

INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN

“CASO DE NEGOCIO ECOSERVICIOS”

JORGE OJEDA

JAVIER CRUZ

DAVID DIAZ

VANNESSA TORRES SALAZAR



UNIVERSIDAD ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS
Especialización en Gerencia de Proyectos
2014



INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN

“CASO DE NEGOCIO ECOSERVICIOS”

JORGE OJEDA

JAVIER CRUZ

DAVID DIAZ

VANNESSA TORRES SALAZAR

Proyecto de grado presentado para optar por el título especialista en Gerencia de Proyectos

En la especialización de Gerencia de Proyectos de la universidad EAN

Docente

William Henry Torres Lugo



**UNIVERSIDAD ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS
Especialización en Gerencia de Proyectos
2014**



Contenido

LISTA DE TABLAS.....	8
1. RESUMEN EJECUTIVO.....	1
1.1 Concepto del Negocio	1
1.2 Objetivos	1
1.2.1. Corto Plazo	1
1.2.2. Mediano Plazo.....	1
1.2.3. Largo Plazo	1
1.3 Ventajas Competitivas.....	1
1.4 Equipo de Trabajo	2
1.5 Viabilidad Financiera	3
2. ANÁLISIS DE MERCADOS	4
2.1 Análisis del sector y demanda potencial.....	4
2.2 Estudio de mercado – Aplicación de la encuesta.....	10
2.2.1 Cálculo de la muestra	10
2.2.2 Resultados Obtenidos	11
2.2.3 Demanda futura	18
2.3 Análisis de la Competencia.....	18
2.4 Estrategias de mercado.....	21
2.4.1 Concepto de negocio.....	21
2.4.2 Objetivos	21
2.4.2.1 Objetivo general.....	21
2.4.2.2 Objetivos corto plazo	21
2.4.2.3 Objetivo mediano plazo	21
2.4.2.4 Objetivo largo plazo	21
2.5 Estrategias del servicio	22
2.6 Estrategia de precios	22
2.7 Estrategias de promoción	23
2.8 Estrategias de comunicación.....	23
2.9 Estrategia de servicio	24
2.10 Estrategias de distribución	24

2.10.1	Distribución selectiva	24
3.	ANÁLISIS ESTRATÉGICO Y ORGANIZACIONAL.....	25
3.1	Análisis DOFA	25
2.2	Estructura Organizacional	27
2.3	Manual de funciones.....	28
2.3.1	Objetivo.....	28
2.3.2	Alcance	29
3.3.3.	Gerente	29
3.3.4.	Profesionales en aseo.....	30
2.4	Normatividad.....	31
2.4.1	Normatividad vigente en las empresas de aseo	31
2.4.2	Normatividad tipo ambiental	31
2.4.3	Normatividad para trabajo en alturas.....	31
2.5	Gastos administrativos.....	31
2.6	Costos de constitución	33
3.	ANÁLISIS TÉCNICO	35
3.2	Ficha técnica del servicio.....	35
3.3	Estado de desarrollo.....	37
3.3.1	Descripción del proceso	37
3.4	Necesidades y requerimientos.....	37
3.5	Tecnología dura.....	38
3.6	Tecnología blanda	38
3.7	Tecnología apropiada.....	38
3.8	Manual de operaciones.....	38
3.8.1	Introducción	38
3.8.2	Que es limpieza	39
3.8.3	Productos de limpieza	39
3.8.4	Utensilios de limpieza	40
3.8.5	Técnicas de limpieza.....	40
3.8.6	Limpieza de techos y otras superficies.....	43
3.8.6.1	Limpieza de techos.....	43
3.8.6.2	Limpieza de paredes.....	43

3.8.6.3	Limpieza de suelos	43
3.8.6.4	Limpieza de objetos de decoración.....	44
3.8.7	Limpieza de materiales.....	44
3.8.7.1	Vidrio	44
3.8.7.2	Metal	44
3.8.7.3	Aluminio	44
3.8.7.4	Madera	45
3.8.7.5	Plástico	45
3.8.8	Proceso de limpieza.....	45
3.8.8.1	Preparación	45
3.8.8.2	Limpieza.....	45
3.8.8.3	Embellecer.....	46
4.	ANÁLISIS FINANCIERO	46
4.2	Proyecciones de ventas.....	46
4.3	Costos de producción y operación	49
5.	ANEXOS	60
3.2	Anexo 1. Mapa de Riqueza de Bogotá. (METRO CUADRADO, 2014).	60
3.3	Anexo 2. Políticas de la Empresa.....	61
	POLÍTICA DE ALCOHOLISMO Y DROGADICCIÓN.....	61
	POLÍTICA DE TABAQUISMO	62
	PROGRAMA DE SALUD OCUPACIONAL	62
1.	OBJETIVOS	62
1.1.	General.....	62
1.2.	Específicos	63
2.	ALCANCE.....	63
2.	DEFINICIONES.....	63
3.	MARCO LEGAL	66
5.	ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL.....	67
6.	Aspectos jurídicos laborales.....	69
7.	ORGANIZACIÓN DE LA SALUD OCUPACIONAL	70
	POLÍTICAS DE LA COMPAÑÍA.....	73
8.	DIAGNOSTICO INTEGRAL DE CONDICIONES DE TRABAJO Y SALUD	74

9. PLANEACIÓN, ORGANIZACIÓN E INTERVENCIÓN.	75
10. Ejecución del Programa de Salud Ocupacional	79
BIBLIOGRAFÍA.....	80

LISTA DE GRÁFICAS

Gráfica 1. Distribución porcentual del número de empresas investigadas según actividad de servicios.....	5
Gráfica 2. Variables Principales en actividades de suministro de personal, vigilancia y aseo.	5
Gráfica 3. Evolución de los Predios	9
Gráfica 4. Estrato Socio-Económico	11
Gráfica 5. Rango de Edad.	12
Gráfica 6. Ocupación.	12
Gráfica 7. Lugar de Residencia.	13
Gráfica 8. Utiliza el Servicio de Limpieza.....	13
Gráfica 9. Frecuencia en la Limpieza.....	14
Gráfica 10. Duración del Servicio de Aseo	14
Gráfica 11. Forma de Contacto	15
Gráfica 12. Inconvenientes con el Servicio de Aseo.....	15
Gráfica 13. Valor del Servicio.	16
Gráfica 14. Calidad del Servicio.....	16
Gráfica 15. Valor Adecuado.....	17
Gráfica 16. Valor Dispuesto a Pagar	17
Gráfica 17. Matriz DOFA.....	26
Gráfica 18. Organigrama	28
Gráfica 19. Ficha Técnica.....	35
Gráfica 20. Mapa de Procesos.....	37
Gráfica 21. Evolución Aseo Express por año. (Unidades Vs Año).	48
Gráfica 22. Evolución Aseo Profundo por año. (Unidades Vs Año).....	48
Gráfica 23. Punto de Equilibrio	59

LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Número de Empresas investigadas y Variables principales.	4
Tabla 2. Variación Anual de las Variables 2010 – 2012.....	6
Tabla 3. Datos al 2006	7
Tabla 4. Porcentaje de crecimiento de población proyección datos al 2010.....	7
Tabla 5. Porcentaje de crecimiento de población proyección datos al 2011.....	8
Tabla 6. Porcentaje de crecimiento de población proyección datos al 2012.....	8
Tabla 7. Porcentaje de crecimiento de población proyección datos al 2013.....	8
Tabla 8. Mercado Potencial y Objetivo	10
Tabla 9. Ingresos al año de la población objetivo	10
Tabla 10. Demanda Futura	18
Tabla 11. Gastos Administrativos.....	32
Tabla 12. Gastos Administrador	32
Tabla 13. Obligaciones Tributarias	33
Tabla 14. Gastos de constitución de la empresa.....	34
Tabla 15. Gastos anticipados.....	34
Tabla 16. Proyecciones de ventas.	46
Tabla 17. Proyecciones de Ventas y Valor de Ventas	47
Tabla 18. Bases.....	49
Tabla 19. Costos Mensuales de Personal Operativo	49
Tabla 20. Materia Prima.....	50
Tabla 21. Costos de Mano de obra y Materia Prima.....	51
Tabla 22. Inversiones.....	51
Tabla 23. Resumen Gastos Operacionales.	52
Tabla 24. Calculo de Otros Costos.....	53
Tabla 25. Otros Costos de Fabricación.....	53
Tabla 26. Balance General.....	54
Tabla 27. Estado de Resultados (P&G)	55
Tabla 28. Flujo de Caja	56
Tabla 29. Criterios de decisión.	57
Tabla 30. Otros criterios de decisión.....	57

1. RESUMEN EJECUTIVO

1.1 Concepto del Negocio

Nombre Comercial: EcoServicios, su objeto de negocio es la prestación del servicio de aseo en los hogares, para el cual cuenta con varios planes de aseo, los cuales son acordados con el cliente una vez se haga una revisión previa al domicilio del cliente.

Localización: La oficina estará ubicada en el Norte de la ciudad de Bogotá, en Chico Occidental, es una oficina de 70m², la oficina cumple con las expectativas de valor comercial, ya que su canon de arrendamiento es de \$1.700.000 y una administración de \$300.000 para un total de \$2.000.000.

1.2 Objetivos

1.2.1. Corto Plazo

- Estructurar y dar solidez y estabilidad a EcoServicios, como empresa de servicios, de manera que responda a las expectativas tanto de sus socios como de los clientes.
- Captación de clientes, desarrollar una red de proximidad social fuerte.
- Generar rentabilidad y recuperación de la inversión.

1.2.2. Mediano Plazo

- Posicionar en 5 años a EcoServicios como la empresa número 1 en el mercado de prestación de servicios de aseo de hogares para el segmento elegido, en la ciudad de Bogotá.

1.2.3. Largo Plazo

- Desarrollar una estrategia de expansión de EcoServicios, que le permita en un plazo de 10 años tener presencia con filiales de la empresa en las principales ciudades del país (Medellín, Cali, Barranquilla, Bucaramanga, Cartagena y Santa Marta), atendiendo el segmento de hogares y conservando su promesa de valor.

1.3 Ventajas Competitivas

Gracias al modelo de contratación y retención del personal, el cual se basa en la vinculación de personal cuidadosamente seleccionado mediante contrato laboral con un salario fijo y no por destajo, el servicio prestado será de alta calidad, seguridad y cumplimiento en tiempos.

Selección y capacitación de un eficiente equipo de trabajo, sujeto a estrictas normativas que serán creadas por la empresa.

EcoServicios se preocupará por mantener la higiene y presentación del personal, para esto los operarios estarán debidamente identificados, con uniforme de trabajo limpio y con una excelente presentación personal, esto se hace para brindar calidez entre el cliente y la empresa, se contará con el uso de sistemas e insumos de alta calidad y biodegradables, generando bajo impacto ambiental, para garantizar cuidado de sus pertenencias y larga durabilidad de ellas.

Su enfoque principal se basa en la seguridad, lo cual genera confianza en nuestros clientes garantizando menores probabilidades de robos, y daños a las pertenencias logrando así una permanente satisfacción de los clientes.

Finalmente, se implementará un sistema de información y retroalimentación continua que garantice el mejoramiento de nuestra gestión y óptimos resultados.

1.4 Equipo de Trabajo

EcoServicios cuenta con un equipo de trabajo multidisciplinario, íntegro y comprometido con la empresa, el cual trabaja articuladamente para el óptimo desarrollo de esta idea de negocio.

- **Vannessa Torres**

Perfil: Ecóloga de la Universidad Javeriana. Estudiante de la Especialización de Gerencia de Proyectos de la EAN. Con más de 8 años de experiencia en el desarrollo del componente ambiental y de costos en proyectos de diversa índole, en especial del sector de hidrocarburos. Auditora en ISO 9001, 14001 y OSHAS 18001.

Rol: Identificación de los impactos ambientales potenciales de los servicios a prestar, diseño y seguimiento a las buenas prácticas en el uso de productos de aseo y de servicios públicos. Encargada de la estructuración de la seguridad ocupacional e industrial. Apoyo a la estructuración del presupuesto de la empresa.

- **Javier Cruz**

Perfil: Ingeniero Industrial de la Universidad Central. Estudiante de la Especialización de Gerencia de proyectos de la EAN. Experiencia de 3 años como consultor en proyectos del sector bancario y evaluación de modelos estadísticos para la toma estratégica de decisiones.

Rol: Identificación y análisis de alternativas de financiación, Desarrollo de la estructura organizacional de la empresa e indicadores de gestión y resultados de la misma. Desarrollo de sistema de control de tiempos y movimientos del personal operativo.

- **Jorge Iván Ojeda**

Perfil: Ingeniero Electrónico de la Escuela Colombiana de Ingeniería. Estudiante de la Especialización de Gerencia de proyectos de la EAN. Experiencia en proyectos de ingeniería desarrollados con entidades públicas, desarrollo de proyectos para fomentar y mejorar la calidad de uso de la energía eléctrica y las telecomunicaciones.

Rol: Monitoreo y selección de alternativas de equipos y tecnología para la planificación y prestación del servicio, así como para el servicio al cliente.

- **David Díaz**

Perfil: Financista y Negociador Internacional y Administrador de Empresas con énfasis en Gestión Ambiental de la Fundación Universitaria Monserrate. Estudiante de la Especialización de Gerencia de proyectos de la EAN. Es el socio emprendedor, pues con tan solo 20 años creó su propia empresa dedicada a la comercialización de insumos agropecuarios, la cual después de 5 años continúa en operación y con resultados económicos positivos.

Rol: Análisis y gestión financiera de la empresa. Estructuración del presupuesto de inversión del proyecto. Manejo de logística y proveedores.

Este equipo se complementará con la asesoría de un Psicólogo con experiencia en procesos de selección de personal. También se subcontratará el estudio de seguridad requerido para garantizar un bajo nivel de riesgo en el personal operativo a vincular.

1.5 Viabilidad Financiera

A partir de los indicadores: tasa interna de retorno (TIR), valor presente neto (VAN) y recuperación de la inversión (PRI), el proyecto es viable ya que la TIR (53,92%), es mayor a la tasa mínima TMR (20%) que esperaría un inversionista en recibir; esta tasa mínima de rendimiento está calculada con la tasa de colocación de los bancos por ello sería atractivo invertir en la empresa.

Por otro lado el valor presente neto es de \$ 169.547.960, esto muestra que la inversión produciría ganancias por encima de la rentabilidad mínima exigida. Y por ende debido a la gran rentabilidad que tiene el proyecto, se podría recuperar la inversión en 1,31 años (472 días).

El crecimiento de la liquidez año a año se genera debido a la rotación de cartera (15 días) y rotación de inventarios (9.3 días); por otro lado la rotación de proveedores es (14,5 días). Esto conlleva a que solo se necesiten 9.8 días de capital de trabajo; cuando una empresa requiere capital de trabajo mínimo, la liquidez es mayor es decir que generaría un alto flujo de dinero.

Finalizando y de acuerdo con los indicadores financieros que se mostrarán en proyección para la empresa durante los cinco años, generaría una liquidez promedio de 4,86, esto significa que por cada peso que deba la empresa, tendrá 4,86 pesos para cubrir cualquier deuda que tenga la empresa, esto generará seguridad a los proveedores y bancos en el momento de querer generar algún crédito.

2. ANÁLISIS DE MERCADOS

2.1 Análisis del sector y demanda potencial

En Colombia, la situación económica para el sector servicios es alentadora ya que según el DANE (2013) en su encuesta Anual de Servicios (EAS) y el periódico El Nuevo Día (2012) se encuestaron un total de 5379 empresas Colombianas de Servicios distribuidas por actividad, de las cuales 145 empresas se encuentran en la categoría de “otros Servicios”, tal como se muestra en la Tabla 1. Número de Empresas investigadas y Variables principales.

Tabla 1. Número de Empresas investigadas y Variables principales.

