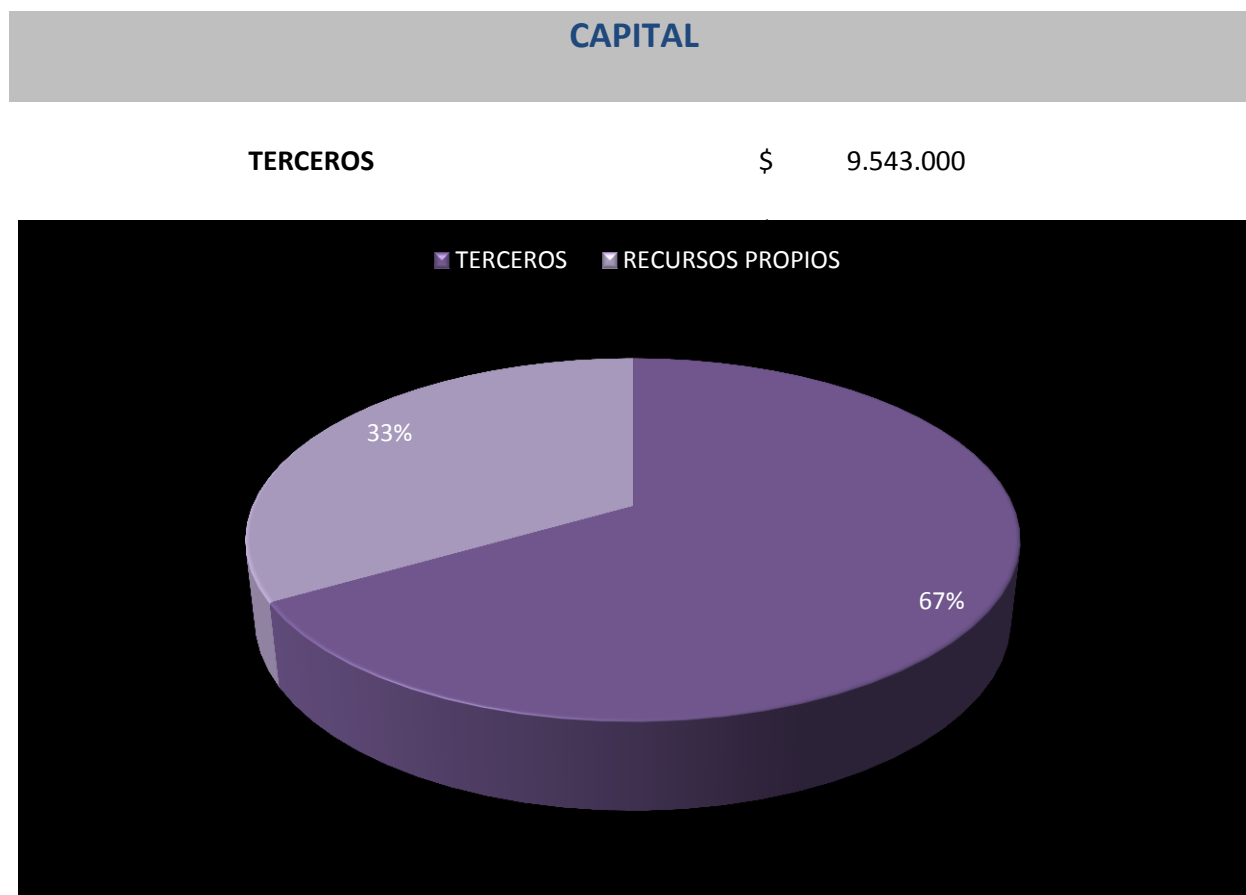
Tabla 7. Estructura Financiera

ACTIVOS		PASIVOS		PATRIMONIO	
Disponible	\$ 10.802.838	Proveedores	\$ 13.580.000	Aportes de Capital	\$ 14.314.500
CxC	\$ 72.018.918	CxP	\$ -	Utilidades del Período	\$ 32.005.059
Diferidos	\$ 7.201.892	Obligaciones Laborales	\$ 5.432.000	Utilidades Retenidas	\$ -
<b>TOTAL ACTIVOS CORRIENTES</b>	<b>\$ 90.023.648</b>	Obligaciones Financieras Corto Plazo	\$ 8.148.000	Reservas	\$ 16.050.809
Activos Fijos	\$ 9.143.830	Impuestos x Pagar	\$ -	<b>TOTAL PATRIMONIO</b>	<b>\$ 62.370.368</b>
Depreciación Acumulada	\$ 1.828.766	<b>TOTAL PASIVOS CORRIENTES</b>	<b>\$ 27.160.000</b>		
<b>TOTAL ACTIVOS FIJOS</b>	<b>\$ 7.315.064</b>	Obligaciones Financieras Largo Plazo	\$ 53.422.600		
Otros Activos de Largo Plazo	0	Otros Pasivos de Largo Plazo	\$ 6.906.445		
<b>TOTAL ACTIVOS</b>	<b>\$ 97.338.712</b>	<b>TOTAL PASIVOS</b>	<b>\$ 87.489.045</b>		
		<b>ESTRUCTURA DE FINANCIACIÓN</b>			
		PASIVO	\$ 87.489.045	<b>58%</b>	
		PATRIMONIO	\$ 62.370.368	<b>42%</b>	
			<b>\$ 149.859.413</b>	<b>100%</b>	

## 7.2. Recursos Propios

Los recursos propios serán a cargo de los socios en un 33%

Ilustración 7. Recursos Propios



### **7.3. Créditos y Préstamos Bancarios**

Los recursos por terceros son de un 67%, provenientes de préstamo a 36 meses en el Banco de las Oportunidades de la Alcaldía de Medellín, el cual maneja una línea de crédito empresarial para egresados de educación superior, que quieran iniciar una empresa o fortalecer una existente, donde lo importante en esta línea de crédito es haber obtenido el título.