Valores en miles de millones de pesos corrientes									
Actividad de servicios	Número de empresas	Ingresos operacionales	Producción bruta	Consumo intermedio	Valor agregado	Personal ocupado	Coefficiente técnico % ¹	Productividad laboral ²	Productividad total ³
Alojamiento	320	2.399,5	2.391,2	1.335,3	1.055,9	25.001	55,8	42,2	1,3
Expendio de alimentos y bebidas	362	4.371,3	4.324,0	2.860,1	1.463,9	57.669	66,1	25,4	1,1
Almacenamiento y auxiliares al transporte	360	5.738,7	5.721,2	2.962,9	2.758,3	40.318	51,8	68,4	1,4
Agencias de viaje	100	834,5	503,9	200,6	303,3	7.692	39,8	39,4	1,3
Postales y correo	68	1.279,6	1.274,6	903,7	371,0	11.464	70,9	32,4	1,2
Telecomunicaciones	189	22.734,3	20.887,8	10.299,7	10.588,1	40.499	49,3	261,4	1,7
Inmobiliarias y alquileres	218	2.068,6	2.007,1	903,0	1.104,2	11.720	45,0	94,2	1,7
Informática y conexas	270	4.663,1	4.375,7	1.857,0	2.518,7	36.948	42,4	68,2	1,3
Suministro de personal, seguridad y aseo	1255	17.456,7	17.387,6	1.529,5	15.858,1	848.902	8,8	18,7	1,2
Publicidad	152	1.499,9	1.488,1	822,0	666,1	10.182	55,2	65,4	1,3
Otros servicios a las empresas	941	12.723,1	12.449,7	4.806,7	7.643,0	169.478	38,6	45,1	1,3
Educación superior privada	157	5.917,7	5.899,3	1.743,3	4.155,9	67.189	29,6	61,9	1,4
Salud humana privada	785	18.133,6	17.988,0	12.733,3	5.254,7	143.146	70,8	36,7	1,1
Radio, tv y agencias de noticias	57	2.155,8	2.154,5	1.336,1	818,5	8.002	62,0	102,3	1,3
Otros servicios	145	1.319,7	1.224,8	596,6	628,2	15.563	48,7	40,4	1,4

¹ Coeficiente Técnico = Consumo Intermedio / Producción Bruta

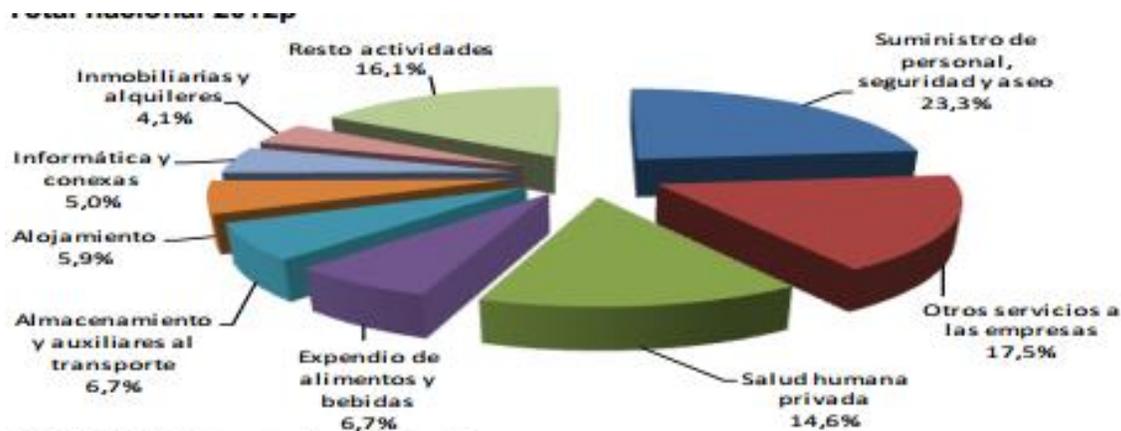
² Productividad laboral = Valor agregado / Personal ocupado. Valores en millones de pesos

³ Productividad total (relación) = Producción bruta / (consumo intermedio + total gastos de personal)

FUENTE: DANE - Encuesta Anual de Servicios

De igual manera en la Gráfica 1. Distribución porcentual del número de empresas investigadas según actividad de servicios, se logra evidenciar que el sector de “otros servicios” es un 17,5%

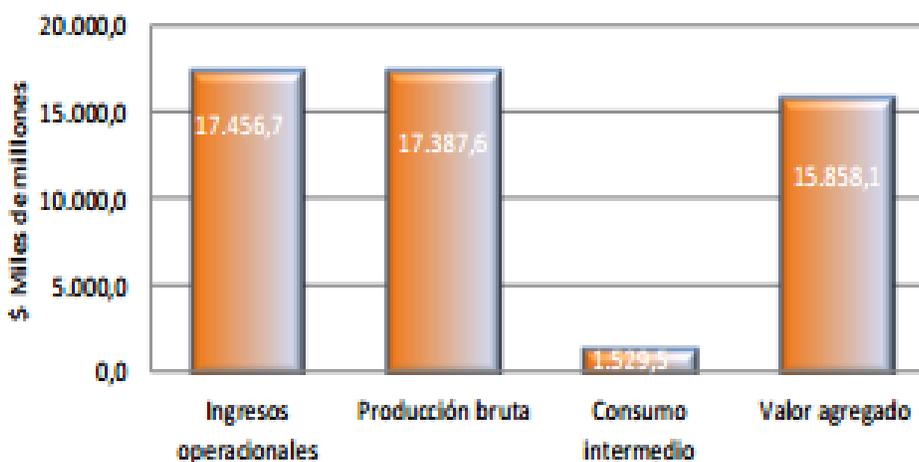
Gráfica 1. Distribución porcentual del número de empresas investigadas según actividad de servicios



FUENTE: DANE - Encuesta Anual de Servicios

Según la EAS, las empresas que se dedican principalmente a la prestación de servicios de suministro de personal, vigilancia y aseo, registran ingresos anuales superiores a \$3.000 millones de pesos, de igual manera los ingresos operacionales aumentaron a \$17.456,7 miles de millones, la producción bruta a \$17.387,6 miles de millones, el consumo intermedio fue de \$ 1.529,5 miles de millones y el valor agregado por las empresas de estos sectores fue de \$15.858,1 miles de millones, tal como se muestra en la Gráfica 2. Variables Principales en actividades de suministro de personal de personal, vigilancia y aseo.

Gráfica 2. Variables Principales en actividades de suministro de personal, vigilancia y aseo.



Fuente: DANE (EAS) (2013)

Así mismo En la Tabla 2. Variación Anual de las Variables 2010 – 2012, se detalla el aumento o disminución de cada una de las variables para las empresas del sector cuya actividad, principalmente, está en la prestación de servicios de personal, vigilancia y aseo.

Tabla 2. Variación Anual de las Variables 2010 – 2012

Variable - Variación %	(valores a precios corrientes)		
	2010/2009	2011/2010	2012/2011
Ingresos operacionales	8,3	7,7	5,4
Produccion Bruta	8,8	7,8	5,3
Consumo Intermedio	5,1	6,3	3,4
Valor agregado	9,2	8,0	5,5
Personal ocupado	4,5	1,3	-0,4
Personal remunerado	4,7	1,3	-0,4
Remuneraciones	8,5	7,9	7,4
Remuneracion promedio por persona	3,7	6,5	7,8

Fuente: DANE (EAS) (2013)

Con estos datos y según el DANE (2013), el sector de servicios en Colombia, tiene y va a presentar un pronóstico alentador y en aumento durante los próximos años.

El segmento de colombianos hacia el cual se dirige la propuesta de valor de ECOSERVICIOS está conformado por profesionales, entre 30 y 50 años, solteros o casados sin hijos, de estrato socioeconómico 4 y 5 de la ciudad de Bogotá.

De acuerdo con las cifras de la Alcaldía Mayor de Bogotá (2014), en la ciudad de Bogotá estos estratos están localizados en 3 localidades específicamente: Chapinero, Usaquén y Suba.

En cuanto al perfil de edades, según Secretaria Distrital de Planeación Bogotá (2011), el 29% de la población bogotana se encuentra en el rango de edad seleccionado entre los 30 y 50 años, lo cual equivale a 1.986.580 habitantes. De este grupo, el 23% se encuentra ubicado en las tres localidades elegidas. Del grupo de bogotanos con estudios superiores o profesionales, Usaquén, Suba y Chapinero aportan con el 35%, esto es aproximadamente 480.000 habitantes. En cuanto a la condición no tener hijos, de los casi 950.000 habitantes, el 26% está ubicado en estas localidades.

Con base en lo anterior y a partir de las cifras del DANE del Censo 2005 (2005), el segmento de mercado identificado en Bogotá, está conformado aproximadamente por 245.000 personas. De este segmento, ECOSERVICIOS le apuntará a un 10%, es decir, a alrededor de 2.500 clientes potenciales.

De manera complementaria, a continuación se mencionan algunos aspectos propios de cada localidad.

En Chapinero el 45,8% de predios son de estrato en tanto que el estrato 5 representa el 11,7%. Un factor a resaltar en esta localidad es que, según la Alcaldía de Chapinero (2008), exhibe la tasa de hurtos a residencias más alta de la ciudad.

En cuanto a Usaquén, según cifras de 2009 de la Secretaría de Planeación de Bogotá, el 16% de los habitantes pertenecen al estrato socioeconómico 6, en tanto que el 12% al estrato 5.

Para el caso de la localidad de Suba, la Secretaría del Hábitat de la Alcaldía estableció que el 19% de la población se clasifica en el estrato 5 mientras que un 1% en el estrato 6.

De igual manera, según la Alcaldía Mayor de Bogotá (2008) y Catastro de Bogotá (2013) las viviendas en Bogotá tienen un total de 886.038 de las cuales 35.638 están ubicadas en Usaquén con un equivalente del 4%, 12.587 están en Chapinero con un total de 1% y en 96.449 están en Suba con un total de 11% (datos para el 2006), y se estima una oferta potencial de 55.928 viviendas localizadas entre los estratos 4 y 5, según muestra la tabla 3. Datos al 2006.

Tabla 3. Datos al 2006

año			estratos			
	2006	%	4	%	5	%
Total de Predios	886.038	100	242.128	27,33	100.397	11,33
Usaquen	35.638	4	9.739	27,33	4.038	11,33
Chapinero	12.587	1	3.440	27,33	1.426	11,33
Suba	96.449	11	26.357	27,33	10.929	11,33
DEMANDA POTENCIAL (2006)			39.535		16.393	55.928

Fuente: Elaboración Propia a partir de Alcaldía Mayor de Bogotá (2008) y Catastro de Bogotá (2013).

Según la Alcaldía de Bogotá, en su censo inmobiliario actualizado con fecha del 2013 se tienen las siguientes evoluciones. Y suponiendo que la cantidad de viviendas en estrato 4 y 5 permanecen con la misma cantidad de participación en porcentaje se tienen las siguientes tablas.

Con un porcentaje de crecimiento del 44,35%, aproximadamente desde el 2006 al 2010. (Tabla4. Datos al 2010.)

Tabla 4. Porcentaje de crecimiento de población proyección datos al 2010.

año			estratos			
	2010	%	4	%	5	%
Total de Predios	1.279.000	100	349.512	27,33	144.923	11,33
Usaquen	51.443	4	14.058	27,33	5.829	11,33
Chapinero	18.169	1	4.965	27,33	2.059	11,33
Suba	139.224	11	38.046	27,33	15.775	11,33
DEMANDA POTENCIAL (2006)			57.069		23.663	80.732

Fuente Elaboración Propia a partir de Alcaldía Mayor de Bogotá (2008) y Catastro de Bogotá (2013).

Con un porcentaje de crecimiento del 71,52%, aproximadamente desde el 2010 al 2011. (Tabla5. Datos al 2011.)

Tabla 5. Porcentaje de crecimiento de población proyección datos al 2011.

año	estratos					
	2011	%	4	%	5	%
Total de Predios	2.181.000	100	595.987	27,33	247.123	11,33
Usaquen	87.721	4	23.971	27,33	9.939	11,33
Chapinero	30.982	1	8.466	27,33	3.511	11,33
Suba	237.405	11	64.874	27,33	26.900	11,33
DEMANDA POTENCIAL (2006)			97.311		40.350	137.661

Fuente Elaboración Propia a partir de Alcaldía Mayor de Bogotá (2008) y Catastro de Bogotá (2013).

Con un porcentaje de crecimiento del 3,116%, aproximadamente desde el 2011 al 2012. (Tabla6. Datos al 2012.)

Tabla 6. Porcentaje de crecimiento de población proyección datos al 2012.

año	estratos					
	2012	%	4	%	5	%
Total de Predios	2.249.000	100	614.558	27,33	254.823	11,33
Usaquen	90.455	4	24.718	27,33	10.249	11,33
Chapinero	31.948	1	8.730	27,33	3.620	11,33
Suba	244.803	11	66.894	27,33	27.737	11,33
DEMANDA POTENCIAL (2006)			100.342		41.606	141.948

Fuente: Elaboración Propia a partir de Alcaldía Mayor de Bogotá (2008) y Catastro de Bogotá (2013).

Con un porcentaje de crecimiento del 2,4%, aproximadamente desde el 2012 al 2013. (Tabla7. Datos actualizados al 2013.)

Tabla 7. Porcentaje de crecimiento de población proyección datos al 2013.

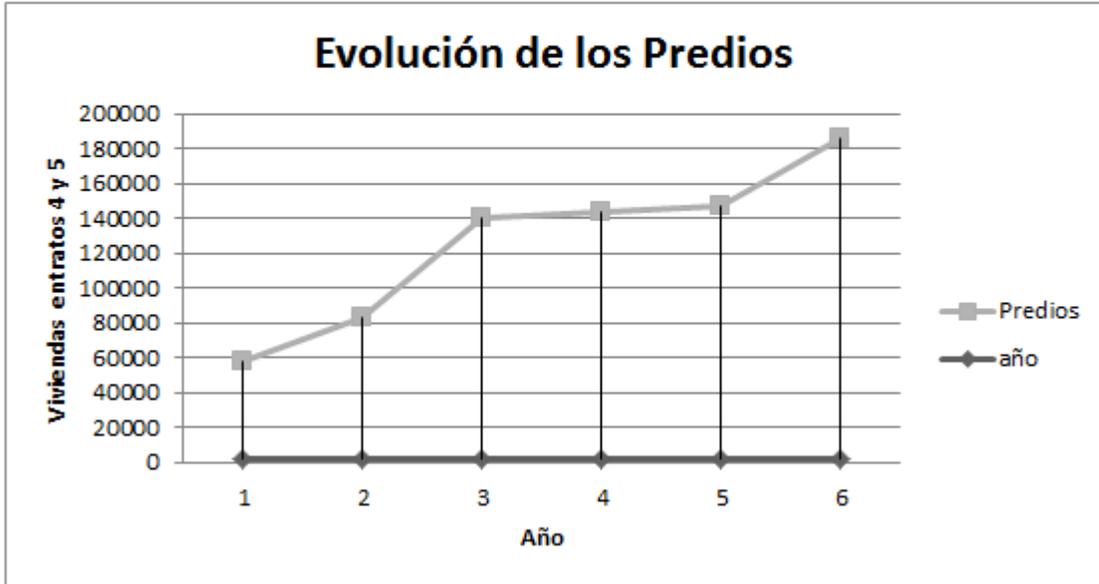
año	estratos					
	2013	%	4	%	5	%
Total de Predios	2.302.649	100	629.308	27,33	260.939	11,33
Usaquen	92.626	4	25.314	27,33	10.496	11,33
Chapinero	32.715	1	8.941	27,33	3.707	11,33
Suba	250.678	11	68.510	27,33	28.407	11,33
DEMANDA POTENCIAL (2006)			102.765		42.611	145.376

Fuente: Elaboración Propia a partir de Alcaldía Mayor de Bogotá (2008) y Catastro de Bogotá (2013).

Y así como se logra percibir en la Gráfico3. Línea de tendencia, para el 2014 se prevé que se va a tener un aumento de 38.987 viviendas con un total de 26,81% de incremento.

Gráfica 3. Evolución de los Predios

Periodo	1	2	3	4	5	6
año	2006	2010	2011	2012	2013	2014
Predios	55.928	80.732	137.661	141.948	145.376	184.362



Fuente: Elaboración Propia a partir de Alcaldía Mayor de Bogotá (2008) y Catastro de Bogotá (2013).

Tomando como base las cifras al 2013, se puede segmentar de una mejor manera la demanda potencial que existe. Por lo tanto, se tiene un total de 145.376 viviendas sectorizadas en los estratos 4 y 5 y según estudios de mercado, las personas están dispuestas a pagar entre \$30.000 y \$40.000 por servicio de limpieza al hogar, generando un demanda potencial que está entre los valores \$ 4.361.265.542 y \$ 5.815.020.722, esto sería posible si todas las personas potenciales contrataran los servicios de la compañía.

El numero factible de hogares Bogotanos que usara el servicio de la compañía es calculado, usando la cantidad de gente que vive en Bogotá. Con base en las cifras, aproximadamente el 16% de la población Colombiana vive en Bogotá. De esta forma y suponiendo que los datos de las figuras presentadas con anterioridad tienen una distribución normal y uniforme, se puede deducir que el 16% de los hogares tiene empleadas por días, lo que representa aproximadamente 2.326 hogares. (Tabla 8. Mercado Potencial y Objetivo)

Tabla 8. Mercado Potencial y Objetivo

Mercado potencial y objetivo	
Poblacion en Colombia	46.493.216
Poblacion en Bogotá	7.467.804
Hogares a nivel nacional con servicio de empleada por dias	145.376
Porcentaje de hogares en Bogotá con servicio de empleadas por dias	23.260
Porcentaje de cantidad de hogares en Bogotá	16%

Fuente: Elaboración Propia a partir de Alcaldía Mayor de Bogotá (2008) y Catastro de Bogotá (2013).

ECOSERVICIOS como empresa prestadora de servicios de limpieza le apuntara al 10% del total de la demanda potencial, en otras palabras a 2.326 hogares, y contando con una limpieza semanal durante 1 año se logra tener un mercado meta con valores piso y techo de \$ 3.628.572.931 y \$ 4.838.097.241, tal como se muestra en la Tabla 9. Ingresos al año.

Tabla 9. Ingresos al año de la población objetivo.

Una vez al año			1 vez por semana durante 1 año	
Valores	\$ 30.000	\$ 40.000	Cantidad de Semanas	52
Cantidad de Hogares	23.260		Cantidad de Servicios por Semana	1
Porcentaje de penetracion	10%			
Demanda de hogares	2.326		Valor Piso	Valor Techo
Demanda potencial (30000)	\$ 69.780.249		\$ 3.628.572.931	
Demanda potencial (40000)		\$ 93.040.332		\$ 4.838.097.241

Fuente: Elaboración Propia a partir de Alcaldía Mayor de Bogotá (2008) y Catastro de Bogotá (2013).

La compañía inicialmente prestara sus servicios en la ciudad de Bogotá y sus alrededores, por lo que se calcula el número probable de hogares Bogotanos que utilizaran el servicio y además se calculara la demanda futura, teniendo como base el mapa de riqueza de Bogotá. (Anexo 1).

2.2 Estudio de mercado – Aplicación de la encuesta

Según cifras tomadas del DANE (2011) viven 3,2 personas por hogar en los estratos 4 y 5 en las localidades anteriormente mencionadas, esto daría un total de 7443 personas en los estratos 4 y 5.

2.2.1 *Calculo de la muestra*

$$n = \frac{P \times Q}{\left(\frac{e^2}{z^2}\right) + \left(P \times \frac{Q}{N}\right)}$$

Dónde:

n: Tamaño de la muestra

z: Desviación de la muestra (Confianza)

P: Probabilidad de Éxito

Q: Probabilidad de fracaso

e: Error de muestreo

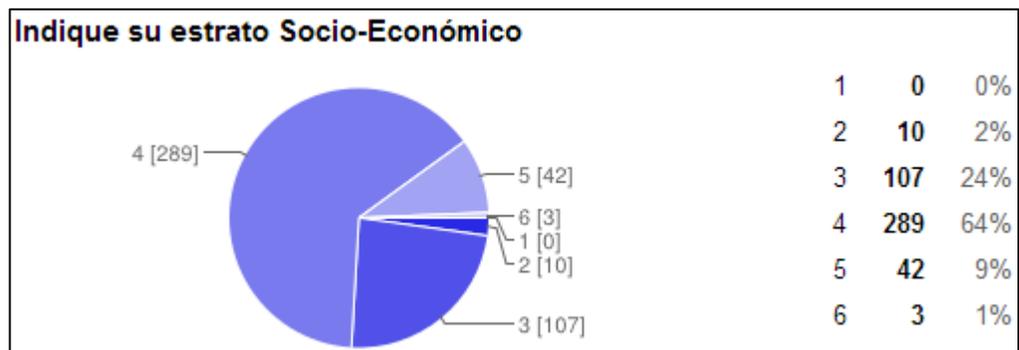
N: Población

$$n = \frac{0,5 \times 0,5}{\left(\frac{0,05^2}{0,95^2}\right) + \left(0,5 \times \frac{0,5}{7443}\right)} = 89,17$$

2.2.2 Resultados Obtenidos

Para poder segmentar de una mejor manera el mercado al cual se pretende ingresar se realizó una encuesta con una población de 400 personas, dentro de lo cual se obtuvieron los siguientes datos:

Gráfica 4. Estrato Socio-Económico

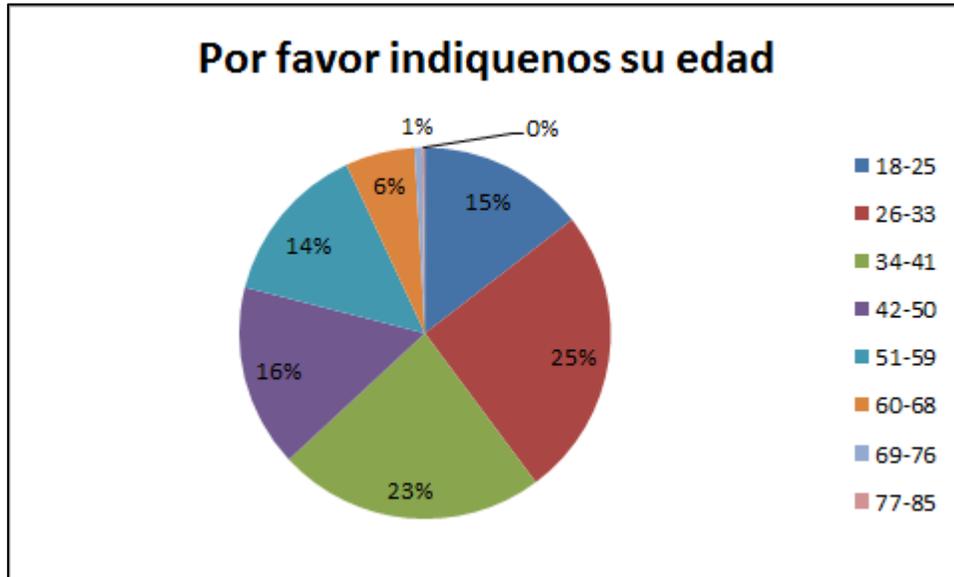


Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados de la encuesta

En la Gráfica se puede observar que 64 % de la población encuestada pertenece al estrato 4, el 9 % al estrato 5 y el 1 % al 6. Según nuestra necesidad o identificación realizada, los estratos económicos a

los cuales se dirige el servicio son los 4,5 y 6, por lo cual el 74 % de las encuestas pueden reflejar los datos necesarios para el estudio.

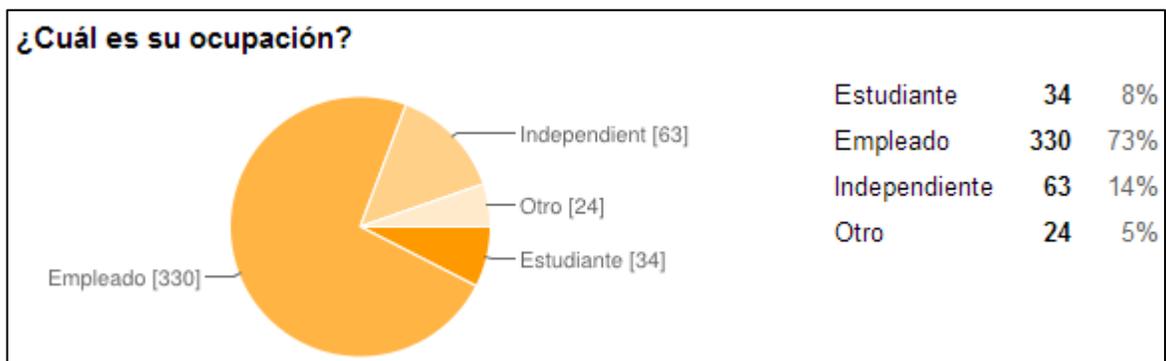
Gráfica 5. Rango de Edad.



Fuente: Elaboración Propia a partir de los resultados de la encuesta

En la Gráfico anterior se puede observar que la mayoría de la población encuestada pertenece a los rangos entre 26 y 33, 34 y 41 y del 42 al 50, con 25%, 23 % y 16 % respectivamente, lo cual corresponde al 64 % de la población total encuestada y se encuentra dentro del público objetivo hacia el cual está dirigido el servicio.

Gráfica 6. Ocupación.

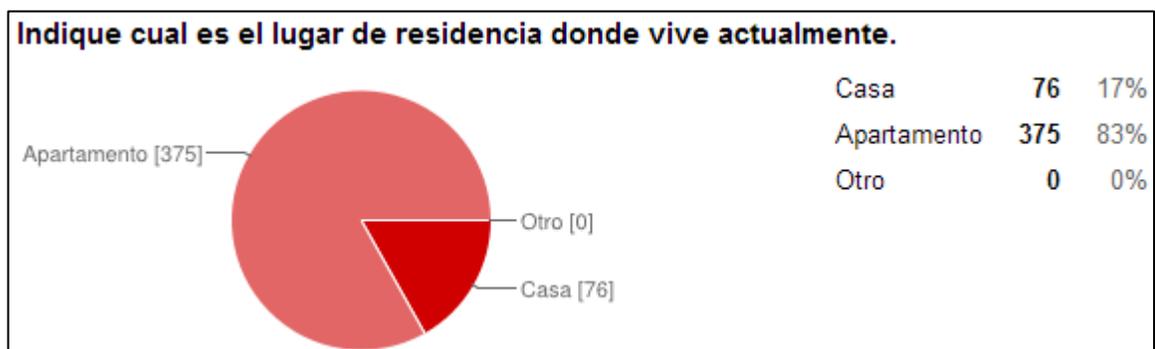


Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados de la encuesta

En la gráfica anterior podemos observar que la población que toma la encuesta es en un 73 % empleado e independiente 14 %, ofreciendo esto un buen margen, dado que el servicio va dirigido

principalmente a las personas que trabajan y no cuentan con el tiempo necesario para realizar las labores domésticas del hogar.

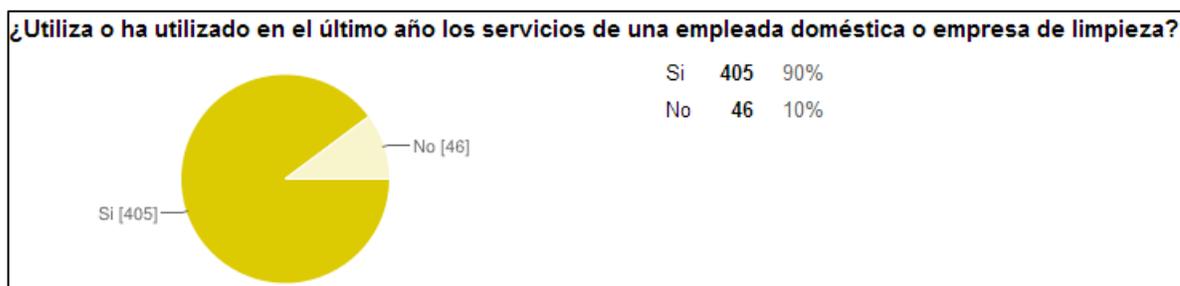
Gráfica 7. Lugar de Residencia.



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados de la encuesta

Al preguntar al grupo de encuestados, su lugar de residencia la mayoría del porcentaje, con el 83%, corresponde a apartamento, indicando que se encuentran dentro de las características necesarias para identificar el mercado, dado que las características del servicio, por costos, tiempo y espacio del desarrollo de la actividad ofrecida para los hogares, determina que, principalmente, deba ser ofrecido para los apartamentos.

Gráfica 8. Utiliza el Servicio de Limpieza



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados de la encuesta

En la gráfica anterior se evidencia que el 90 % de la población encuestada utiliza los servicios de una empleada doméstica.

Gráfica 9. Frecuencia en la Limpieza



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados de la encuesta

Como se observa, la mayoría de las personas que utiliza el servicio doméstico es una vez a la semana, lo cual podría representarse en el servicio express, en segundo lugar se puede comprobar que el 24 % la utiliza dos veces, lo cual podría derivarse a la presencia de niños o personas que permanecen mucho tiempo en sus hogares.

Gráfica 10. Duración del Servicio de Aseo



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados de la encuesta

Referente al tiempo que hace presencia la empleada doméstica, es importante resaltar que el servicio informal que hoy en día se presta es diario, por lo cual se presentan resultados de 4 a 8 horas de duración, representados en el 79% de los encuestados, estos preferirían el servicio Express y el 21 % restante preferiría el servicio de aseo profundo.

Gráfica 11. Forma de Contacto



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados de la encuesta

En la Gráfico anterior, se evidencia que las personas encuestadas se guían más por referencias familiares o conocidos, que por anuncios de publicidad por Internet, radio, volantes, etc. Este ítem preguntado es de especial referencia para identificar las necesidades del mercado, ya que dado a que la baja presencia de empresas que proporcionen servicio, las mayorías de las personas contactan el servicio por intermedio de una recomendación, lo cual no garantiza que hay un cumplimiento por parte del personal de limpieza.

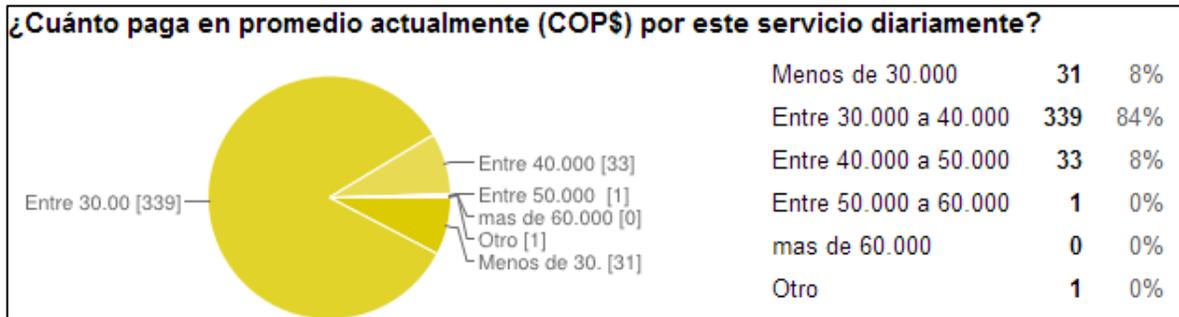
Gráfica 12. Inconvenientes con el Servicio de Aseo



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados de la encuesta

En la Gráfico anterior se evidencia que la mayoría de más personas, un 57% de las personas encuestadas, dicen haber sufrido un inconveniente con el servicio de limpieza utilizado actualmente, lo que se pretende es disminuir esta cifra de manera significativa, mediante la utilización de una póliza.

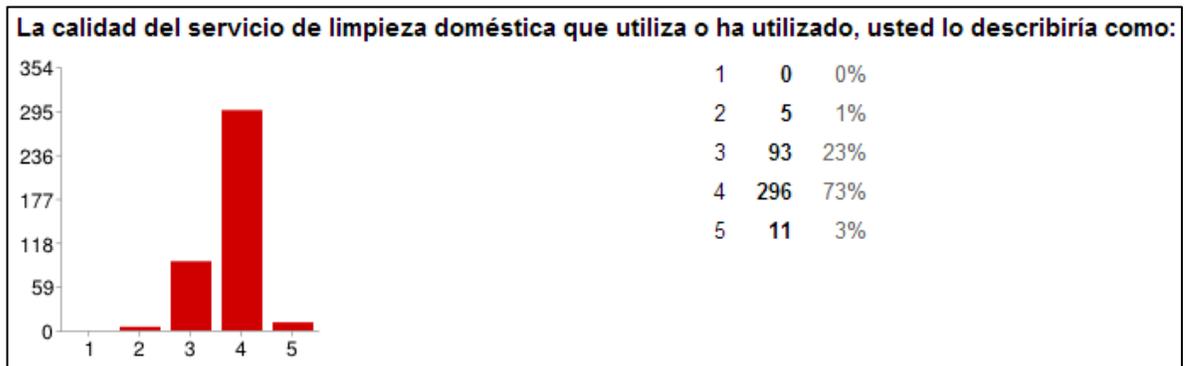
Gráfica 13. Valor del Servicio.



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados de la encuesta

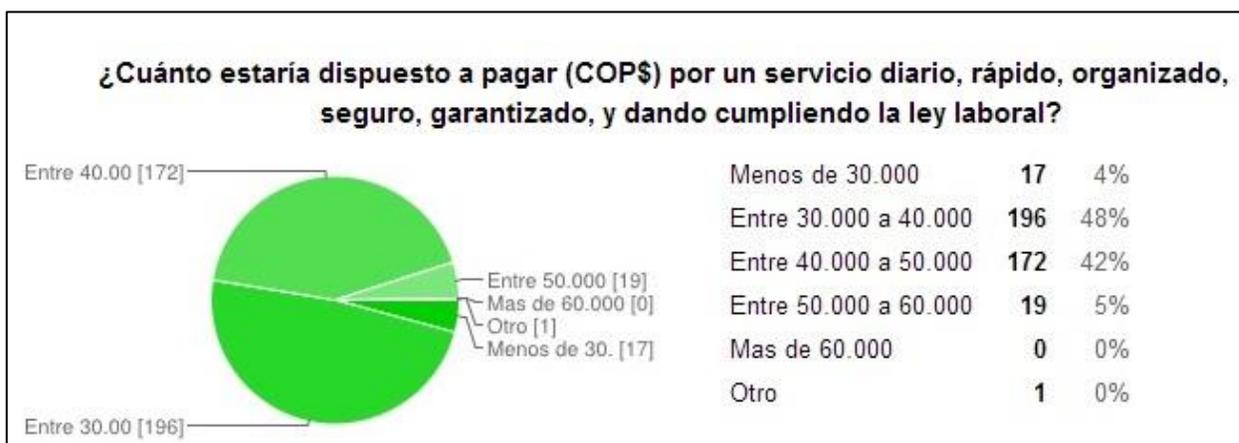
Este ítem es de especial relevancia para el estudio, dado que es posible observar un patrón de conducta en el cual el 84 % de la población ya se encuentra acostumbrado a pagar entre 30000 y 40000 pesos por el servicio de limpieza de sus hogares.