**Tabla 8. Créditos y Préstamos Bancarios**

**CRÉDITOS**

<b>VP</b>	\$ 9.543.000
<b>i</b>	0,009
<b>N</b>	36
<b>CUOTA</b>	<b>\$ 311.523</b>

PERÍODO	CUOTA	ABONO INTERES	ABONO CAPITAL	SALDO
1	\$ 311.523	\$ 85.887	\$ 225.636	\$ 9.317.364
2	\$ 311.523	\$ 83.856	\$ 227.666	\$ 9.089.698
3	\$ 311.523	\$ 81.807	\$ 229.715	\$ 8.859.983
4	\$ 311.523	\$ 79.740	\$ 231.783	\$ 8.628.200
5	\$ 311.523	\$ 77.654	\$ 233.869	\$ 8.394.332
6	\$ 311.523	\$ 75.549	\$ 235.974	\$ 8.158.358
7	\$ 311.523	\$ 73.425	\$ 238.097	\$ 7.920.261
8	\$ 311.523	\$ 71.282	\$ 240.240	\$ 7.680.021
9	\$ 311.523	\$ 69.120	\$ 242.402	\$ 7.437.618
10	\$ 311.523	\$ 66.939	\$ 244.584	\$ 7.193.034
11	\$ 311.523	\$ 64.737	\$ 246.785	\$ 6.946.249
12	\$ 311.523	\$ 62.516	\$ 249.006	\$ 6.697.243
13	\$ 311.523	\$ 60.275	\$ 251.247	\$ 6.445.996
14	\$ 311.523	\$ 58.014	\$ 253.509	\$ 6.192.487
15	\$ 311.523	\$ 55.732	\$ 255.790	\$ 5.936.697
16	\$ 311.523	\$ 53.430	\$ 258.092	\$ 5.678.605
17	\$ 311.523	\$ 51.107	\$ 260.415	\$ 5.418.190
18	\$ 311.523	\$ 48.764	\$ 262.759	\$ 5.155.431
19	\$ 311.523	\$ 46.399	\$ 265.124	\$ 4.890.307
20	\$ 311.523	\$ 44.013	\$ 267.510	\$ 4.622.797
21	\$ 311.523	\$ 41.605	\$ 269.917	\$ 4.352.880
22	\$ 311.523	\$ 39.176	\$ 272.347	\$ 4.080.534
23	\$ 311.523	\$ 36.725	\$ 274.798	\$ 3.805.736
24	\$ 311.523	\$ 34.252	\$ 277.271	\$ 3.528.465
25	\$ 311.523	\$ 31.756	\$ 279.766	\$ 3.248.699
26	\$ 311.523	\$ 29.238	\$ 282.284	\$ 2.966.414
27	\$ 311.523	\$ 26.698	\$ 284.825	\$ 2.681.590
28	\$ 311.523	\$ 24.134	\$ 287.388	\$ 2.394.201
29	\$ 311.523	\$ 21.548	\$ 289.975	\$ 2.104.227
30	\$ 311.523	\$ 18.938	\$ 292.584	\$ 1.811.642
31	\$ 311.523	\$ 16.305	\$ 295.218	\$ 1.516.425
32	\$ 311.523	\$ 13.648	\$ 297.875	\$ 1.218.550
33	\$ 311.523	\$ 10.967	\$ 300.556	\$ 917.994
34	\$ 311.523	\$ 8.262	\$ 303.261	\$ 614.734
35	\$ 311.523	\$ 5.533	\$ 305.990	\$ 308.744
36	\$ 311.523	\$ 2.779	\$ 308.744	\$ (0)

#### 7.4. Calendario de Ingresos del Proyecto

En este punto, se tiene proyectado ofrecer los cursos con sala, donde la empresa Smart Cleaning, al no tener ningún sitio fijo, debe rentar una sala donde se ofrece todo el servicio completo de refrigerios, lugar y curso. De esta forma presenta un costo, y también se ofrecerán los cursos sin sala, donde las empresas que tomarán los cursos tienen un espacio destinado para



este tipo de eventos, y de esta forma se ofrecerá un valor menor, sólo por el curso; todos los costos de los cursos estarán sujetos a las necesidades presentadas por los usuarios.

Igualmente, se tiene proyectado un crecimiento del 7% mensual en la cantidad ofrecida.

Tabla 9 . Calendario de Ingresos

CALENDARIO DE INGRESOS												
<i>Presupuesto de ingresos</i>	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
Ingresos por Ventas	\$ 34.400.000	\$ 36.808.000	\$ 39.384.560	\$ 42.141.479	\$ 45.091.383	\$ 48.247.780	\$ 51.625.124	\$ 55.238.883	\$ 59.105.605	\$ 63.242.997	\$ 67.670.007	\$ 542.955.817
<b>TOTAL INGRESOS</b>	<b>\$ 34.400.000</b>	<b>\$ 36.808.000</b>	<b>\$ 39.384.560</b>	<b>\$ 42.141.479</b>	<b>\$ 45.091.383</b>	<b>\$ 48.247.780</b>	<b>\$ 51.625.124</b>	<b>\$ 55.238.883</b>	<b>\$ 59.105.605</b>	<b>\$ 63.242.997</b>	<b>\$ 67.670.007</b>	<b>\$ 542.955.817</b>
		7%	7%	7%	7%	7%	7%	7%	7%	7%	7%	
PRESUPUESTO DE VENTAS	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	
Valor de curso sin sala	\$ 220.000	\$ 220.000	\$ 220.000	\$ 220.000	\$ 220.000	\$ 220.000	\$ 220.000	\$ 220.000	\$ 220.000	\$ 220.000	\$ 220.000	\$ 2.420.000
Valor de curso con sala	\$ 1.500.000	\$ 1.500.000	\$ 1.500.000	\$ 1.500.000	\$ 1.500.000	\$ 1.500.000	\$ 1.500.000	\$ 1.500.000	\$ 1.500.000	\$ 1.500.000	\$ 1.500.000	\$ 16.500.000
Cantidades	40	43	46	49	52	56	60	64	69	74	79	\$ 631
<b>TOTAL SIN SALA</b>	<b>\$ 4.400.000</b>	<b>\$ 4.708.000</b>	<b>\$ 5.037.560</b>	<b>\$ 5.390.189</b>	<b>\$ 5.767.502</b>	<b>\$ 6.171.228</b>	<b>\$ 6.603.214</b>	<b>\$ 7.065.438</b>	<b>\$ 7.560.019</b>	<b>\$ 8.089.221</b>	<b>\$ 8.655.466</b>	<b>\$ 69.447.837</b>
<b>TOTAL CON SALA</b>	<b>\$ 30.000.000</b>	<b>\$ 32.100.000</b>	<b>\$ 34.347.000</b>	<b>\$ 36.751.290</b>	<b>\$ 39.323.880</b>	<b>\$ 42.076.552</b>	<b>\$ 45.021.911</b>	<b>\$ 48.173.444</b>	<b>\$ 51.545.585</b>	<b>\$ 55.153.776</b>	<b>\$ 59.014.541</b>	<b>\$ 473.507.980</b>
<b>TOTAL VENTAS</b>	<b>\$ 34.400.000</b>	<b>\$ 36.808.000</b>	<b>\$ 39.384.560</b>	<b>\$ 42.141.479</b>	<b>\$ 45.091.383</b>	<b>\$ 48.247.780</b>	<b>\$ 51.625.124</b>	<b>\$ 55.238.883</b>	<b>\$ 59.105.605</b>	<b>\$ 63.242.997</b>	<b>\$ 67.670.007</b>	<b>\$ 542.955.817</b>

## 7.5 Inversiones del Proyecto

**7.5.1 Inversiones en Activos Fijos.** El proyecto tiene una inversión en activos fijos de \$9.143.830, compuesto por la dotación de equipos de oficina, equipos de sistemas y comunicación y software necesarios para la operación.

Tabla 10. Inversiones del Proyecto en Activos Fijos

## INVERSIONES

## ACTIVOS FIJOS

**EQUIPOS DE COMPUTO - TECNOLOGÍA - MUEBLES Y ENSERES**

DESCRIPCION	CANTIDAD	VALOR UNIT	VALOR TOTAL
PORTATIL ULTRABOOK 14" CORE I5 4G	1	\$ 1.049.930	\$ 1.049.930
EQUIPO ALL IN ONE (LINEA CORPORATIVA CON WINDC MULTIFUNCIONAL	2	\$ 1.400.000	\$ 2.800.000
COMBO (3) TELEFONOS INALAMBRICOS	1	\$ 299.900	\$ 299.900
CENTRO DE COMPUTO ESCRITORIO	1	\$ 219.900	\$ 219.900
SILLA ESCRITORIO	3	\$ 194.900	\$ 584.700
ARCHIVADORES	3	\$ 79.900	\$ 239.700
ARCHIVADORES	3	\$ 209.900	\$ 629.700
<b>TOTAL</b>			<b>\$ 5.823.830</b>

DESCRIPCION	CANTIDAD	VALOR UNIT	VALOR TOTAL
SOFTWARE OFFICE PROFESSIONAL 2013	3	\$ 1.000.000	\$ 3.000.000
SOFTWARE PARA CONTABILIDAD VERSION 9	1	\$ 320.000	\$ 320.000
			<b>\$ 3.320.000</b>

**TOTAL ACTIVOS FIJOS** **\$ 9.143.830**

## DEPRECIACIÓN

*Método línea recta*

PERIODO	ANUAL	ACUMULADA
1	1.828.766	1.828.766
2	1.828.766	3.657.532
3	1.828.766	5.486.298
4	1.828.766	7.315.064
5	1.828.766	9.143.830

**7.5.2 Inversiones en Gastos Pre-operativos.** El proyecto genera una inversión en gastos pre-operativos de \$2.605.000, generados por arriendo, publicidad y comisiones iniciales.

Tabla 11. Inversiones del Proyecto para Gastos Pre-Operativos

## INVERSIONES

<b>GASTOS PREOPERATIVOS</b>	<b>\$ 2.605.000</b>
ARRIENDO	\$ 1.300.000
LEGALES	\$ 200.000
COMISION POR ARRIENDO INICIAL	\$ 65.000
COSTO POR ESTUDIO DE CREDITO	\$ 40.000
PUBLICIDAD	\$ 1.000.000



## 7.6. Costos y Gastos

Tabla 14. Costos y Gastos del Proyecto

<b>COSTOS Y GASTOS</b>	
<b>COSTOS FIJOS</b>	
<b>Costo de ventas</b>	\$ 325.773.490
<b>Costos variables</b>	\$ 54.295.582
<b>COSTOS TOTALES</b>	<b>\$ 380.069.072</b>
<b>GASTOS:</b>	
ADMINISTRATIVOS Y LEGALES	\$ 480.000
SALARIOS	\$ 4.350.000
ARRIENDO	\$ 1.300.000
ARRIENDO DEL SALON	\$ 750.000
SERVICIOS PUBLICOS	\$ 350.000
GASTOS DE VENTAS	\$ 2.000.000
COMISIONES	\$ 2.000.000
PUBLICIDAD	\$ 1.500.000
GASTOS DE TRANSPORTE	\$ 900.000
GASTOS FINANCIEROS	\$ 430.000
<b>GASTOS TOTALES</b>	<b>\$ 13.580.000</b>

**7.6.1 Costos Variables.** Los costos variables del proyecto están presupuestados en el 1% del valor total anual de los ingresos.

**7.6.2 Costos Fijos.** Los costos fijos del proyecto están presupuestados en el 6% del valor total anual de los ingresos.

**7.6.3 Gastos Administrativos y Legales.** Los gastos administrativos y legales, están discriminados por la constitución de la empresa, con un costo de \$480.000 que solo se paga al comienzo el primer mes de operación.

**7.6.4 Gastos de Ventas.** Los gastos de ventas se proyectan en un valor mensual de \$2.000.000, con un crecimiento al final del año del 50% para cubrir los gastos generados por los cursos, tales como cd interactivos, certificados, entre otros.

**7.6.5 Gastos de Distribución.** Los gastos de distribución se proyectan en \$1.500.000, generados por los brochure que se repartirán en varios puntos estratégicos de la ciudad y empresas dedicadas a las actividades de prestación de servicios generales, igualmente, se distribuirán volantes con la información del proyecto.

**7.6.6 Gastos Financieros.** Los gastos financieros equivalen a \$430.000 mensuales, que se pagan al Banco por el préstamo otorgado.

## 7.6.7 Calendario de Costos y Gastos del Proyecto

Tabla 15. Calendario Costos y Gastos del Proyecto

### COSTOS Y GASTOS

	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DECIEMBRE	TOTAL
ADMINISTRATIVOS Y LEGALES	\$ 480.000												
GASTOS DE VENTAS	\$ 2.000.000	\$ 2.000.000	\$ 2.000.000	\$ 2.000.000	\$ 2.000.000	\$ 2.000.000	\$ 2.000.000	\$ 2.000.000	\$ 3.000.000	\$ 3.000.000	\$ 3.000.000	\$ 3.000.000	\$ 28.000.000
GASTOS DE TRANSPORTE	\$ 900.000	\$ 900.000	\$ 900.000	\$ 900.000	\$ 900.000	\$ 900.000	\$ 900.000	\$ 900.000	\$ 900.000	\$ 900.000	\$ 900.000	\$ 900.000	\$ 10.800.000
GASTOS FINANCIEROS	\$ 430.000	\$ 430.000	\$ 430.000	\$ 430.000	\$ 430.000	\$ 430.000	\$ 430.000	\$ 430.000	\$ 430.000	\$ 430.000	\$ 430.000	\$ 430.000	\$ 5.160.000

## 7.7. Flujo de Caja

Tabla 16. Flujo de Caja (el incremento o decremento reflejado en la proyección se obtiene de acuerdo a la sumatoria de la Inflación, Riesgo de Industria, Riesgo País y el Beta del Sector Servicios de cada año)

FLUJO DE CAJA				
		8,3%	7,8%	7,9%
	AÑO 0	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3
<b>VENTAS</b>	\$ 542.955.817	\$ 588.032.638	\$ 634.069.468	\$ 684.391.361
<b>OTROS INGRESOS</b>	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
<b>GASTOS OPERACIONAL</b>	\$ 38.800.000	\$ 42.021.221	\$ 45.311.045	\$ 48.907.082
<b>COSTO DE VENTAS</b>	\$ 380.069.072	\$ 411.622.847	\$ 443.848.628	\$ 479.073.953
<b>OTROS EGRESOS</b>	\$ 5.160.000	\$ 5.588.389	\$ 6.025.902	\$ 6.504.138
<b>(DEPRECIACION)</b>		\$ -	\$ -	\$ -
<b>CANON ARRENDAMIENTOS</b>	\$ 15.600.000	\$ 16.895.130	\$ 18.217.843	\$ 19.663.672
<b>UIA</b>	\$ <b>103.326.745</b>	\$ <b>111.905.051</b>	\$ <b>120.666.051</b>	\$ <b>130.242.516</b>
<b>IMPUESTOS</b>	\$ 34.097.826	\$ 36.928.667	\$ 39.819.797	\$ 42.980.030
<b>UTILIDAD NETA</b>	\$ <b>69.228.919</b>	\$ <b>74.976.384</b>	\$ <b>80.846.254</b>	\$ <b>87.262.486</b>
<b>DEPRECIACION</b>	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
<b>AMORTIZACION</b>		\$ -	\$ -	\$ -
<b>FLUJO DE CAJA LIBRE</b>	\$ <b>69.228.919</b>	\$ <b>74.976.384</b>	\$ <b>80.846.254</b>	\$ <b>87.262.486</b>