Gráfica 14. Calidad del Servicio.



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados de la encuesta

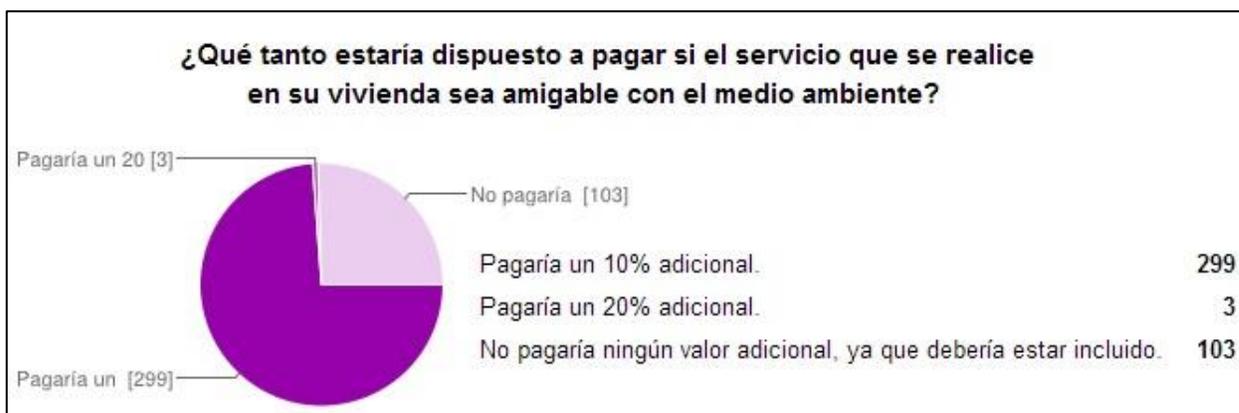
Gráfica 15. Valor Adecuado



Fuente: Propia a partir de los resultados de la encuesta

De igual forma se puede observar que es interés de las personas encuestadas de tener un servicio doméstico que ofrezca mejores garantías, cumpliendo la ley laboral y seguro, aun cuando esto significara pagar un precio mayor, lo anterior representado en el 42 % de la población que podría incrementar el pago a \$40000 y \$50000 pesos con el cumplimiento de las características mencionadas. Es importante destacar en este aspecto, que estos valores superan el pago mínimo diaria legal, por el servicio ofrecido, pero que garantizan un pago completo y cumplimiento de garantías para el trabajador y las familias que necesitan su servicio.

Gráfica 16. Valor Dispuesto a Pagar



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados de la encuesta

Finalmente durante la encuesta se buscó identificar que tanto estaría dispuesto a pagar un cliente por el uso de productos amigables con el medio ambiente, para el aseo de sus hogares, identificando que las personas en un 74 % pagarían un 10 % adicional en su mayoría.

2.2.3 Demanda futura

Los estratos 4 y 5 representan el 16% la población colombiana, esto supone un aproximado de 1'200.000 personas, según el DANE (2011) el promedio de personas por hogar (en los estratos 4 y 5) es de 3.2 personas, lo que estima un total de 375.000 hogares. De igual manera hay que incluir todos aquellos hogares en donde no se posea el tiempo para realizar una limpieza y/u hogares donde tengan niños menores a 5 años y adultos mayores a 70 años que requieran de un cuidado especial. Este sería el mercado potencial para ECOSERVICIOS.

Tabla 10. Demanda Futura

Dentro los primeros 5 años			1 vez por semana durante 1 año	
Estimado de personas	1.200.000		Cantidad de Semanas	52
Cantidad de personas por vivienda	3,2		Cantidad de Servicios por Semana	1
Total de Hogares	375.000		Valor Piso	Valor Techo
Valores dispuestos a Pagar	\$ 30.000	\$ 40.000		
Porcentaje del mercado captado	50%		292.500.000.000	
Cantidad de Hogares	187.500			390.000.000.000

Fuente: Elaboración propia a partir de Alcandía Mayor de Bogotá (2008) y Catastro de Bogotá (2013).

2.3 Análisis de la Competencia

Dentro del análisis de la competencia se identificaron las siguientes empresas como competidoras directas dentro del mercado:

- GALATEA



Descripción:

Empresa familiar dedica a reclutar personal idóneo y capacitado para adjudicar a las personas que necesitan un servicio de aseo doméstico.

Portafolio:

Servicio de reclutamiento de empleadas de servicio doméstico, La empresa se encarga de realizar la búsqueda y el proceso de selección de acuerdo al perfil solicitado por el cliente

Empleada Express, la empresa provee una persona encargada de realizar el aseo para el mismo día el cual puede incluir aseo, lavado, planchado, preparación de alimentos, niñera, cuidadora de tercera edad o chofer de familia.

- **CASA EXPRESS**

**Descripción:**

Empresa familiar que provee empleadas domésticas internas y aseadoras externas por días, por horas o fines de semana para aseo general de apartamentos, oficinas, bodegas, etc. Y mantenimiento de conjuntos residenciales y jardines.

Portafolio:

- ✓ Programación de servicios de Aseo y limpieza, limpieza interior de apartamentos, conjuntos residenciales, jardines, oficinas, bodegas.
- ✓ Lavado y planchado de ropa
- ✓ Distribuidor autorizado de productos de Limpieza "FULLER"
- ✓ Mantenimiento de oficinas, conjuntos residenciales, locales
- ✓ Atención de cafetería
- ✓ Mensajería

- **PRESEDO**

Empresa Colombiana con más de 4 años de funcionamiento, dedicada a la prestación de servicios para el hogar.

Portafolio:

- ✓ Aseo
- ✓ Limpieza por días
- ✓ Aseo General
- ✓ Reemplazos
- ✓ Selección de Personal

Mantenimiento

- ✓ Reparaciones Locativas
- ✓ Cerrajería
- ✓ Plomería

Teniendo en cuenta el portafolio de productos encontrado por parte de la competencia se puede identificar que el mercado no cuenta con una empresa que se especialice en los servicios de Aseo doméstico VIP. Adicionalmente se encuentra que los competidores no cuentan con tiempos estandarizados de servicio y que no se realiza un asesoramiento al cliente sobre sus necesidades de limpieza y con áreas de post venta.

Debido a que EcoServicios como empresa prestadora del servicio de aseo a hogares, se centrara en perfeccionar el servicio para ofrecer tiempos estandarizados, brindando no solo el servicio de limpieza, si no prometiendo un acompañamiento continuo durante el proceso, entregando no solo el servicio que más se ajuste a la compañía, si no al cliente, para así poder garantizar la tranquilidad por el servicio contratado. Seguros del éxito que traerá esta manera de atender al público, la preocupación más grande con la que se cuenta, es que empresas de talla mundial como “Sodimac”, o como se conoce en Colombia “Homecenter”, compañía originaria de Chile, ofrezcan estos servicios que, ya en la actualidad lo están haciendo, pero en su país de origen, esto podría afectar, por su reconocimiento en Colombia y el poder adquisitivo que tiene, desestabilizando el mercado obtenido por EcoServicios.

Adicionalmente a estos competidores, se identifica como competencia al mercado de la informalidad; tema expuesto en los antecedentes de la iniciativa.

2.4 Estrategias de mercado

2.4.1 *Concepto de negocio*

EcoServicios es una empresa cuya misión es la prestación de servicios de aseo y complementarios al segmento de hogares, con una promesa de valor basada en sus estándares de calidad, cumplimiento, efectividad, conciencia ambiental y responsabilidad social. La empresa estará ubicada en la ciudad de Bogotá.

La actividad económica corresponde al código CIU 9609, correspondiente a Otras Actividades de Servicios personales.

2.4.2 *Objetivos*

2.4.2.1 Objetivo general

Desarrollar la empresa EcoServicios como una idea de negocio viable y sostenible económicamente, basada en dar respuesta a las necesidades de servicios del segmento objetivo determinado y cumpliendo con la promesa de valor establecida.

2.4.2.2 Objetivos corto plazo

- Estructurar y dar solidez y estabilidad a EcoServicios, como empresa de servicios, de manera que responda a las expectativas tanto de sus socios como de los clientes.
- Generar rentabilidad y recuperación de la inversión.

2.4.2.3 Objetivo mediano plazo

Posicionar en 5 años a EcoServicios como la empresa número 1 en el mercado de prestación de servicios de aseo de hogares para el segmento elegido, en la ciudad de Bogotá.

2.4.2.4 Objetivo largo plazo

Desarrollar una estrategia de expansión de EcoServicios, que le permita en un plazo de 10 años tener presencia con filiales de la empresa en las principales ciudades del país (Medellín, Cali,

Barranquilla, Bucaramanga, Cartagena y Santa Marta), atendiendo el segmento de hogares y conservando su promesa de valor.

2.5 Estrategias del servicio

La estrategia del servicio prestado por ECOSERVICIOS se base en tres características fundamentales, donde la primera de ellas es la principal a resaltar frente al cliente:

- **Agilidad:** El servicio de *Aseo Express* está diseñado específicamente para el segmento de mercado analizado, el cual se caracteriza por contar con muy poco tiempo disponible para las labores domésticas.
- **Calidad:** La calidad puede resultar un concepto vago si no se define la estrategia para implementarla. ECOSERVICIOS procederá en una primera instancia a realizar un diagnóstico de las necesidades del cliente, de manera que se identifique muy bien el servicio a ofrecer. A esto se suma un personal vinculado y fidelizado, con un estricto control logístico y de desempeño.
- **Seguridad:** La modalidad de contratación de ECOSERVICIOS y el apoyo de una compañía experta en asuntos de seguridad, garantizan que el personal que realiza el servicio no cuenta con antecedentes o tendencias que cuestionen su honestidad. Además, el esquema de fidelización de los empleados y de reconocimiento por logros, motiva su estabilidad y compromiso. Se han planteado varias estrategias para evitar la pérdida/daño o hurto de artículos de los clientes por parte de los empleados de la empresa, una preventiva a nivel normativo y otra activa dentro del servicio. Como medida principal se contara con el manejo de una póliza que garantizara y dará tranquilidad al cliente sobre sus objetos de valor realizando un inventario, tanto al inicio como al final del servicio, y para avalar la neutralidad del inventario, se contara con un personal ajeno a la prestación del servicio. Como segunda medida se tendrán fuertes sanciones sobre el manual de políticas y responsabilidades de los empleados, y se harán campañas de sensibilización para los empleados. Como tercera medida se tendrán sueldos competitivos frente al mercado y se dará una estabilidad laboral al empleado.

2.6 Estrategia de precios

Los precios fueron establecidos bajo un análisis de los costos que se tienen para la generación del servicio y un análisis de los clientes potenciales respecto al precio que estarían dispuestos a pagar por el disfrute del servicio. Siendo así para los productos básicos de EcoServicios:

Limpieza Express: \$ 45.000

Limpieza profunda: \$ 65.000

El servicio estaría basado en un diagnóstico inicial que se realizaría con cliente, para evaluar sus necesidades reales del servicio, logrando así identificar cual sería la periodicidad del servicio tanto express como el profundo.

Los precios se encuentran en promedio con respecto al cliente más potencial que es la empleada doméstica, no obstante bajo la premisa del tiempo, seguridad y calidad se espera obtener una acogida en el mercado para la venta del producto. Los precios son competitivos pero por encima del promedio.

2.7 Estrategias de promoción

Se llevará a cabo un plan de promoción que en un principio garantice a la compañía los siguientes logros:

- Generación de Demanda.
- Posicionamiento de la marca.
- Expansión máxima posible de la prestación de servicios para minimizar y optimizar costos y lograr el equilibrio.

Las posibles promociones que se ejecutarán teniendo en cuenta las anteriores premisas son:

- Descuentos con otras empresas de limpieza, como lava autos, lavanderías, etc.
- Descuentos por recomendación: Cuando un cliente recomienda el servicio a otra persona, se les hará un descuento en el valor de su servicio contratado.
- Si el servicio se presta por primera vez y no viene recomendado por nadie, se le hará el servicio por única vez de manera gratuita.
- Para fondos de empleados o empresas que contengan una gran cantidad de personas interesadas en el servicio de limpieza a su hogar se les dará una tarifa especial con posibilidad de pago al final de los servicios.

La manera en la que se dará a conocer la empresa será por medio de:

- Fondos de empleados
- Redes sociales
- Correo electrónico
- Material POP

2.8 Estrategias de comunicación

Se publicará un mensaje general innovador que logre crear un símbolo de la compañía para los hogares y adicionalmente mensajes diferenciados que hagan alusión a la necesidad puntual con la que

se puede identificar el cliente, partiendo de los 3 elementos de la propuesta de valor; Agilidad, Calidad y Seguridad.

2.9 Estrategia de servicio

- El servicio será un pilar de la empresa y se le garantizará al cliente la accesibilidad y oportunidad a los servicios que este contrate, en las diferentes etapas de la relación comercial. (Preventa, venta y postventa).
- Se le brindará al cliente un acompañamiento constante por parte del área comercial, con una perspectiva de asesoramiento, servicio y calidad.
- Se monitoreará a nivel de proceso y satisfacción del cliente el desempeño obtenido y se mantendrán activos los procesos de gestión de calidad que garanticen la identificación de oportunidades de mejora que garantice la satisfacción de los clientes.
- Todo lo anterior está dirigido a una política de Fidelización de nuestros clientes y trabajadores, esto mejorara la calidad en los servicios ofrecidos.

2.10 Estrategias de distribución

2.10.1 *Distribución selectiva*

Se refiere a la distribución a partir de intermediarios seleccionados, esta estrategia es indicada para los servicios de compra reflexiva (como el de limpieza express, en el cual se evaluara el servicio ágil), donde el comprador realiza las comparaciones de precios y características de los productos.

Algunas características para seleccionar a estos intermediarios pueden ser su calidad de servicio, el tamaño del distribuidor referente a las ventas, generalmente una pequeña parte de distribuidores realizan una parte muy importante de las ventas totales; y la competencia técnica y el equipamiento son importantes sobre todo para servicios no estandarizados, donde es importante el servicio post-venta.

Para vender el servicio se utilizara igualmente intermediarios como fondos empresariales, donde se logre promocionar el servicio y se ofrezca al target seleccionado.

3. ANÁLISIS ESTRATÉGICO Y ORGANIZACIONAL

3.1 Análisis DOFA

- **Oportunidades**
 - ✓ Acceso a la capacitación del personal.
 - ✓ Mercado desatendido
 - ✓ Aumento de las mujeres en el mercado laboral
 - ✓ Tendencia a formalizar el empleo
 - ✓ Incremento en el sector de la construcción

- **Amenazas**
 - ✓ Menores costos por empleadas independientes
 - ✓ Competencia con amplia experiencia
 - ✓ Cambios en el valor de la materia prima (componentes de aseo ecológicos)

- **Fortalezas**
 - ✓ Sentido de pertenencia del personal, por seguridad laboral y buenos ingresos.
 - ✓ Personal capacitado para el cargo
 - ✓ Amplia variedad de servicios
 - ✓ Garantía de seguridad
 - ✓ Servicio en poco tiempo
 - ✓ Tipo de contrato al personal

- **Debilidades**
 - ✓ Nuevos en el mercado
 - ✓ Poca experiencia en el sector

- **ESTRATEGIAS FO:**
 - ✓ Aprovechar la capacitación que se le da a las empleadas para aumentar su compromiso con la empresa.
 - ✓ Utilizar la novedad del servicio (servicio Express) para generar una fuerte clientela en el primer año de la empresa
 - ✓ Hacer una campaña publicitaria que garantice personal suficiente para la demanda del mercado.

- **ESTRATEGIAS DO:**

- ✓ Tener a todo el personal con una capacitación técnica, para contrarrestar la inexperiencia en el sector
 - ✓ Tener una supervisora con amplia experiencia en el campo para garantizar la calidad del servicio.
 - ✓ Generar pólizas (funciones y responsabilidades) entre los socios para evitar mal entendidos, los socios deberán capacitarse en el tema para poder supervisar la calidad del servicio.
 - ✓ Dar a conocer el servicio empezando por los conocidos (tanto de los socios como de los empleados) para que las redes sociales compensen la falta de clientes.
- **ESTRATEGIAS FA:**
 - ✓ Dar a conocer la posibilidad de la capacitación del personal para evitar competencia independiente.
 - ✓ Generar una amplia expectativa de seguridad en el mercado para aumentar la demanda.
 - ✓ Penetrar en el mercado con un 10% del mismo, atraídos por la novedad del servicio (servicio express) para anular la amplia experiencia de la competencia.
 - **ESTRATEGIAS DA:**
 - ✓ Mejorar los tiempos de servicio a un costo razonable, para así atraer y fidelizar a los clientes.
 - ✓ Evitar la rotación de personal para así generar valor agregado al servicio prestado.
 - ✓ Hacer alianzas con otras compañías de servicio (preferiblemente de automóviles) para aumentar el portafolio.