## 7.8. Estados Financieros Proyectados

### 7.8.1 Estado de Pérdidas y Ganancias Proyectado

**Tabla 17. Estados Financieros Proyectados-Estado de Resultados** (el incremento o decremento reflejado en la proyección se obtiene de acuerdo a la sumatoria de la Inflación, Riesgo de Industria, Riesgo País y el Beta del Sector Servicios de cada año)

<b>ESTADO DE RESULTADOS</b>			<b>8,3%</b>	<b>7,8%</b>
	<b>2.014</b>	<b>2.015</b>	<b>2.015</b>	<b>2.016</b>
INGRESOS POR VENTAS	\$ 542.955.817	\$ 588.032.638		634069468,4
(COSTO DE VENTAS)	\$ 380.069.072	\$ 411.622.847		443848627,9
<b>UTILIDAD BRUTA EN VENTAS</b>	<b>\$ 162.886.745</b>	<b>\$ 176.409.791</b>	<b>\$</b>	<b>190.220.841</b>
(GASTOS OPERACIONALES)	\$ 38.800.000	\$ 42.021.221		45311044,89
<b>UTILIDAD OPERATIVA</b>	<b>\$ 124.086.745</b>	<b>\$ 134.388.570</b>	<b>\$</b>	<b>144.909.796</b>
(GASTOS FINANCIEROS)	\$ 76.318.000	\$ 82.654.009	\$	89.124.957
OTROS INGRESOS	\$ -	\$ -		0
<b>U.A.I.</b>	<b>\$ 47.768.745</b>	<b>\$ 51.734.562</b>	<b>\$</b>	<b>55.784.839</b>
IMPUESTOS	\$ 15.763.686	\$ 17.072.405	\$	18.408.997
<b>UTILIDAD NETA</b>	<b>\$ 32.005.059</b>	<b>\$ 34.662.156</b>	<b>\$</b>	<b>37.375.842</b>

## 7.8.2 Balance General Proyectado.

**Tabla 18. Estados Financieros Proyectados-Balance General** (el incremento o decremento reflejado en la proyección se obtiene de acuerdo a la sumatoria de la Inflación, Riesgo de Industria, Riesgo País y el Beta del Sector Servicios de cada año)

<b>BALANCE GENERAL</b>			<b>8,3%</b>	<b>7,8%</b>
	<b>2.014</b>	<b>2.015</b>	<b>2.016</b>	
<b>ACTIVOS</b>				
ACTIVOS CORRIENTES	\$ 90.023.648	\$ 97.497.515	\$ 105.130.555	
ACTIVOS FIJOS	\$ 7.315.064	\$ 7.922.369	\$ 8.542.608	
OTROS ACTIVOS	\$ -	\$ -	\$ -	
<b>TOTAL ACTIVOS</b>	<b>\$ 150.039.413</b>	<b>\$ 162.495.859</b>	<b>\$ 175.217.592</b>	
		\$ -	\$ -	
<b>PASIVOS</b>				
PASIVOS CORRIENTES	\$ 27.160.000	\$ 29.414.855	\$ 31.717.731	
PASIVOS NO CORRIENTES	\$ 53.422.600	\$ 57.857.806	\$ 62.387.470	
OTROS PASIVOS	\$ 6.906.445	\$ 7.479.826	\$ 8.065.419	
<b>TOTAL PASIVOS</b>	<b>\$ 87.489.045</b>	<b>\$ 94.752.487</b>	<b>\$ 102.170.620</b>	
		\$ -	\$ -	
<b>PATRIMONIO</b>				
CAPITAL	\$ 14.314.500	\$ 15.502.906	\$ 16.716.622	
UTILIDADES RETENIDAS	\$ -	\$ -	\$ -	
UTILIDADES DEL PERIODO	\$ 32.005.059	\$ 34.662.156	\$ 37.375.842	
RESERVAS	\$ 16.050.809	\$ 17.383.366	\$ 18.744.302	
<b>TOTAL PATRIMONIO</b>	<b>\$ 62.370.368</b>	<b>\$ 67.548.428</b>	<b>\$ 72.836.767</b>	
		\$ -	\$ -	
<b>PASIVO + PATRIMONIO</b>	<b>\$ 149.859.413</b>	<b>\$ 162.300.915</b>	<b>\$ 175.007.386</b>	



## 8. Evaluación del Proyecto

### 8.1. Costo del Capital (Tasa de Descuento)

El costo de capital de la empresa está en un 13,2%, lo cual indica que debe obtener esta tasa de rendimiento para permanecer en el tiempo.

Tabla 19. Costo de Capital

COSTO DE CAPITAL					
	VALOR	PARTICIPACIÓN	TASA DE INTERÉS	TASA NETA	ponderación
PASIVOS CON COSTO	\$ 80.582.600	56%	21%	14%	8%
PATRIMONIO	\$ 62.370.368	44%	12%	12%	5%
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 142.952.968</b>	<b>100%</b>			<b>13,2%</b>

### 8.2. Evaluación Financiera

**8.2.1 Valor Presente Neto.** El valor presente neto arroja un resultado positivo, quiere decir que el proyecto se acepta que es viable y que se maximiza valor para los accionistas.

VALOR PRESENTE NETO			
	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3
VENTAS	\$ 542.955.817	\$ 588.032.638	\$ 634.069.468
OTROS INGRESOS	\$ 380.069.072	\$ 411.622.847	\$ 443.848.628
GASTOS OPERACIONALES	\$ 38.800.000	\$ 42.021.221	\$ 45.311.045
COSTO DE VENTAS	\$ 380.069.072	\$ 411.622.847	\$ 443.848.628
OTROS EGRESOS	\$ -	\$ -	\$ -
DEPRECIACION	\$ 1.828.766	\$ 1.828.766	\$ 1.828.766
UIA	\$ <b>502.327.051</b>	\$ <b>544.182.651</b>	\$ <b>586.929.658</b>
IMPUESTOS	\$ 15.763.686	\$ 17.072.405	\$ 18.408.997
UTILIDAD NETA	\$ 486.563.365	\$ 527.110.246	\$ 568.520.661
DEPRECIACION	\$ 1.828.766	\$ 1.828.766	\$ 1.828.766
AMORTIZACION	\$ 76.318.000	\$ 82.654.009	\$ 89.124.957
<b>FLUJO NETO DE EFECTIVO</b>	<b>\$ 412.074.131</b>	<b>\$ 446.285.003</b>	<b>\$ 481.224.470</b>
TASA DE MERCADO	5,20%		
<b>VPN</b>	<b>\$ 1.208.248.456</b>		



**Se acepta**

Tabla 20. VPN

**8.2.2 Tasa Interna de Retorno (TIR).** El proyecto es aceptado, ya que la tasa interna de retorno supera las expectativas.

Tabla 21. TIR

<b>TASA INTERNA DE RETORNO</b>				
<b>PERIODO</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
<b>FC</b>	(76.318.000)	69.228.919	74.976.384	80.846.254
<b>TIR</b>	<b>79%</b>			

### 8.2.3 Índices Financieros.

Tabla 22. Indicadores Financieros

<b>INDICADORES FINANCIEROS</b>				
	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	
<b>INDICADORES DE LIQUIDEZ</b>				
Razón Corriente	3	3	3	
Capital Neto de Trabajo (CNT)	\$ 62.863.648	\$ 68.082.661	\$ 73.412.824	
<b>CAPITAL DE TRABAJO</b>	\$ 9.849.667	\$ 10.667.398	\$ 11.502.544	
Días de Caja	7	7	6	
<b>INDICADORES DE ACTIVIDAD O ROTACION</b>				
Rotación de Cartera	8	8	9	
Plazo en Días de Cartera				
Clientes	48	44	41	
Rotación de Cuentas por Pagar	28	30	33	
Proveedores	13	12	11	
Ciclo de Efectivo (Días)	-6	-5	-5	
<b>INDICADORES DE RENTABILIDAD</b>				
Margen Bruto (de utilidad)	4,4	4,4	4,4	
Margen Operacional (de utilidad)	11,4	11,4	11,4	
Margen Neto (de utilidad)	17,0	17,0	17,0	
Rentabilidad Sobre Patrimonio (ROE)	0,5	0,5	0,5	
Rotación de Activo Total	0,21	0,21	0,21	
Operación	-10	-9	-9	
Sistema Dupont	3,6	3,6	3,6	
<b>INDICADORES DE ENDEUDAMIENTO</b>				
Nivel de Endeudamiento	0,58	0,58	0,58	
Concentración del Endeudamiento CxP	0,31	0,31	0,31	
Concentración del Endeudamiento LxP	0,69	0,69	0,69	
Razón de Apalancamiento Financiero	0,99	0,91	0,85	
Cobertura Intereses	1,63	1,63	1,63	
End. Fciero. CxP	0,02	0,01	0,01	
End. Fciero LxP	0,10	0,09	0,08	
Impacto de la Carga Financiera	0,14	0,14	0,14	
Solvencia	1,71	1,71	1,71	

## 8.2.4 Análisis de Sensibilidad y Riesgo.

Tabla 23. Análisis de Sensibilidad y Riesgo

<b>ANÁLISIS DE SENSIBILIDAD Y RIESGO</b>	
<b>Tasa Libre de Riesgo(KL+RP)</b>	<b>2014</b>
(KL)Yield Bonos EE.UU. a 10 años	<b>1,9%</b>
(RP)Spread Bonos República Colombia	<b>1,4%</b>
(Km) Rentabilidad del Mercado accionario E.U.	<b>13,58%</b>
Prima para acciones en EEUU	<b>11,7%</b>
<b>(Bu) Beta Sector</b>	<b>0,0146</b>
<b>(PT)Prima de Riesgo Compañía</b>	<b>1,00%</b>
<b>Tasa Impositiva "t"</b>	<b>0,00%</b>
<b>Costo del Patrimonio (Nominal US\$)</b>	<b>4,43%</b>
- Inflación Estados Unidos	<b>1,8%</b>
<b>Costo del Patrimonio (Real)</b>	<b>2,6%</b>
<b>Costo del Patrimonio (Nominal Col primer año)</b>	<b>5,7%</b>
<b>Estructura de Capital</b>	
<b>2014</b>	
% Patrimonio	42%
% Deuda en Pesos	12%
DTF TA (Promedio)	5,2%
Spread	10,4%
Tasa Nominal TA	15,6%
Tasa Efectiva	17,3%
Costo Deuda en US\$	2,7%
LIBOR SV (Promedio)	1,1%
Spread	4,2%
Tasa Nominal SV	5,2%
Tasa Efectiva	2,7%
Costo Deuda en Pesos con Beneficio Tributario	17,3%
Costo Deuda en US\$ con Beneficio Tributario	2,7%
<b>Estructura de Capital</b>	
WACC (Nominal COP)	13,17%
WACC (Real)	9,77%

**BETAS POR SECTOR**

<b>Sector</b>	<b>Beta Promedio</b>	<b>Deuda / Patrimonio</b>	<b>Tasa de Impuestos</b>	<b>Beta Desapalancado</b>	<b>Beta Apalancado</b>
<i>(Promedio Mercado)</i>					
Acero	78%	56%	53%	62%	82%
Acueducto	51%	73%	33%	34%	45%
Aeroespacial/Defensa	78%	33%	19%	61%	81%
Alimentos	66%	61%	27%	46%	61%
Ambientales	72%	82%	13%	42%	56%
Artículos para el Hogar	96%	36%	19%	74%	99%
Auto Partes	83%	71%	20%	53%	71%
Autos/Camiones	97%	188%	18%	38%	51%
Bancos	66%	38%	29%	52%	69%
Bebidas (Alcoholicas)	59%	15%	24%	52%	70%
Bebidas (Caseosas)	67%	12%	21%	61%	82%
Bienes de Capital para Semiconductores	212%	9%	15%	197%	261%
Biotecnología	112%	3%	7%	108%	144%
Carbón	80%	36%	15%	61%	82%
Cemento y Agregados	73%	39%	23%	56%	74%
Comercio Electrónico	335%	42%	13%	245%	325%
Comisionistas de Valores	130%	110%	19%	68%	91%
Compañías de Inversión	61%	39%	18%	46%	61%
Compañías Diversificadas	82%	62%	45%	61%	81%
Compañías Sector Eléctrico (Centro)	55%	145%	31%	27%	36%
Compañías Sector Eléctrico (Este)	58%	94%	29%	35%	46%
Compañías Sector Eléctrico (Oeste)	59%	201%	36%	26%	34%
Computadores y Periféricos	165%	10%	10%	150%	200%
Construcción de vivienda	81%	62%	21%	55%	73%
Cosméticos y Productos de Baño	81%	16%	24%	72%	95%
Distribución de Gas Natural	60%	87%	33%	38%	50%
Editoriales	95%	23%	20%	80%	106%
Electronicos	120%	35%	22%	94%	125%
Empaque	84%	98%	69%	64%	86%
Energía	144%	276%	13%	42%	56%
Entretenimiento	130%	31%	11%	102%	136%
Equipo Electrico	119%	6%	16%	113%	150%
Equipos de Telecomunicaciones	189%	27%	11%	152%	202%
Ferrocarriles	81%	62%	32%	57%	75%
Gas Natural	76%	103%	24%	43%	57%
Hoteles/Juegos	90%	90%	22%	53%	70%
Instrumentos de Precisión	131%	17%	13%	114%	152%
Internet	260%	17%	2%	221%	294%
Inversiones en Propiedad Raiz	65%	10%	3%	59%	79%
Leasing de Transporte	88%	23%	31%	76%	101%
Llantas y Caucho	94%	77%	20%	58%	77%
Manufacturas	82%	24%	20%	69%	91%
Maquinaria	79%	61%	24%	54%	71%
Maritima	81%	133%	20%	39%	52%
Materiales de Construcción	82%	29%	22%	67%	89%
Mayoristas de Alimentos	70%	25%	30%	59%	79%
Medicamentos	113%	6%	7%	106%	141%
Metales Preciosos	56%	14%	6%	49%	66%
Minería y Metales	95%	41%	20%	71%	95%
Muebles y Amueblamiento del Hogar	81%	21%	29%	71%	94%