Gráfica 17. Matriz DOFA

	OPORTUNIDADES	AMENAZAS
ANÁLISIS DOFA ECOSERVICIOS	1. Acceso a la capacitación del personal. 2. Mercado desatendido 3. Aumento de las mujeres en el mercado laboral 4. Tendencia a formalizar el empleo 5. Incremento en el sector de la construcción 6. Mercado desatendido	1. Menores costos por empleadas independientes 2. Competencia con amplia experiencia 3. Cambios en el valor de la materia prima (componentes de aseo ecológicos)
FORTALEZAS	Estrategias FO	Estrategias FA
1. Sentido de pertenencia 2. Personal capacitado para el cargo 3. Amplia variedad de servicios 4. Garantía de seguridad 5. Servicio en poco tiempo	<ul style="list-style-type: none"> ● Aprovechar la capacitación que se le da a las empleadas para aumentar su compromiso con la empresa. ● Utilizar la novedad del 	<ul style="list-style-type: none"> ● Dar a conocer la posibilidad de la capacitación del personal para evitar competencia independiente. ● Generar una amplia expectativa de seguridad en el mercado para aumentar la

6. Tipo de contrato al personal	<p>servicio (servicio Express) para generar una fuerte clientela en el primer año de la empresa</p> <ul style="list-style-type: none"> Hacer una campaña publicitaria que garantice personal suficiente para la demanda del mercado. 	<p>demanda.</p> <ul style="list-style-type: none"> Penetrar en el mercado con un 10% del mismo, atraídos por la novedad del servicio (servicio express) para anular la amplia experiencia de la competencia.
DEBILIDADES	Estrategias DO	Estrategias DA
<ol style="list-style-type: none"> Nuevos en el mercado Poca experiencia en el sector 	<ul style="list-style-type: none"> Tener a todo el personal con una capacitación técnica, para contrarrestar la inexperiencia en el sector Tener una supervisora con amplia experiencia en el campo para garantizar la calidad del servicio. Generar pólizas (funciones y responsabilidades) entre los socios para evitar mal entendidos, los socios deberán capacitarse en el tema para poder supervisar la calidad del servicio. Dar a conocer el servicio empezando por los conocidos (tanto de los socios como de los empleados) para que las redes sociales compensen la falta de clientes. 	<ul style="list-style-type: none"> Mejorar los tiempos de servicio a un costo razonable, para así atraer y fidelizar a los clientes. Evitar la rotación de personal para así generar valor agregado al servicio prestado. Hacer alianzas con otras compañías de servicio (preferiblemente de automóviles) para aumentar el portafolio.

Fuente: Elaboración propia

2.2 Estructura Organizacional

EcoServicios es una entidad con ánimo de lucro constituida como sociedad anónima que pretende a través de servicios de aseo express y de alta calidad, brindar una solución a una necesidad primaria por el ser humano que es la limpieza.

La organización EcoServicios adicionalmente a la razón social con que se encuentra constituida, tiene enfocado su desarrollo y emprendimiento en colaborar con el crecimiento del país, generando

empleos directos e indirectos con prestaciones y estabilidad laboral que permitan mejorar la calidad de vida de todos sus involucrados especialmente en sectores que se encuentran bajo la amenaza del informalismo.

Por otra parte cuenta con políticas de responsabilidad sobre el medio ambiente, promoviendo su cuidado y conservación, velando por el buen uso de insumo y por tratar de una manera correcta sus residuos y los que den objeto a la prestación de los servicios contratados.

Para la formulación de esta iniciativa se plantea esta estructura organizacional como primer modelo, ya que está conforme a las tasas de expectativa de crecimiento en el mercado se tendrán que realizar modificaciones y la creación de nuevos departamentos.

Gráfica 18. Organigrama



Fuente: propia

2.3 Manual de funciones

2.3.1 Objetivo

Este manual de funciones está elaborado con el fin de favorecer al desarrollo de la misión, visión y objetivos de la compañía, a partir de un enfoque sistémico, para que ECOSERVICIOS logre la eficiencia en su gestión.

Este documento describe los cargos contemplados en el organigrama, delimita las funciones de cada cargo, define perfiles por competencia y funciona como una herramienta orientadora al personal que se vincula a la compañía.

2.3.2 Alcance

Este documento aplica a todo el personal que se encuentre vinculado laboralmente a ECOSERVICIOS

3.3.3. Gerente

CARGO	Gerente
ÁREA	Administración
JEFE INMEDIATO	Junta Directiva

- **PERFIL DEL CARGO**

EDUCACIÓN	Título de formación universitaria en administración de empresas. Título en formación universitaria en finanzas o contabilidad
FORMACIÓN	Acreditar y/o demostrar conocimientos en servicio al cliente, seguimiento de actividades, fundamentos de la gestión de calidad y mejora continua
HABILIDADES	Cumplimiento de normas, supervisión, liderazgo, toma de decisiones, relaciones interpersonales, negociación, calidad de trabajo, trabajo en equipo, confiabilidad, iniciativa, comunicación laboral, compromiso institucional, tratamiento de la información, aprendizaje continuo, autocontrol.
EXPERIENCIA	Cinco años de experiencia en el cargo específico u ocho años de experiencia relacionada.

- **FUNCIONES Y AUTORIDAD DEL CARGO**

- El gerente es el representante legal de EcoServicios y su obligación es prestar sus servicios con las orientaciones de la junta directiva.
- Es responsable ante los accionistas por los resultados de las operaciones y el desempeño organizacional.
- Designar el personal de la compañía, así como los salarios y celebrar los correspondientes contratos, vigilar su desempeño, terminar los contratos cuando sea necesario y en general decidir sobre todas las cuestiones relacionadas con el personal.

- Su objetivo principal es el de generar valor agregado en base a los productos y servicios que ofrecemos, maximizando el valor de la empresa para la sociedad de inversionistas.
- Presentar a la Sociedad de inversionistas o a quien ellos elijan para que los represente la estructura orgánica y manual de funciones de las distintas dependencias.

3.3.4. Profesionales en aseo

CARGO	Profesional de Aseo
ÁREA	Operativa
JEFE INMEDIATO	Gerente

- **PERFIL DEL CARGO**

EDUCACIÓN	Título de bachiller (no excluyente)
FORMACIÓN	No aplica
HABILIDADES	Cumplimiento de normas, relaciones interpersonales, calidad de trabajo, trabajo en equipo, confiabilidad, comunicación laboral, compromiso institucional, aprendizaje continuo, autocontrol.
EXPERIENCIA	Tres años de experiencia.

- **FUNCIONES DEL CARGO**

- Limpiar y organizar las instalaciones asignadas dentro de la oficina.
- Retirar el polvo y mantener en buen estado los muebles y demás enceres de la oficina.
- Mantener limpios los vidrios de la oficina.
- Lavar el baño de la oficina.
- Proporcionar el servicio de cafetería en la oficina.
- Cumplir con el horario establecido.
- Hacer el trabajo que sea impuesto por el jefe inmediato, en este caso al gerente.
- Informar a el administrador ante cualquier irregularidad que se encuentre en el sitio de trabajo (hogares de los clientes)
- Mantener en buen estado todos los equipos y útiles que le sean asignados para realizar su labor.

2.4 Normatividad

2.4.1 Normatividad vigente en las empresas de aseo

Como nueva compañía, tiene asumida la responsabilidad social corporativa, con el objetivo de crear valor a largo plazo para todos los grupos de interés y para la propia sociedad. Se debe ser conscientes de los efectos y los impactos de las acciones, por ello se requiere actuar responsablemente y responder satisfactoriamente a las expectativas de todos los grupos de interés, con una contribución activa en el desarrollo sostenible, el progreso social y económico, mediante la aplicación de soluciones nuevas.

2.4.2 Normatividad tipo ambiental

Decreto 1594 de 1984, por el cual se reglamenta parcialmente el Título I de la Ley 09 de 1979, así como el Capítulo II del Título VI - Parte III - Libro II y el Título III de la Parte III Libro I del Decreto 2811 de 1974 en cuanto a usos del agua y residuos líquidos.

Decreto 4741 de 2005, por el cual se reglamenta parcialmente la prevención y el manejo de los residuos o desechos peligrosos generados en el marco de la gestión integral.

Decreto 1713 de 2002, por el cual se reglamenta la Ley 142 de 1994, la Ley 632 de 2000 y la Ley 689 de 2001, en relación con la prestación del servicio público de aseo, y el Decreto Ley 2811 de 1974 y la Ley 99 de 1993 en relación con la Gestión Integral de Residuos Sólidos.

2.4.3 Normatividad para trabajo en alturas

Circular No. 000070 de 2009, Procedimientos e instrucciones para trabajo en alturas.

Resolución 3673 de 2008, Reglamento Técnico de Trabajo Seguro en Alturas. En el anexo 2 se presentan las políticas ambientales y el programa de salud ocupación al de la empresa.

2.5 Gastos administrativos

A continuación se enseñan las tablas con las cuales se hace el cálculo del gasto administrativo de la compañía.

Tabla 11. Gastos Administrativos

<i>COSTO O GASTO</i>	<i>VALOR MENSUAL</i>	<i>VALOR ANUAL</i>
ARRIENDO DEL ÁREA ADMINISTRATIVA	\$1.150.000	\$13.800.000
ARRIENDO DEL ÁREA DE PRODUCCIÓN	\$850.000	\$10.200.000
SEGUROS	\$800.000	\$9.600.000
PAPELERÍA	\$50.000	\$600.000
SERVICIOS PÚBLICOS	\$1.000.000	\$12.000.000
TOTAL COSTOS Y GASTOS FIJOS		\$46.200.000

Fuente: Elaboración propia

En la Tabla 11. Gastos Administrativos, se especifican cada uno de los gastos, que se tienen para poder sostener la empresa, en donde el valor del arriendo de la oficina está dado según (VIVA REAL, 2014), en donde para discriminar los gastos, este valor está dividido en 2, la mitad es de la parte administrativa y la otra es para la operación, en donde se la administración del edificio se dejó únicamente en el área administrativa.

Tabla 12. Gastos Administrador

OPERARIO		Administrador
Salario Basico		\$ 1.867.116
Horas Trabajadas mes Jornadas		\$ 240
Valor Hora Normal		\$ 7.780
PRESTACIONES SOCIALES		
Cesantias	8,33%	\$ 155.531
Int. Sobre Cesantias	1,00%	\$ 18.671
Prima de Servicio	8,33%	\$ 155.531
Vacaciones	4,17%	\$ 77.859
TOTAL PRESTACIONES SOCIALES		\$ 407.591
AP. SALARIO PARAFISCALES		9,00% \$ 168.040
SALUD, PENSION Y ARL		
Salud	8,50%	\$ 158.705
Pension	12,00%	\$ 224.054
ARL	1,04%	\$ 19.493
TOTAL SALUD, PENSION Y ARL		\$ 402.251
TOTAL SUELDO MAS PRESTACIONES Y PARAFISCALES		\$ 2.845.000

Fuente: Elaboración propia

En la Tabla 12. Gastos Administrador, se especifica cual es el valor real que la empresa debe cancelar por concepto de contratar un administrador.

2.6 Costos de constitución

Al conformar la empresa es necesario cumplir con las siguientes obligaciones tributarias

Tabla 13. Obligaciones Tributarias

ASPECTO TRIBUTARIO	DESCRIPCIÓN
<p>IMPUESTO INDUSTRIA Y COMERCIO, AVISOS Y TABLEROS</p>	<p>El impuesto de Industria y Comercio es un gravamen de carácter municipal que grava toda actividad industrial, comercial o de servicios que se realiza en Bogotá en forma ocasional o permanente, con o sin establecimientos.</p> <p>Son responsables del impuesto de industria y comercio la persona natural o jurídica o la sociedad de hecho, que realice el acto generador de la obligación tributaria, consistente en el ejercicio de actividades industriales, comerciales o de servicios en la jurisdicción del Distrito Capital.</p>
<p>IVA</p>	<p>Se le llama impuesto al valor agregado porque efectivamente solo se paga impuesto sobre el valor que se le agrega a un bien. El responsable de este impuesto solo paga el impuesto equivalente al valor que le agrega al producto, no paga el impuesto sobre el valor de todo el producto. Es un impuesto de carácter nacional y grava la prestación de servicios y la venta e importación de bienes en el territorio nacional. La tarifa del IVA varía según la clase de bienes o servicios, siendo en general del 16%; ciertos bienes tienen tarifas diferenciales y otros se encuentran excluidos del impuesto.</p>
<p>IMPUESTO DE RENTA Y COMPLEMENTARIOS</p>	<p>El impuesto sobre la renta y complementarios es de carácter nacional y se considera como un solo impuesto con tres componentes: renta, ganancias ocasionales y remesas. Es un impuesto directo.</p> <p>Están obligados a declarar renta:</p> <p>Asalariados cuyos ingresos provengan en un 80% o más de una relación laboral y no sean responsables de IVA, con ingresos superiores a 63.660.000 y patrimonio bruto superior a \$84.880.000</p> <p>Trabajadores independientes cuyos ingresos sean facturados y provengan en un 80% o más de honorarios, comisiones o servicios sobre los que le hubieran practicado retención en la fuente en el respectivo año y que no sean responsables de IVA, con ingresos superiores a \$ 63.660.00 y patrimonio bruto superior a \$84.880.000.</p> <p>Contribuyentes de menores ingresos, con ingresos superiores a 26.525.000 y patrimonio bruto superior a 84.880.000.</p> <p>Personas jurídicas y naturales extranjeras cuando la totalidad de sus ingresos no fueron sometidos a retención en la fuente por renta.</p> <p>También se debe presentar declaración de renta cuando:</p> <p>Los consumos por medio de tarjetas de crédito durante el año gravable excedan de \$53.050.000</p> <p>El total de compras y consumos en el año gravable que exceda de \$53.050.000</p> <p>El valor total acumulado de consignaciones bancarias, depósitos o inversiones financieras durante el año gravable que exceda de \$84.880.000</p>

Fuente: Elaboración propia a partir de DIAN (2014)

Para los gastos de constitución legal de la empresa se estiman los siguientes costos

Tabla 14. Gastos de constitución de la empresa

Registro Mercantil	\$ 803.000
Matricula Establecimiento de Comercio	\$ 401.500
Inscripcion de Libros	\$ 38.600
Tramites Varios	\$ 50.000
TOTAL	\$1.293.100

Fuente: Elaboración propia a partir de DIAN (2014)

Estos costos de constitución son calculados y evaluados como Gastos anticipados, tal y como se muestra en la tabla 15. Gastos anticipados.

Tabla 15. Gastos anticipados

Precaución. Solo Puede Ingresar Información en las Celdas Amarillas. Consulte la Guía.							
Propiedad de Fonade							
	Un.	0	1	2	3	4	5
Gastos Anticipados							
Gastos Anticipados	\$	1.293.100	0	0	0	0	0

Fuente: Elaboración propia a partir de Fondo Emprender FONADE

3. ANÁLISIS TÉCNICO

3.2 Ficha técnica del servicio

La ficha técnica se ha realizado teniendo en cuenta el producto estrella con que cuenta la compañía. (Gráfica. 19 Ficha Técnica).