	Beta Promedio	Deuda / Patrimonio	Tasa de Impuestos	Beta Desapalancada	Beta Apalancado
Periódicos	83%	26%	28%	70%	93%
Petroleo	82%	15%	31%	74%	98%
Procesamiento de Alimentos	63%	42%	24%	47%	63%
Productos de Papel y Cartón	82%	69%	34%	57%	75%
Productos Medicos	84%	7%	16%	80%	106%
Productos para el Hogar	76%	13%	28%	69%	92%
Productos y Equipos para Oficina	84%	68%	31%	57%	76%
Productos y Servicios para campos petroleros	99%	17%	25%	88%	116%
Publicidad	154%	28%	16%	125%	166%
Químicos (Básicos)	86%	41%	16%	64%	85%
Quimicos (Diversificados)	77%	25%	29%	66%	87%
Quimicos (Especializados)	79%	47%	20%	58%	77%
Recreación	91%	28%	17%	74%	98%
Recursos Humanos	111%	10%	64%	107%	142%
Redes Inalámbricas	233%	119%	15%	116%	154%
Restaurantes	76%	20%	39%	67%	90%
Seguros de Propiedad y Accidentes	82%	7%	13%	77%	103%
Seguros de Vida	85%	9%	24%	79%	105%
Semiconductores	211%	8%	18%	198%	263%
Servicios de Información	111%	13%	26%	101%	135%
Servicios de Telecomunicaciones	159%	96%	10%	85%	113%
<i>Servicios Educativos</i>	<i>95%</i>	<i>2%</i>	<i>19%</i>	<i>94%</i>	<i>124%</i>
Servicios Farmacéuticos	92%	15%	31%	83%	111%
Servicios Financieros (Diversificados)	93%	69%	21%	60%	80%
Servicios Industriales	87%	36%	22%	67%	90%
Servicios Medicos	84%	24%	15%	70%	92%
Sistemas de Información en salud	105%	15%	12%	92%	123%
Software	179%	7%	15%	169%	224%
Tabaco	61%	29%	35%	51%	68%
Tecnología de Entretenimiento	168%	17%	10%	146%	194%
Textiles	82%	261%	14%	25%	33%
Tiendas al Pormenor	93%	21%	24%	80%	106%
Transporte Aereo	115%	123%	18%	57%	76%
TV por Cable	136%	108%	3%	66%	88%
Ventas de Segundas	71%	13%	31%	65%	87%
Vestuario	82%	17%	22%	73%	97%
Zapatos	86%	13%	28%	79%	105%

**8.2.5 Consideraciones sobre la Evaluación Financiera.** El proyecto se considera viable, teniendo en cuenta que los indicadores financieros arrojan cifras y tasas positivas para el cumplimiento del objetivo comercial de la empresa que se pretende crear, por lo cual es muy probable que en el tiempo permanezca.

### 8.3. Punto de Equilibrio

Tabla 24. Punto de Equilibrio

PUNTO DE EQUILIBRIO			
ANÁLISIS DEL MOVIMIENTO DE RECURSOS			
	2014	2015	2016
+ Utilidad Neta	32.005.059	34.662.156	37.375.842
+ Depreciaciones	1.828.766	1.828.766	1.828.766
+ Amortizaciones	9.317.364	9.089.698	8.859.983
= Generación Interna de Fondos (GIF)	43.151.190	45.580.621	48.064.591
+ Intereses	85.887	83.856	81.807
= Flujo de Caja Bruto	43.237.077	45.664.477	48.146.398
- Incremento del KTNO	-	-7.612.131	-7.774.248
<b>= Efectivo Generado por la Operación (EGO)</b>	<b>43.237.077</b>	<b>38.052.346</b>	<b>40.372.151</b>

### 8.4. Consideraciones Sociales

Según las encuestas realizadas, todas las personas entrevistadas coinciden en que el proyecto es innovador y generará una gran demanda y satisfacción en el sector, teniendo en cuenta que actualmente este tipo de empleados no son capacitados suficientemente para atender la demanda de usuarios que se registra, por lo cual, son personas poco preparadas y con pocos modales, que simplemente realizan su labor por una remuneración.

Todas las personas coinciden también en que estos cursos generarán mejor calidad de vida a los empleados del sector, por lo que podría mejorar sus ingresos.

## 9. Consideraciones Finales del Proyecto

El estudio e investigación que se realizó a diferentes Empresas del Sector Servicios Terciario, y que tienen a su cargo empleados de Servicios Generales y Empleadas Domésticas, tiene un objetivo muy claro, y es obtener la suficiente información para brindar la capacitación complementaría para este tipo de trabajadores, mejorar los servicios que prestan. Esto se logra ya que la empresa tiene claro quiénes serán sus clientes, como se comportan y que se espera obtener en dicho mercado con la adquisición de los cursos.

Las metas en las ventas son retadoras: crecer mensualmente un 7%. Esto se logrará con la eficiencia de la parte comercial de la empresa y ayudas de publicidad, siempre tendiendo a realizar una buena gestión para lograr un reconocimiento en el sector, haciendo conocer los objetivos planteados en los cursos, llevando a cada Empresa del Sector de Servicios Generales y haciendo una labor en las administraciones de unidades residenciales para llegar a cada rincón de la ciudad y lograr terminar el año con el crecimiento esperado en el proyecto.

El servicio ofrecido es innovador, por esto se espera una respuesta positiva por parte de las empresas de servicios generales, sin embargo, este es un mercado que tiene altas barreras de entrada, debido a que este tipo de empleados son personas con bajo nivel de educación y tradicionalmente las empleadas domésticas son manejadas informalmente y directamente por familias sin empresas intermediarias, pero el objetivo de la empresa se debe lograr ya que esto las hará más competentes en el mercado, generando un valor agregado a sus clientes, aceptación en el sector y mejoramiento continuo de la experiencia de presentar cada vez más un mejor



personal con actitudes y aptitudes acordes para cada proceso que deba realizar, la prioridad será mostrar que los empleados de servicios generales y empleadas domésticas pueden estar lo suficientemente capacitados para enfrentar diferentes situaciones y lograr que sean indispensables en sus labores.

Además se pudo establecer que los cursos diseñados por la empresa, generan alto impacto de expectativa a las empresas del sector, ya que apoya el desarrollo y crecimiento de empleados que actualmente no son muy reconocidos y que a lo largo del tiempo aportarán mucho al crecimiento del Sector Servicios seguramente, cuando dejen de ser tan informales.

Se pudo concluir que el proyecto es viable desde el área financiera y mediante el desarrollo de un plan de mercadeo estructurado y claro, basándonos en análisis financieros y resultados concretos.