Gráfica 19. Ficha Técnica

		FICHA TÉCNICA DE SERVICIO	
		VERSIÓN	1.0
Nombre del servicio		Aseo Express	
Clientes		PoblaciónVIP - Estrato 5 y 6 de zonas Chapinero alto, Suba y Usaquen	
Proceso	Limpieza VIP	Procedimiento Asociado	Proc. Limpieza Interior Proc. Limpieza Baños Proc. Limpieza cocina Proc. Limpieza Estudio
Cargo o rol responsable del servicio		Profesional de Aseo I	
Descripción del Servicio		La limpieza express se fundamenta en el concepto de la prestación de un servicio de limpieza ágil, oportuno e innovador, el cual busca lograr la personalización del servicio acoplado a las necesidades del cliente; garantizando calidad, eficiencia y conservación del ambiente. Acompañado de una asesoría y de un diseño de planes de limpieza que guarden los espacios limpios y conservados	
Necesidad y expectativa del cliente		Contar con espacios aseados y organizados Servicios eficientes, oportunos y cumplidos en calidad, tiempo y costo Colaborar con el cuidado ambiental	

FICHA TÉCNICA DE SERVICIO	
	VERSIÓN 1.0 Página 2 de 2
Requisitos Legales	Vinculación de profesional de Aseo I, teniendo en cuenta las tarifas autorizadas para el año de ejecución del servicio bajo la modalidad de contrato a termino indefinido con todas las prestaciones legales exigidas
Insumos	<p style="text-align: center;">Escoba Bayetilla Churrusco Detergente Cera Antideslizante Limpiavidrios Jabón Liquido Lustra Muebles Champu Bolsas de Basura Alcohol Ambientador Varsol Paño Abrasivo guantes Balde Recogedor Chupa cepillo de manos</p>
Equipos	<p>Aspiradora industrial Brilladroa Industrial Lavabrilladora Escalera de tres pasos Hidrolavadora</p>
Cédula de Servicio	El servicio express se realizará en un tiempo máximo de 2:00 iniciadas desde que el profesional se encuentre con todos sus implementos en el área de servicio
Alcance de Servicio	El alcance del servicio será definido entre el cliente y el administrador según los parametros establecidos en el proceso de identificación de necesidades

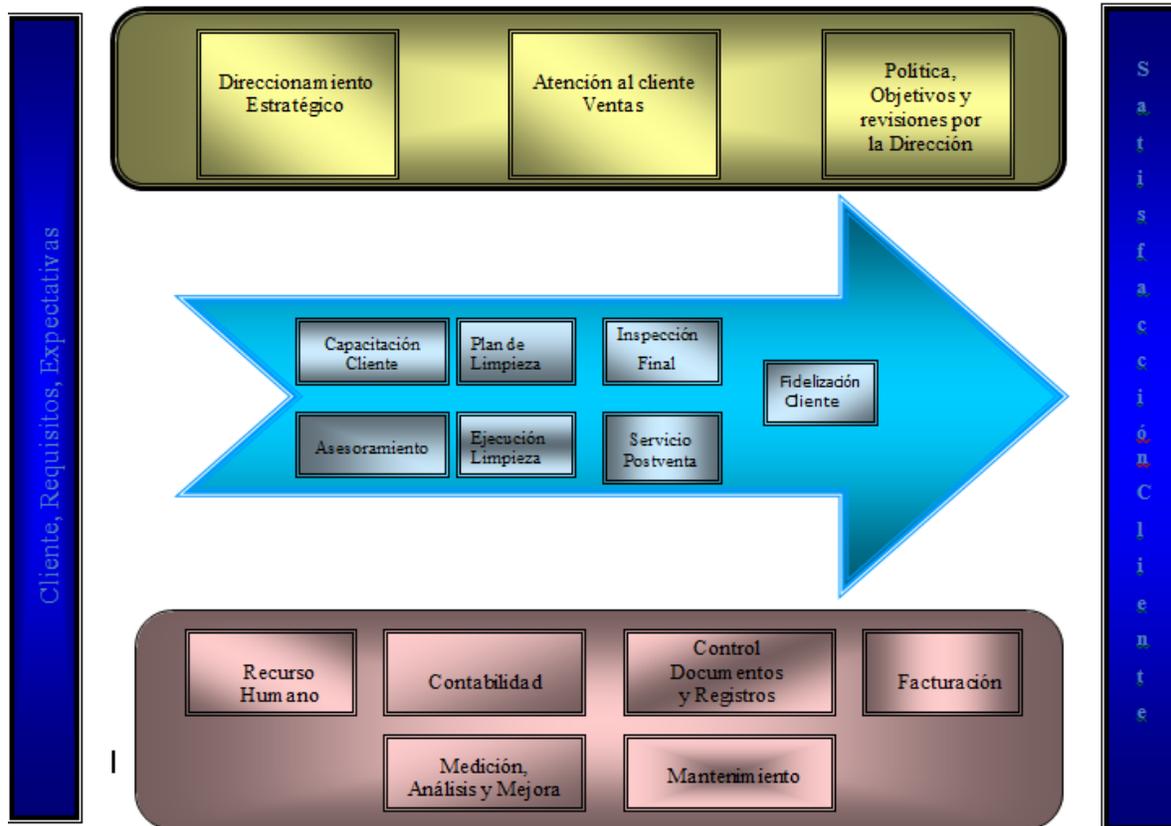
Fuente: Elaboración Propia

3.3 Estado de desarrollo

3.3.1 Descripción del proceso

El proceso productivo con que cuenta EcoServicios se define bajo el siguiente gráfico. (Gráfico 20. Mapa de Procesos)

Gráfica 20. Mapa de Procesos



Fuente: Elaboración propia

3.4 Necesidades y requerimientos

La selección de personal es esencial por consiguiente se contratará a un psicólogo por prestación de servicios, el cual se encargará de buscar el perfil de empleados que más se ajusten a las necesidades. Al iniciar no es necesario tener una maquinaria pesada, por lo que se comprará de acuerdo las necesidades, entre las cuales se destacan, arriendo del local, compra de una aspiradora industrial, traperos, escobas, recogedor y bolsas, entre otros, estos valores se pueden apreciar en las tablas 20. Materia Prima y tabla 21. Costos mano de obra y materia prima.

Para poder tener una idea de lo que pueda llegar a costar cada uno de los productos ofrecidos (aseo express y aseo profundo), en el capítulo de análisis de costos, se abrirá con una tabla de los costos, basada en un análisis de mercado, de los materiales que con anterioridad se listaron.

3.5 Tecnología dura

Para el desarrollo de la actividad económica se contará con la siguiente tecnología dura, el valor de la inversión se determina en la tabla 20. Materia prima:

- Aspiradora industrial
- Brilladora Industrial
- Lava brilladora
- Escalera de tres pasos
- Hidrolavadora

3.6 Tecnología blanda

Como tecnología Blanda se contará con un esquema de generación de estándar de tiempos y movimientos de operación al igual de optimización del uso de insumos, la cual permitirá mantenerse a la vanguardia con un sistema de costeo adecuado y en proceso de mejora continua. El cual se convertirá en una ventaja competitiva para la compañía.

3.7 Tecnología apropiada

De esta tecnología se contará con insumos amigables con el ambiente que garanticen un impacto ambiental mínimo.

3.8 Manual de operaciones

3.8.1 Introducción

Como compañía que presta el servicio de aseo, se debe reconocer la importancia del trabajo que se presta. Este manual, significa el esfuerzo que ve en las mujeres que día a día prestan este servicio en el hogar, tiene como finalidad dar a conocer recomendaciones generales de limpieza, que como se expresara, no es nada fácil. Una limpieza de calidad no es aquella que remueve la suciedad, sino que también hace lo necesario para conservar los materiales y atiende a los detalles que permiten que una habitación, patio, sala o cocina, no solo se vean limpios sino que también sea agradable.

El servicio de limpieza que se va a proporcionar es muy importante para el bienestar físico y emocional de todos nuestros clientes.

3.8.2 Que es limpieza

Ofrecer un servicio de limpieza profesional requiere de una capacitación, no por la falta de experiencia, sino porque se puede hacer cada día mejor, mantener las áreas de una residencia completamente limpias es importante que ya esto prevé el crecimiento de posibles microorganismos patógenos que puedan contaminar el medio ambiente.

El servicio de limpieza necesita conocimientos, habilidades y destrezas para poder realizarlo de manera profesional, pero, ¿qué se entiende por limpieza?

Se entiende por limpieza todas aquellas acciones para remover la suciedad, residuos de alimento, grasas que ayudan a mantener en buen estado los materiales.

En este orden de ideas limpieza no solo es remover las manchas y polvo, sino que este va más allá, cuidando y manteniendo en buen estado todo aquello que necesitamos. Por tal motivo se pueden citar las funciones de la limpieza:

- Ordenar, colocar cada cosa en su lugar.
- Limpiar, quitar la suciedad.
- Embellecer, terminar dándole una buena apariencia a lo que se limpia.

Se tiene entendido que entre más agua mejor es la limpieza que se realiza, pero no siempre es así, existen materiales que requieren una cantidad mínima de agua o simplemente no la necesitan.

3.8.3 Productos de limpieza

Muchos de los productos de limpieza se pueden comprar en las tiendas y se pueden clasificar de la siguiente manera:

- Para Lavar: Se trata de toda la gama de detergentes, detergente, blanqueadora y suavizante, limpiadores y desengrasantes.
- Para brillar: Son todos aquellos productos que se aplican después de limpiar que dejan una capa sobre la superficie en la cual se aplique, para evitar que se ensucien más rápido, además deja una apariencia brillante.
- Para desinfectar: Son aquellos productos cuya función es evitar la aparición de gérmenes en las superficies.

- De uso diverso: Como su nombre lo dice se utilizan en diversas funciones, como aromatizantes, insecticidas etcétera.

Recuerda siempre, leer las instrucciones de uso antes de utilizar un producto que no conozcas.

3.8.4 Utensilios de limpieza

Para garantizar un excelente limpieza se deben escoger los productos y utensilios de manera adecuada. Entre los utensilios más utilizados podemos encontrar:

- Escobas
- Trapeadores
- Trapos de algodón
- Paños, plumeros
- Estropajos, esponjas
- Cubetas
- Atomizador para líquidos
- Recogedor
- Aspiradoras
- Lavadoras, limpia vidrios
- Lava alfombras

3.8.5 Técnicas de limpieza

Se dividen en tres tipos de limpieza:

- Seca: Es aquella en la que no requerimos del agua para realizarla, como barrer.
- Húmeda: Es en donde se utiliza una cantidad menor de agua para poder realizar la limpieza, como cuando trapeamos.
- Mojada: Es en la que se usa una cantidad mayor de agua, para luego secar, como por ejemplo cuando se lavan las prendas de vestir.

Se adjunta unos cuadros con los procedimientos, utensilio y recomendaciones de las actividades más comunes.

ACTIVIDAD	EQUIPO	PROCEDIMIENTO	RECOMENDACIONES
<p>Barrer</p> <p>Es recoger basura y tierra que se encuentra en el piso. Se puede utilizar la escoba o cepillo para superficies rugosas y trapeador para superficies lisas</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Escoba • Trapeador • Basurero 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Lleve el equipo y quite los muebles 2. Descanse el mango del trapeador en la palma de la mano derecha con el pulgar en la parte superior. 3. Coloque la mano izquierda abajo, con los dedos ligeramente cerrados, para guiar y sujetar el trapeador. 4. Coloque los pies separados. 5. Coloque el trapeador o escoba en línea recta. Empújelo con la mano derecha y guíelo con la izquierda. 6. Ponga la basura en el recogedor y llévela al basurero. 7. Limpie y recoja el equipo. 	<ul style="list-style-type: none"> • Utilice ropa cómoda o uniforme adecuado por seguridad e higiene. • No deje la basura atrás de la puerta. • No levante el trapeador o escoba al usarlo. • No golpee el trapeador o escoba contra el suelo para sacudir la basura. • Utiliza el equipo adecuado según el área por limpiar. <ol style="list-style-type: none"> a) Escobas, para exteriores. b) Escobón sintético, para suelos que requieren de agua para barrerse. c) Escobones de cerdas naturales. d) Cepillos, para limpieza de suelos de piedra.
<p>Trapear</p> <p>Consiste en recoger el polvo o limpiar la suciedad del piso con trapeador húmedo, después de haber barrido. Se frota el piso con el trapeador o la jerga húmeda si el piso está únicamente cubierto de polvo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Trapeador y trapos • Guantes • Balde 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mezcle en un balde agua y líquido limpiador. 2. Sumerja el trapeador y exprímalo para quitar el exceso de agua. 3. Pase el trapeador por los guardaescobas; para que no lo vaya a manchar. 4. En la superficie restante, pasa el trapeador, haciendo movimientos en forma de ocho en línea recta. 5. Enjuague el trapeador cada que sea necesario y cambia el agua frecuentemente. 6. Deje Secar. 7. Enjuague y lave el trapeador y el balde. 8. Ponga todo en su lugar. 	<ul style="list-style-type: none"> • Exprima muy bien el trapeador. • Mantenga limpia el agua. • El trapeador se usa sobre: Piso, loseta, piso de vidrio, mármol, porcelanato. • Los productos limpiadores dependen del tipo de piso que se vaya a limpiar. • Tenga cuidado de no salpicar las paredes. • Trapee, comenzando por la parte más alejada a la puerta y extienda el trapeador a 80 cm de la pared para no mancharla.
<p>Aspirar</p> <p>Es recoger, por medio del aire, mugre, polvo y otros desechos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Aspiradora • Accesorios de la aspiradora • Recogedor 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Arme el equipo con el accesorio indicado para el área, recuerde que debe estar desconectado. 2. Retire muebles y artículos que puedan estorbarle. 3. Haga movimientos hacia atrás y adelante; no olvides las esquinas y orillas de los muebles; haga uso de los accesorios adecuados. 4. Acomode los muebles y demás 	<ul style="list-style-type: none"> • No golpee los muebles por debajo con la aspiradora • Enchufe y desenchufe la aspiradora sin jalar el cable. • Revise que la bolsa de basura, de la aspiradora no esté llena. • Enrolle el cable adecuadamente. • Evite el contacto con el agua.

		<p>artículos en su lugar.</p> <ol style="list-style-type: none"> 5. Retire la basura de la aspiradora y tirela. 6. Limpie la aspiradora y guárdela. 	
<p>Lavar</p> <p>Es quitar la mugre, por medio del uso de agua y un producto limpiador. Se pueden lavar paredes, muebles, objetos y diversos artículos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Trapos limpiadores • Baldes • Producto limpiador • Escaleras • Cepillos de diferentes tamaños • Trapeador • Manguera 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ponga 2/3 partes de agua en un balde y la cantidad adecuada de producto limpiador. 2. Llene 2/3 partes de otro balde con agua. 3. Sumerja el trapo. Lava el área con movimientos circulares. 4. Sumerja un segundo el trapo en agua limpia y lave con un movimiento de arriba hacia abajo. 5. Vuelva a sumergir en agua limpia, enjuagando con movimiento de un lado a otro. 6. Seque con otro trapo. 7. Cambie el agua constantemente. 	<ul style="list-style-type: none"> • Coloque los baldes sobre trapos para evitar escurrimientos y salpicaduras. • Identifique el tipo de mancha y el material, para que pueda elegir correctamente los productos limpiadores.
<p>Fregar</p> <p>Es eliminar la mugre por medio del restregado, utilizando mayor cantidad de agua y de fuerza que en el trapeado. Se puede realizar de forma manual o con maquina lava pisos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cepillo • Trapeador • Balde • Fibra • Maquina lava pisos. (opcional) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Humedezca el piso. 2. Talle fuertemente el suelo, con movimientos en espiral 3. Retire el agua sucia. 4. Enjuague y seque hasta que quede limpia la superficie. 	<ul style="list-style-type: none"> • Antes de fregar, barra el piso. • Empiece por la esquina más alejada. • Nunca coloque el agua sucia en un balde limpio. • Si se manchan los guardaescobas, límpielos enseguida.
<p>Sacudir</p> <p>Es eliminar el polvo de las superficies de puertas, paredes, muebles y ventanas, con una bayetilla. Sacudir en húmedo, es eliminar el polvo en espejos, vidrios, cubiertas de muebles y puertas, con una bayetilla húmeda.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Trapos secos (bayetillas, mantas, trapos de lana) • Trapos húmedos. • Balde • Plumero largo • Plumero Corto • Escalera o banquillo. • Aspiradora (opcional) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Doble el trapo en cuatro partes, según el tamaño de la bayetilla para aprovecharlo mejor. 2. Comience por la entrada del lugar y continúe alrededor de todo el cuarto. 3. Sacude de forma vertical u horizontal, pasando la mano en línea recta. 4. Comience de la parte más alta a la más baja, por ejemplo, si está limpiando una silla comience por el respaldo, el asiento y por último los lados y las patas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Revise que no queden manchas y agua. • Ponga los baldes sobre un paño o plástico. • No use trapos sucios. • Nunca agite el trapo. • Se recomienda que los trapos sean de diferentes colores para diferenciarlos, según el producto que se les aplica. • Haga un movimiento en línea recta horizontal y con la mano extendida. • El trapo húmedo se usa cuando se quiere quitar manchas.

3.8.6 Limpieza de techos y otras superficies

3.8.6.1 Limpieza de techos

Cuando se requiera limpiar un techo es necesario utilizar una escalera, también se puede usar un plumero, o simplemente un paño con una escoba.

Recomendaciones.

- Techos lisos, pasar el plumero o paño con delicadeza y no olvidar las esquinas
- Techos con Vigas, pasar el paño, por los dos lados de las vigas
- Techos decorados, pasar todos los días el plumero sin dañar la decoración.

3.8.6.2 Limpieza de paredes

Para las paredes se debe tener en cuenta no dejar la escoba recargada en la pared, tener cuidado con los interruptores, no quitar espejos y cuadros. Se recomienda tener un plan para cada tipo de pared, como por ejemplo:

- Paredes de Ladrillo, no se recomienda usar ningún líquido, se debe limpiar con el plumero únicamente.
- Paredes de Mármol, se debe limpiar con el plumero y una vez al año pasar un paño con agua tibia y secar de inmediato para dar brillo.
- Paredes Tapizadas, deben ser cepilladas y aspiradas.
- Paredes de piedra, no lavar con abundante agua, se recomienda el uso de ácido muriático (se debe usar guantes y tapabocas)
- Paredes con pintura lavable, se lava con agua y detergente suavemente, usando una esponja o paño, al final secar para dar brillo.
- Paredes con pintura no lavable, se debe usar el plumero o un paño seco, para desmanchar se puede usar un borrador.

3.8.6.3 Limpieza de suelos

Hay muchos tipos de piso, entre los más comunes se encuentran:

- Pisos de Madera, se deben barrer todos los días, se les debe pasar un trapo con agua tibia y aplicar cera, para protegerlo.
- Pisos de Mármol, se deben barrer y trapear con agua caliente, no usar ningún tipo de detergente, preferiblemente se enceran y se pulen.

- Pisos de Porcelana, se deben barrer y trapear con agua y un líquido aromatizante, no usar detergentes.
- Pisos de Cerámica, se deben barrer y se puede utilizar agua, se debe tener cuidado con los golpes y que pueden romper el piso.

Para todos los tipos de pisos, se deben tener presentes las siguientes recomendaciones.

- Barrer antes de pasar el traperero con agua u detergente según sea el caso.
- Si se está trapeando con un producto que pueda manchar el piso, se debe colocar un paño bajo el balde para evitar manchar el piso.

3.8.6.4 Limpieza de objetos de decoración

OBJETO	LIMPIEZA	CUIDADOS
Lámparas	Desconectarlas antes de limpiar, pasar el plumero, limpiar con un trapo húmedo, secar.	
Floreros	Pasar el plumero, limpiar con un trapo húmedo y secar.	Cambiar el agua de las flores.
Esculturas	Pasar el plumero, limpiar con un trapo húmedo y secar.	
Cuadros	Pasar el plumero	No olvidar limpiar los marcos, no usar agua ni detergentes
Objetos de metal	Pasar el plumero, y un paño seco.	

Fuente: Elaboración propia

3.8.7 Limpieza de materiales

3.8.7.1 Vidrio

Si el vidrio está muy sucio, es recomendable primero sacudir el polvo con un trapo húmedo, luego con ayuda de un atomizador, se hace una mezcla de agua y jabón líquido, se rocía el vidrio y se frota con el limpia vidrios, sacar brillo una vez termina

3.8.7.2 Metal

No se debe limpiar con detergente, limpie con un paño húmedo (muy poca agua) y un trapo seco.

3.8.7.3 Aluminio

Se debe limpiar únicamente con un trapo húmedo.

3.8.7.4 Madera

Existe diferentes tipos de madera y cada uno se debe limpiar de manera diferente:

- Maderas con laca o barniz, Retire el polvo con el plumero, luego limpie con un trapo húmedo y por ultimo aplique cera para proteger y dar brillo.
- Maderas naturales, retire el polvo con un plumero, no use ningún tipo de líquido porque se mancha.
- Maderas de alto brillo, son utilizadas comúnmente en los pinos, retire el polvo con un plumero y un paño seco para sacar brillo.

3.8.7.5 Plástico

Para materiales de plástico se utiliza un trapo húmedo y uno seco, en caso de encontrarse muy sucio, es recomendable usar una esponja y jabón.

3.8.8 *Proceso de limpieza*

La limpieza se divide en tres pasos:

3.8.8.1 Preparación

- Preparación personal, es recomendable usar ropa cómoda para no interferir con el aseo en general.
- Hacer una revisión previa del lugar que se va a limpiar
- Una vez la revisión haya terminado, seleccionar los productos y utensilios adecuados para el lugar que se va a limpiar.
- Ventilar el área que se va a limpiar.

3.8.8.2 Limpieza

- Ordenar, para hacer más eficiente la limpieza.
- Sacudir el polvo de todas las superficies.
- Limpiar, vidrios, techos, pisos, paredes, etcétera.
- Barrer
- Aspirar
- Sacudir

- Trapear
- Secar
- Supervisar, dejar todo en el mismo lugar.

3.8.8.3 Embellecer

- Colocar los aromatizantes, flores, acomodar cortinas, persianas, cerrar ventanas, etcétera.

4. ANÁLISIS FINANCIERO

4.2 Proyecciones de ventas

La proyección de las ventas fue realizada en un simulador financiero en la cual se determinaron los siguientes elementos. Para el incremento en las ventas se utilizaron las cifras obtenidas en la encuesta anual de servicios publicadas por el DANE para los años (2012) a (2013), obteniendo como resultado un total de 8,3% para las proyecciones, tal como se muestra en la Tabla 16. Proyecciones de ventas.

Tabla 16. Proyecciones de ventas.

Resultados	Crecimiento
EAS 2010 - 2011	7,8%
EAS 2012 - 2013	8,8%
Proyecciones	8,3%

Fuente: Elaboración propia, a partir de (DANE, 2012) y (DANE, 2013).

En la tabla anterior se calcula el porcentaje con el cual el sector de servicios está creciendo y se hace una proyección del 8.3%, porcentaje con el cual se incrementarían las ventas en los futuros años, generando las proyecciones de venta, tal y como se muestra en el Gráfico 19. Proyecciones de Ventas y Valor de Ventas.

Tabla 17. Proyecciones de Ventas y Valor de Ventas

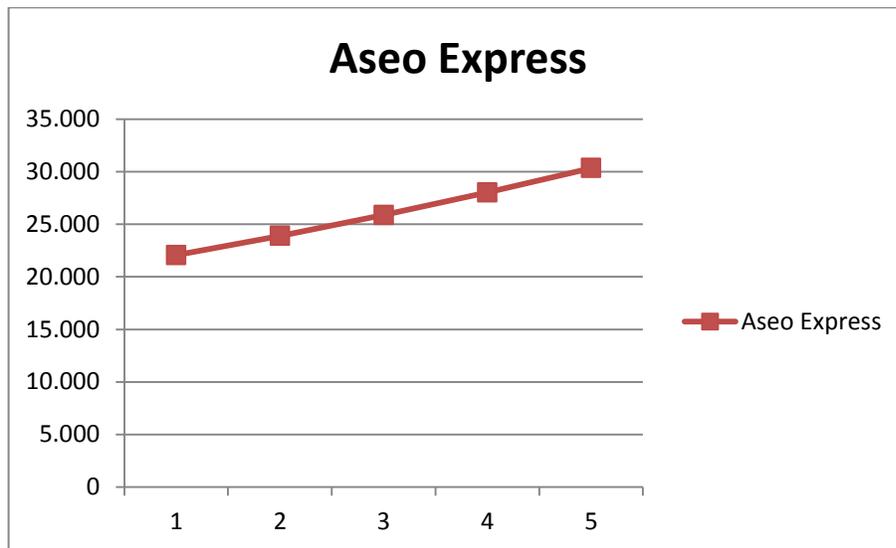
Precaución. Solo Puede Ingresar Información en las Celdas Amarillas. Consulte la Guía.							
Propiedad de Fonade							
	Un.	0	1	2	3	4	5
Variables Macroeconómicas							
Inflación	%		3.00%	3.00%	3.00%	3.00%	3.00%
Ventas, Costos y Gastos							
Precio Por Producto							
Precio Aseo Express	\$ / unid.		45.000	46.350	47.741	49.173	50.648
Precio Aseo Profundo	\$ / unid.		65.000	66.950	68.959	71.027	73.158
Unidades Vendidas por Producto							
Ventas Aseo Express	unid.		17.645	19.109	20.695	22.413	24.273
Ventas Aseo Profundo	unid.		4.685	5.074	5.495	5.951	6.445
Total Ventas							
Precio Promedio	\$		49.196,0	50.671,9	52.192,1	53.757,8	55.370,6
Ventas	unid.		22.330	24.183	26.190	28.364	30.718
Ventas	\$		1.098.528.000,0	1.225.396.998,7	1.366.918.098,1	1.524.783.469,3	1.700.880.712,1

Fuente: Elaboración propia a partir de Fondo Emprender FONADE

Según la encuesta aplicada y los resultados obtenidos, el 79% de las personas contratarían el servicio Express y el 21% restante el Aseo profundo, esto se cuantifica en un total de 1838 y 488 hogares, respectivamente, contratarían el servicio una vez a la semana, lo que al año se resume en un total de 22.066 y 5.856 hogares logrando ventas, como empresa se tendrá como meta el 80% de la meta siendo en total 17.645 y 4685 viviendas, logrando unas ventas netas de \$1.098.528.000 tal como se evidencia en la Tabla 17. Proyecciones de Ventas y Valor de Ventas.

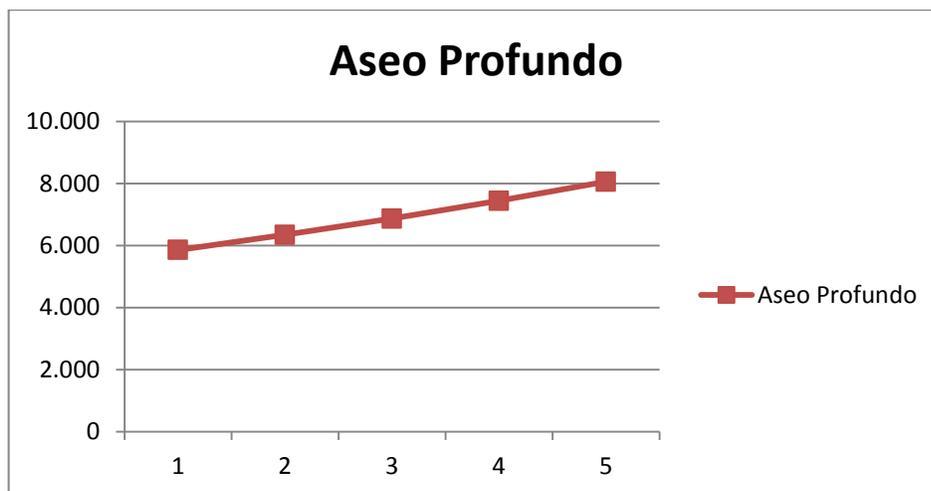
Para el desarrollo del plan de ventas se tuvo en cuenta dos productos bandera con los cuales saldrá al mercado la empresa, el primero caracterizado por ser un servicio, corto, eficaz y de calidad que representa el 79 por ciento de los ingresos, y un segundo servicio que se basara en el precepto de una limpieza profunda que se pueda ofrecer cada 15 días, asegurando un limpieza completad y detallada de los hogares. Se realiza la proyección de ventas para los próximos 5 años.

Gráfica 21. Evolución Aseo Express por año. (Unidades Vs Año).



Fuente: Elaboración propia a partir de Fondo Emprender FONADE

Gráfica 22. Evolución Aseo Profundo por año. (Unidades Vs Año).



Fuente: Elaboración propia a partir de Fondo Emprender FONADE

4.3 Costos de producción y operación

La base con la cual se realizaron estos cálculos de gastos se detalla en la Tabla 18. Bases.

Tabla 18. Bases

Activos Fijos		
Construcciones y Edificaciones	0	Vida útil (años)
Maquinaria y Equipo de Operación	10	Vida útil (años)
Muebles y Enseres	5	Vida útil (años)
Equipo de Transporte	5	Vida útil (años)
Equipo de Oficina	5	Vida útil (años)
Semovientes	0	Agotamiento (años)
Cultivos Permanentes	0	Agotamiento (años)
Otros		
Gastos Anticipados	5	Amortización (años)

Fuente: Elaboración propia a partir de Fondo Emprender FONADE

En la Tabla 19. Costos Mensuales de Personal Operativo, se determina el costo que tiene para la empresa la contratación del personal, calculando sus aportes parafiscales.

Tabla 19. Costos Mensuales de Personal Operativo

OPERARIO	Profesional de Aseo	
Salario Basico		\$ 688.000
Horas Trabajadas mes Jornadas		\$ 240
Valor Hora Normal		\$ 2.867
PRESTACIONES SOCIALES		
Cesantias	8,33%	\$ 57.310
Int. Sobre Cesantias	1,00%	\$ 6.880
Prima de Servicio	8,33%	\$ 57.310
Vacaciones	4,17%	\$ 28.690
TOTAL PRESTACIONES SOCIALES		\$ 150.190
AP. SALARIO PARAFISCALES		9,00% \$ 61.920
SALUD, PENSION Y ARL		
Salud	8,50%	\$ 58.480
Pension	12,00%	\$ 82.560
ARL	1,04%	\$ 7.183
TOTAL SALUD, PENSION Y ARL		\$ 148.223
TOTAL SUELDO MAS PRESTACIONES Y PARAFISCALES		\$ 1.048.333

Fuente: Elaboración propia

A continuación se presenta una tabla de precios de la materia prima que se utiliza en la limpieza del hogar. En la Tabla 20. Materia Prima, se hace una lista de aquellos materiales e insumos necesarios para poder ofrecer unos servicios de calidad, en donde se debe hacer las siguientes explicaciones:

- Para el valor de los Cepillos se tomó en cuenta los cepillos de mano (multiusos) y los de baño.
- Para las bolsas de basura, se calculó con una cantidad de 30 bolsas y no por unidad.
- Para el valor de los Detergentes, se incluyen los valores de detergentes de Pisos, vajillas, alfombras, ropa y suavizantes.
- Por ultimo para el valor comercial de las ceras, se tomó como base las ceras para Maderas y pisos laminados, baldosas y otros (materiales como plástico y metal).

Tabla 20. Materia Prima

ITEM	MATERIAL	Cotizacion 1: Home Center	Cotizacion 2: Almacenes Exito	Cotizacion 3: Makro	Valor del Mercado	Vida Util	Unidad	Vida Util en días	Valor del Material X días
1	Escobas	\$ 11.900	\$ 10.980	\$ 11.900	\$ 11.593	6 meses		180	\$ 64
2	Cepillos	\$ 11.800	\$ 14.830	\$ 7.800	\$ 11.477	6 meses		180	\$ 64
3	Trapeadores	\$ 10.900	\$ 15.950	\$ 11.900	\$ 12.917	3 meses		90	\$ 144
4	Trapos de algodón	\$ 8.900	\$ 10.450	\$ 11.390	\$ 10.247	15 días		15	\$ 683
5	Paños, plumeros	\$ 11.900	\$ -	\$ 2.950	\$ 7.425	15 días		15	\$ 495
6	Estropajos, esponjas	\$ 6.900	\$ 3.170	\$ 4.490	\$ 4.853	15 días		15	\$ 324
7	Cubetas	\$ 8.900	\$ 10.900	\$ 11.200	\$ 10.333	1 año		360	\$ 29
8	Atomizador para líquidos	\$ 7.900	\$ 9.600	\$ 6.800	\$ 8.100	1 año		360	\$ 23
9	Recogedor	\$ 12.900	\$ 10.440	\$ 10.990	\$ 11.443	1 año		360	\$ 32
10	Bolsas de Basura	\$ 25.900	\$ 15.300	\$ 24.900	\$ 22.033	1 días		1	\$ 22.033
11	Escaleras de 3 pasos	\$ 99.900	\$ -	\$ 85.990	\$ 92.945	5 año		1.800	\$ 52
12	Limpia vidrios	\$ 6.900	\$ 7.620	\$ 26.400	\$ 13.640	8 días		8	\$ 1.705
13	Detergentes	\$ 166.500	\$ 57.980	\$ 91.280	\$ 105.253	1 días		1	\$ 105.253
14	Ceras	\$ 203.700	\$ 42.450	\$ 121.280	\$ 122.477	1 días		1	\$ 122.477
15	Aspiradora Industrial	\$ 1.199.900	\$ 1.060.000	\$ -	\$ 1.129.950	15 año		5.400	\$ 209
16	Lavadoras	\$ 2.199.900	\$ 2.699.900	\$ -	\$ 2.449.900	15 año		5.400	\$ 454
17	Guantes y Tapabocas	\$ 37.500	\$ 44.540	\$ 20.400	\$ 34.147	1 días		1	\$ 34.147
TOTALES		\$ 4.032.200	\$ 4.014.110	\$ 449.670	\$ 4.058.733				\$ 288.186

Fuente: Elaboración propia a partir de (HOME CENTER, 2014), (EXITO, 2014) y (MAKRO, 2014).