## BIBLIOGRAFÍA

*Cámara de Comercio de Medellín.* (01 de 04 de 2013). Recuperado el 10 de 2013, de

<http://www.camaramedellin.com.co>

*Dane.* (04 de 09 de 2013). Recuperado el 10 de 2013, de <http://www.dane.gov.co>

*El País.* (28 de 05 de 2013). Recuperado el 11 de 2013, de <http://www.elpais.com.co>

*Camara de Comercio de Medellin.* (s.f.). Recuperado el 11 de 2013, de Camara de Comercio de

Medellin: <http://camaramedellin.com.co/tramitesvirtuales/>

*Cámara de Comercio de Medellín.* (s.f.). Recuperado el 11 de 2013, de

<http://camaramedellin.com.co/tramitesvirtuales/constitución-virtual>)

*Cruz Roja Colombiana.* (s.f.). Recuperado el 11 de 2013, de

<http://www.crantioquia.org.co/multimedia/>

*Editorial Panamericana.* (s.f.). Recuperado el 09 de 2013, de

<http://www.medicapanamericana.com>

*El Tiempo.* (s.f.). *El Tiempo.* (N. Value, Productor, & El Tiempo) Recuperado el 09 de 2013, de

*El Tiempo:* <http://www.eltiempo.com/archivo/documento/MAM-512785>

*Falabella.* (02 de 2014). [www.falabella.com.co](http://www.falabella.com.co).

Orozco, J. d. (2010). En J. d. Orozco, *Evaluación Financiera de Proyectos* (segunda ed., pág. 23). EcoEdiciones.

*Procuraduría General de La Nación*. (s.f.). Recuperado el 10 de 2013, de <http://www.procuraduria.gov.co/portal/>

*wikipedia enciclopedia libre*. (s.f.). Recuperado el 08 de 2013, de [http://es.wikipedia.org/wiki/sistema\\_educativo\\_colombia](http://es.wikipedia.org/wiki/sistema_educativo_colombia)

*www.camaradirecta.com*. (s.f.). Recuperado el 02 de 2014, de <http://www.camaradirecta.com/>

*www.funlan.edu.co*. (s.f.). Recuperado el 11 de 2013, de <http://www.funlan.com.co/>

*www.homecenter.com.co*. (s.f.). Recuperado el 02 de 2014

*www.protocolo.org*. (s.f.). Recuperado el 10 de 2013, de <http://www.protocolo.org/protocolo>

## ANEXOS

### Anexo 1 Plegable

Plegable que se entregará a cada participante del Curso de Etiqueta-Glamour y Protocolo

# ETIQUETA

Dentro de la Etiqueta y el Protocolo existen varios aspectos que se deben tener en cuenta:

- Tener un adecuado tono de voz y escuchar a las demás personas
- Al momento de hablar con una persona mirarla a los ojos y no hablar demasiado de nuestro país
- Si se trata de una conversación con una persona, no hablar sobre política, religión y hacer bromas pesadas
- No usar palabras rebajasas que demuestran inseguridad en nuestra actitud
- Siempre utilizar las palabras por favor y gracias
- Tocar la puerta antes de ingresar
- Muestra dispuesto siempre colaborar
- Nunca tutear



## Anexo 2 Encuesta Descriptiva

### ENCUESTA DESCRIPTIVA

Con el fin de obtener una muestra real de qué tan interesadas se encuentran las empresas de este sector en ofrecer empleados con un alto rendimiento y un mejor comportamiento para las labores a las cuales van a ser contratados, estamos interesados en conocer su apreciación frente a este tema.

Solicitamos a usted responder las siguientes preguntas:

1. ¿Está de acuerdo con que los operarios de servicios generales y empleadas domésticas, deben tener unos conocimientos adicionales de las actividades básicas que realizan en su lugar de trabajo?

\_\_\_ SI

\_\_\_ NO

2. ¿Considera importante brindar cursos a los operarios de servicios generales y empleadas domésticas sobre normas básicas de convivencia y primeros auxilios?

\_\_\_ SI

\_\_\_ NO

3. ¿Considera importante brindar cursos a las empleadas domésticas sobre manejo de infantes de 0 a 1 año de vida?

\_\_\_ SI

\_\_\_ NO

4. ¿Considera importante que los operarios de servicios generales y empleadas domésticas, tengan un conocimiento adicional sobre Etiqueta, Protocolo y Glamour?

\_\_\_ SI

\_\_\_ NO

5. Su empresa estaría en capacidad de brindar los siguientes cursos a los empleados de servicios generales y empleadas domésticas, certificando de cada uno un conocimiento adicional y aplicación por parte de los empleados:

Marque con una "X" (si está en capacidad, de lo contrario deje el espacio en blanco)

\_\_\_ CURSO: NORMAS DE CONVIVENCIA

\_\_\_ CURSO: ETIQUETA, PROTOCOLO Y GLAMOUR

\_\_\_ CURSO: PRIMEROS AUXILIOS

\_\_\_ CURSO: CUIDADO A LA INFANCIA DE 0 A 1 AÑO

6. ¿Su empresa estaría en capacidad de pagar estos cursos a una compañía externa y especializada para capacitar este tipo de empleados en el corto tiempo y certificar dicho conocimiento?

\_\_\_ SI

\_\_\_ NO

## RESULTADOS ENCUESTAS

Entrevista a 15 personas: 1 encuesta por empresa

Empresas encuestadas:

El Punto del Aseo, Aseo y Sostenimiento, Urbanización Suramericana (Envigado), Centro Comercial City Plaza, Edificio Plazuelas de San Juan, Edificio Ferrini 81, Sodexo, Centro Empresarial Ofix 33, Edificio Santa Catalina PH, Urbanización Laureles Campestre, Limpiaseo, Edificio Isabella, Conjunto Multifamiliar Los Pisquines, Edificio Mayoral, Edificio La Marqueza.

Se realizaron quince encuestas a diferentes empresas del sector y algunas administraciones de copropiedades que manejan este tipo de empleados o que simplemente contratan con las empresas a las cuales se les va a ofrecer el servicio de Smart Cleaning, y el resultado fue:

El 100% de los encuestados se encuentran de acuerdo y consideran importante brindar los cursos a los diferentes empleados que tienen a cargo.

Los encuestados consideran que los cursos de mayor importancia y que les gustaría que se les dictara a sus empleados son con un 80% positivo al curso de convivencia y un 60% positivo para el curso de primeros auxilios.

Los encuestados consideran que no son tan relevantes con un 33% positivo Etiqueta y Protocolo, y con un 20% positivo los cursos de cuidado a la infancia, en este último se da esta calificación teniendo en cuenta que los encuestados fueron administradores y supervisores de

empresas que manejan empleados de servicios generales y no tienen a cargo ninguna empleada doméstica.

### Tabulación encuestas:

PREGUNTA	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	TOTAL SI	TOTAL NO	TOTAL N/A	FABULACION
1. Esta de acuerdo con que los operarios de servicios generales y empleadas domésticas, deben tener unos conocimientos adicionales de las actividades básicas que realizan en su lugar de trabajo?	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	15	0	0	100%
2. Considera importante brindar cursos a los operarios de servicios generales y empleadas domésticas sobre normas básicas de convivencia y primeros auxilios?	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	15	0	0	100%
3. Considera importante brindar cursos a las empleadas domésticas sobre manejo de infantes de 0 a 1 año de vida?	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	15	0	0	100%
4. Considera importante que los operarios de servicios generales y empleadas domésticas, tengan un conocimiento adicional sobre Etiqueta, Protocolo y Glamour?	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	15	0	0	100%
5. Su empresa estaría en capacidad de brindar los siguientes cursos a los empleados de servicios generales y empleadas domésticas, certificando de cada uno un conocimiento adicional y aplicación por parte de los empleados:																		
CURSO: NORMAS DE CONVIVENCIA	SI	SI	SI	SI	SI	NO	SI	SI	SI	NO	SI	SI	NO	SI	12	3	0	80%
CURSO: ETIQUETA, PROTOCOLO Y GLAMOUR	NO	NO	NO	NO	NO	NO	SI	SI	NO	SI	SI	SI	NO	NO	5	10	0	33%
CURSO: PRIMEROS AUXILIOS	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NO	NO	NO	NO	SI	NO	SI	NO	9	6	0	60%
CURSO: CUIDADO A LA INFANCIA DE 0 A 1 AÑO	NO	NO	NO	NO	NO	SI	NO	NO	NO	NO	SI	NO	SI	NO	3	12	0	20%
6. Su empresa estaría en capacidad de pagar estos cursos a una compañía externa y especializada para capacitar este tipo de empleados en el corto tiempo y certificar dicho conocimiento?	SI	NO	NO	NO	NO	NO	NO	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	9	6	0	60%



## Anexo 3. Brochure

<p style="text-align: center;"><b>SMART CLEANING SAS</b></p> <p style="text-align: center;">Medellin Antioquia Bogotá</p>	<p><b>Nuestro Propósito:</b></p> <p>Mejorar los servicios que hoy prestan las empresas de aseo y cafetería por medio de cursos complementarios de capacitación para las empresas del sector terciario servicios aseo, mantenimiento y cafetería.</p> <p><b>Nuestra Historia:</b></p> <p>La idea de negocio nace de la insatisfacción de los servicios complementarios prestados por las empresas de aseo y limpieza del país, en el cual ofrecen servicios básicos; es necesario que a estos empleados se les dé una mejor capacitación para ofrecer un valor agregado a los clientes en servicios adicionales como un mejor trato a los usuarios, estar preparados para atender una emergencia, entre otros, y adicionalmente, mejorar su calidad de vida lo que llevaría a este tipo de empleados a influir en el sector para adquirir posición en las locomotoras de la economía colombiana, y este</p>	<p>puede llegar a ser un plan de formación para su vida cotidiana.</p> <p><b>Visión:</b></p> <p>Ser la mejor empresa que brinde soluciones integrales en capacitación diferencial a los operarios en empresas de servicios generales, caracterizada por ser innovadora, flexible y con estándares de calidad.</p> <p><b>Misión:</b></p> <p>Somos una empresa innovadora orientada a ofrecer soluciones integrales en capacitación a los empleados de servicios generales por medio de cursos complementarios que ayudarán a mejorar la calidad de estos servicios y al crecimiento personal de los colaboradores.</p> <p><b>Metodología</b></p> <p>El desarrollo del programa es teórico-práctico basado en la</p>	<p>teoría constructivista mediante la cual se construye conocimiento a través de diversas experiencias que permiten adquirir las competencias necesarias mediante el desarrollo de proyectos y actividades lúdicas que conllevan al desarrollo de una serie de habilidades fundamentales para satisfacer necesidades estratégicas en la búsqueda y uso del pertinente conocimiento.</p> <p><b>Duración:</b></p> <p>Todos los cursos tienen una duración de 8 horas, distribuidos cada uno en tres módulos.</p>
---	--	--	--

### CURSO DE NORMAS BÁSICAS DE CONVIVENCIA

**Objetivo General:** Formar recurso humano con las competencias necesarias para realizar actividades de comunicación verbal y no verbal con los usuarios, a través de los conocimientos esenciales y criterios de desempeño de cada módulo.

#### Salida Ocupacional

- Operario Servicios Generales en Lugares Públicos
- Auxiliar de Servicios Generales en Lugares de alto tráfico de personas
- Operarios de Servicios Generales en Entidades del Estado
- Auxiliar de Servicios Generales en Entidades del Estado
- Empleados domésticos

#### MODULO I

- Actividades lúdicas para generar espacios donde se intervenció en roles de usuarios y empleados con el fin de generar alternativas de comunicación verbal y no verbal.

#### MODULO II

- Normas para convivir en una sociedad.

#### MODULO III

- Entregar manual de convivencia a resumiendo con lo primordial, con el fin de que los empleados tengan a la mano aspectos a tener en cuenta en situaciones puntuales.

### CURSO DE ETIQUETA, PROTOCOLO Y GLAMOUR

**Objetivo General:** Formar recurso humano con las competencias necesarias para realizar actividades que generen normas básicas de etiqueta, protocolo y glamour, a través de los conocimientos esenciales y criterios de desempeño de cada módulo.

#### Salida Ocupacional

- Operario Servicios Generales en Lugares Públicos
- Auxiliar de Servicios Generales en Lugares de alto tráfico de personas
- Operarios de Servicios Generales en Entidades del Estado
- Auxiliar de Servicios Generales en Entidades del Estado
- Empleados domésticos

#### MODULO I

- Realizar actividades lúdicas de etiqueta y protocolo

#### MODULO II

- Conceptos básicos de etiqueta, protocolo y glamour para participar activamente en juntas, reuniones, o consejos de dirección.
- Manejar el salud y la presentación modales básicos

#### MODULO III

- Material didáctico acorde a los operarios de servicios generales
- Propuestas para el mejoramiento de

### CURSO DE CUIDADO DE INFANTES DE 0 A 1 AÑO DE EDAD

**Objetivo general:** Formar recurso humano con las competencias necesarias para realizar actividades propias en las ocupaciones del cuidado de los niños, como apoyo fundamental a las familias o instituciones que lo requieren.

#### Salida Ocupacional

- Cuidado de los Niños(Niñera)
- Empleada Doméstica y Niñera a la vez
- Auxiliar del Cuidado de niños
- Auxiliar de transporte escolar

#### MODULO I

- DESARROLLO PSICOMOTOR Y AUTONOMIA PERSONAL
- DESARROLLO DE LA COMUNICACION Y EL LENGUAJE
- SIGNOS DE ALARMA

#### MODULO II

- PRIMER AÑO DE VIDA
- ESTIMULACION SENSORIAL
  - ESTIMULACION TACTIL
  - ESTIMULACION VISUAL
  - ESTIMULACION AUDITIVA
  - DESARROLLO MOTOR

#### MODULO III

- DESARROLLO PERSONAL Y SOCIAL
- SOCIALIZACION
  - HABITOS
  - VESTIDO

### CURSO BASICO DE PRIMEROS AUXILIOS

**Objetivo General:** Contar con Personal que pueda ayudar en un momento dado a la atención prioritaria en caso de una emergencia en su lugar de trabajo brindando los primeros auxilios e identificando la situación presentada para orientar a las personas.

#### Salida Ocupacional

- Operario de servicios generales con conocimiento básico en primeros auxilios
- Empleada de servicio doméstico con conocimiento básico en primeros auxilios

#### MODULO I

- COMO ACTUAR EN CASO DE EMERGENCIA

#### MODULO II

- MANEJO DE LESIONES DE TEJIDOS BLANCOS Y PERDIDA DE CONOCIMIENTO

#### MODULO III

- PRINCIPIOS BASICOS DE RESUSCITACION CEREBRO CARDIOVASCULAR