Tabla 21. Costos de Mano de obra y Materia Prima

Precaución. Solo Puede Ingresar Información en las Celdas Amarillas. Consulte la Guía.							
Propiedad de Fonade							
		0	1	2	3	4	5
	Un.	0	1	2	3	4	5
Costos Unitarios Materia Prima							
Costo Materia Prima Aseo Express	\$ / unid.	14.000	14.420	14.853	15.298	15.757	
Costo Materia Prima Aseo Profundo	\$ / unid.	20.000	20.600	21.218	21.855	22.510	
Costos Unitarios Mano de Obra							
Costo Mano de Obra Aseo Express	\$ / unid.	11.000	11.330	11.670	12.020	12.381	
Costo Mano de Obra Aseo Profundo	\$ / unid.	20.000	20.600	21.218	21.855	22.510	
Costos Variables Unitarios							
Materia Prima (Costo Promedio)	\$ / unid.	15.258,8	15.716,6	16.188,1	16.673,7	17.173,9	
Mano de Obra (Costo Promedio)	\$ / unid.	12.888,2	13.274,9	13.673,1	14.083,3	14.505,8	
Materia Prima y M.O.	\$ / unid.	28.147,0	28.991,4	29.861,2	30.757,0	31.679,7	

Fuente: Elaboración propia a partir de Fondo Emprender FONADE

Tabla 22. Inversiones

Precaución. Solo Puede Ingresar Información en las Celdas Amarillas. Consulte la Guía.							
Propiedad de Fonade							
		0	1	2	3	4	5
	Un.	0	1	2	3	4	5
Inversiones (Inicio Período)							
Terrenos	\$	0	0	0	0	0	0
Construcciones y Edificios	\$	0	0	0	0	0	0
Maquinaria y Equipo	\$	80.000.000	0	0	0	0	0
Muebles y Enseres	\$	25.000.000	0	0	0	0	0
Equipo de Transporte	\$	35.000.000	0	0	0	0	0
Equipos de Oficina	\$	10.000.000	0	0	0	0	0
Semovientes pie de Cria	\$	0	0	0	0	0	0
Cultivos Permanentes		0	0	0	0	0	0
Total Inversiones	\$		0	0	0	0	0

Fuente: Elaboración propia a partir de (HOME CENTER, 2014), (EXITO, 2014), (MAKRO, 2014) y Fondo Emprender FONADE

En las tablas anteriores se logra detallar en color amarillo, las materias primas que se necesitan para el aseo express y la totalidad de la materia prima es para el aseo profundo, con esta tabla se determina el valor por materia prima de cada servicio, el cual es \$ 14.000 para el aseo express y de \$ 20.000, para el aseo profundo, tal como se muestra en la Tabla 21. Costos de Mano de Obra y Materia Prima. Por otro lado según (TU CARRO, 2014) y (CARRO YA, 2014), un Chevrolet N300, tiene un valor comercial promedio de \$ 35.000.000, este vehículo será utilizado para la movilización de los empleados y de la maquinaria pesada y los demás materiales que son necesarios para brindar un servicio que cumpla con los altos niveles de calidad.

De igual manera en la Tabla 22, se especifica el valor agregado que se le proporcionará a la profesional del aseo, en cada uno de los servicios (Aseo Express y Profundo), con el fin de promover el producto estrella, aseo express, ya que este tiene un tiempo promedio de 3 horas en comparación con el aseo profundo que tiene un tiempo promedio de 5 horas.

En la Tabla 23. Resumen Gastos Operacionales. Se especifican los gastos de ventas y administrativos año a año, en donde para los gastos administrativos se toma el valor obtenido en la Tabla 17 adicionando el salario anual para un administrador de empresas y una psicóloga, por prestación de servicios) que según Portafolio (2011) es de \$ 1.867.116 y el valor del mantenimiento de equipos de cómputo.

De igual manera se toma para gastos de ventas, en donde se toman como base 4 personas encargadas del servicio del aseo, cada una con un Salario Mínimo Legal Vigente, correspondiente a \$ 688.000, según (EL COLOMBIANO, 2014), para este cálculo se tomó como resultado el valor obtenido en la Tabla 18, y gastos de publicidad de \$ 10.000.000 anuales.

Tabla 23. Resumen Gastos Operacionales.

Precaución. Solo Puede Ingresar Información en las Celdas Amarillas. Consulte la Guía.							
Propiedad de Fonade		0	1	2	3	4	5
Un.		0	1	2	3	4	5
Gastos Operacionales							
Gastos de Ventas	\$	80.045.426	82.446.789	84.920.192	87.467.798	90.091.832	
Gastos Administración	\$	116.928.265	120.436.113	124.049.196	127.770.672	131.603.792	
Total Gastos	\$	196.973.691	202.882.902	208.969.389	215.238.470	221.695.625	

Fuente: Elaboración propia a partir de Fondo Emprender FONADE

En la Tabla 24. Calculo de Otros Costos, se muestra el valor de los otros costos que intervienen en la venta del servicio de aseo que no están siendo calculados en los gastos anteriores, tales como:

- Mantenimiento de Maquinaria y vehículos
- Póliza de Seguros del Vehículo.
- Seguros y Pólizas.
- Impuestos.
- Capacitación.
- Transporte de los empleados.

Para poder determinar los costos de una mejor manera se incluyeron dentro del simulador financiero de FONADE (2007), generando como resultado la Tabla 25. Otros Costos de Fabricación.

Tabla 24. Calculo de Otros Costos

Poliza de Seguros del Vehiculo	\$ 650.000
mantenimiento maquinaria	\$ 3.500.000
mantenimiento de vehiculo	\$ 2.270.000
gasolina	\$ 6.000.000
Impuesto de Rodamiento	\$ 700.000
Poliza de Seguros	\$ 1.150.000
Transporte de empleados	\$ 88.224.000
Mercadeo y Publicidad	\$ 19.000.000
Servicios publicos	\$ 8.040.000
Capacitación	\$ 10.000.000
TOTAL	\$ 139.534.000

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 25. Otros Costos de Fabricación.

Precaución. Solo Puede Ingresar Información en las Celdas Amarillas. Consulte la Guía.							
Propiedad de Fonade							
		0	1	2	3	4	5
	Un.	0	1	2	3	4	5
Otros Costos de Fabricación							
Otros Costos de Fabricación	\$	139.534.000	143.720.020	148.031.621	152.472.569	157.046.746	

Fuente: Elaboración propia a partir de Fondo Emprender FONADE

A continuación se presenta el análisis financiero obtenido mediante el modelo financiero de FONADE. (2007)

Tabla 26. Balance General

	0	1	2	3	4	5
BALANCE GENERAL						
Activo Corriente						
Efectivo	46.943.120	132.473.829	250.769.669	396.809.594	571.477.772	775.377.549
Cuentas X Cobrar	0	45.772.000	51.058.208	56.954.921	63.532.645	70.870.030
Provisión Cuentas por Cobrar		-915.440	-1.021.164	-1.139.098	-1.270.653	-1.417.401
Inventarios Materias Primas e Insumos	0	28.393.600	31.672.777	35.330.666	39.411.004	43.962.581
Inventarios de Producto en Proceso	0	0	0	0	0	0
Inventarios Producto Terminado	0	0	0	0	0	0
Anticipos y Otras Cuentas por Cobrar	0	0	0	0	0	0
Gastos Anticipados Neto	1.034.480	799.136	548.740	282.601	0	0
Total Activo Corriente:	47.977.600	206.523.125	333.028.230	488.238.684	673.150.768	888.792.759
Terrenos	0	0	0	0	0	0
Construcciones y Edificios Neto	0	0	0	0	0	0
Maquinaria y Equipo de Operación Neto	80.000.000	74.160.000	67.897.600	61.192.712	54.024.423	46.370.963
Muebles y Enseres Neto	25.000.000	20.600.000	15.913.500	10.927.270	5.627.544	0
Equipo de Transporte Neto	35.000.000	28.840.000	22.278.900	15.298.178	7.878.562	0
Equipo de Oficina Neto	10.000.000	8.240.000	6.365.400	4.370.908	2.251.018	0
Semovientes pie de cria	0	0	0	0	0	0
Cultivos Permanentes	0	0	0	0	0	0
Total Activos Fijos:	150.000.000	131.840.000	112.455.400	91.789.068	69.781.546	46.370.963
Total Otros Activos Fijos	0	0	0	0	0	0
TOTAL ACTIVO	197.977.600	338.363.125	445.483.630	580.027.752	742.932.315	935.163.722
Pasivo						
Cuentas X Pagar Proveedores	0	26.188.000	29.212.452	32.586.198	36.349.578	40.547.591
Impuestos X Pagar	0	35.725.205	50.165.009	65.744.780	83.291.315	103.188.581
Acreedores Varios		0	0	0	0	0
Obligaciones Financieras	0	0	0	0	0	0
Otros pasivos a LP		0	0	0	0	0
Obligación Fondo Emprender (Contingente)	0	0	0	0	0	0
TOTAL PASIVO	0	61.913.205	79.377.461	98.330.978	119.640.894	143.736.172
Patrimonio						
Capital Social	197.977.600	197.977.600	197.977.600	197.977.600	197.977.600	197.977.600
Reserva Legal Acumulada	0	0	7.253.299	17.438.316	30.786.499	47.697.160
Utilidades Retenidas	0	0	47.146.445	113.349.055	196.107.787	294.189.621
Utilidades del Ejercicio	0	72.532.992	101.850.169	133.481.826	169.106.610	209.504.088
Revalorización patrimonio	0	5.939.328	11.878.656	19.449.976	29.312.925	42.059.082
TOTAL PATRIMONIO	197.977.600	276.449.920	366.106.169	481.696.773	623.291.421	791.427.551
TOTAL PAS + PAT	197.977.600	338.363.125	445.483.630	580.027.752	742.932.315	935.163.722

Fuente: Elaboración propia a partir de Fondo Emprender FONADE

Tabla 27. Estado de Resultados (P&G)

	1	2	3	4	5
ESTADO DE RESULTADOS					
Ventas	1.098.528.000	1.225.396.999	1.366.918.098	1.524.783.469	1.700.880.712
Devoluciones y rebajas en ventas	0	0	0	0	0
Materia Prima, Mano de Obra	628.512.000	701.098.851	782.068.757	872.389.878	973.142.185
Depreciación	22.660.000	23.339.800	24.039.994	24.761.194	25.504.030
Agotamiento	0	0	0	0	0
Otros Costos	139.534.000	143.720.020	148.031.621	152.472.569	157.046.746
Utilidad Bruta	307.822.000	357.238.328	412.777.726	475.159.828	545.187.751
Gasto de Ventas	80.045.426	82.446.789	84.920.192	87.467.798	90.091.832
Gastos de Administracion	116.928.265	120.436.113	124.049.196	127.770.672	131.603.792
Provisiones	915.440	105.724	117.934	131.554	146.748
Amortización Gastos	266.379	274.370	282.601	291.079	0
Utilidad Operativa	109.666.490	153.975.332	203.407.802	259.498.724	323.345.379
Otros ingresos					
Intereses	0	0	0	0	0
Otros ingresos y egresos	0	0	0	0	0
Revalorización de Patrimonio	-5.939.328	-5.939.328	-7.571.320	-9.862.949	-12.746.157
Ajuste Activos no Monetarios	4.538.793	4.674.957	4.815.205	4.959.662	5.108.452
Ajuste Depreciación Acumulada	0	-679.800	-1.400.388	-2.163.599	-2.971.343
Ajuste Amortización Acumulada	-7.759	-15.983	-24.693	-33.912	-43.662
Ajuste Agotamiento Acumulada	0	0	0	0	0
Total Corrección Monetaria	-1.408.294	-1.960.154	-4.181.196	-7.100.799	-10.652.710
Utilidad antes de impuestos	108.258.197	152.015.178	199.226.606	252.397.925	312.692.669
Impuestos (35%)	35.725.205	50.165.009	65.744.780	83.291.315	103.188.581
Utilidad Neta Final	72.532.992	101.850.169	133.481.826	169.106.610	209.504.088

Fuente: Elaboración propia a partir de Fondo Emprender FONADE

Las rentabilidad operacional y neta van creciendo ya que se está superando el punto de equilibrio, pero se encuentra una reducción año a año en la rentabilidad patrimonial, ya que la empresa ha mantenido las utilidades, en el momento que inicie la empresa se puede tomar una política de distribución de dividendos.

Tabla 28. Flujo de Caja

	1	2	3	4	5
FLUJO DE CAJA					
Flujo de Caja Operativo					
Utilidad Operacional	109.666.490	153.975.332	203.407.802	259.498.724	323.345.379
Depreciaciones	22.660.000	23.339.800	24.039.994	24.761.194	25.504.030
Amortización Gastos	266.379	274.370	282.601	291.079	0
Agotamiento	0	0	0	0	0
Provisiones	915.440	105.724	117.934	131.554	146.748
Impuestos	0	-35.725.205	-50.165.009	-65.744.780	-83.291.315
Neto Flujo de Caja Operativo	133.508.309	141.970.021	177.683.323	218.937.772	265.704.841
Flujo de Caja Inversión					
Variación Cuentas por Cobrar	-45.772.000	-5.286.208	-5.896.712	-6.577.724	-7.337.385
Variación Inv. Materias Primas e insumos ³	-28.393.600	-3.279.177	-3.657.889	-4.080.339	-4.551.577
Variación Inv. Prod. En Proceso	0	0	0	0	0
Variación Inv. Prod. Terminados	0	0	0	0	0
Var. Anticipos y Otros Cuentas por Cobrar	0	0	0	0	0
Otros Activos	0	0	0	0	0
Variación Cuentas por Pagar	26.188.000	3.024.452	3.373.746	3.763.380	4.198.013
Variación Acreedores Varios	0	0	0	0	0
Variación Otros Pasivos	0	0	0	0	0
Variación del Capital de Trabajo	-47.977.600	-5.540.933	-6.180.855	-6.894.682	-7.690.949
Inversión en Terrenos	0	0	0	0	0
Inversión en Construcciones	0	0	0	0	0
Inversión en Maquinaria y Equipo	0	0	0	0	0
Inversión en Muebles	0	0	0	0	0
Inversión en Equipo de Transporte	0	0	0	0	0
Inversión en Equipos de Oficina	0	0	0	0	0
Inversión en Semovientes	0	0	0	0	0
Inversión Cultivos Permanentes	0	0	0	0	0
Inversión Otros Activos	0	0	0	0	0
Inversión Activos Fijos	0	0	0	0	0
Neto Flujo de Caja Inversión	-47.977.600	-5.540.933	-6.180.855	-6.894.682	-7.690.949
Flujo de Caja Financiamiento					
Desembolsos Pasivo Largo Plazo	0	0	0	0	0
Amortizaciones Pasivos Largo Plazo	0	0	0	0	0
Intereses Pagados	0	0	0	0	0
Dividendos Pagados	0	-18.133.248	-25.462.542	-37.374.911	-54.114.115
Capital	0	0	0	0	0
Neto Flujo de Caja Financiamiento	0	-18.133.248	-25.462.542	-37.374.911	-54.114.115
Neto Periodo	85.530.709	118.295.840	146.039.925	174.668.178	203.899.777
Saldo anterior	46.943.120	132.473.829	250.769.669	396.809.594	571.477.772
Saldo siguiente	132.473.829	250.769.669	396.809.594	571.477.772	775.377.549

Fuente: Elaboración propia a partir de Fondo Emprender FONADE

La inversión inicial que necesita la empresa son 150.000.000 en activos fijos, y \$47.977.600 en capital de trabajo para poder iniciar, y el flujo de caja cada año sigue siendo positivo.

Tabla 29. Criterios de decisión.

Criterios de Decisión	
Tasa mínima de rendimiento a la que aspira el emprendedor	20%
TIR (Tasa Interna de Retorno)	53,92%
VAN (Valor actual neto)	169.547.960
PRI (Periodo de recuperación de la inversión)	1,31
Duración de la etapa improductiva del negocio (fase de implementación).en meses	8 mes
Nivel de endeudamiento inicial del negocio, teniendo en cuenta los recursos del fondo emprender. (AFE/AT)	0,00%
Periodo en el cual se plantea la primera expansión del negocio (Indique el mes)	12 mes
Periodo en el cual se plantea la segunda expansión del negocio (Indique el mes)	48 mes

Fuente: Elaboración propia a partir de Fondo Emprender FONADE

Tabla 30. Otros criterios de decisión

	1	2	3	4	5
Indicadores Financieros Proyectados					
Liquidez - Razón Corriente	3,34	4,20	4,97	5,63	6,18
Prueba Acida	3	4	5	5	6
Rotacion cartera (días),	15,00	15,00	15,00	15,00	15,00
Rotación Inventarios (días)	9,3	9,3	9,3	9,3	9,3
Rotacion Proveedores (días)	14,5	14,5	14,5	14,6	14,6
Nivel de Endeudamiento Total	18,3%	17,8%	17,0%	16,1%	15,4%
Concentración Corto Plazo	0	1	1	1	1
Ebitda / Gastos Financieros	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.
Ebitda / Servicio de Deuda	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.
Rentabilidad Operacional	10,0%	12,6%	14,9%	17,0%	19,0%
Rentabilidad Neta	6,6%	8,3%	9,8%	11,1%	12,3%
Rentabilidad Patrimonio	26,2%	27,8%	27,7%	27,1%	26,5%
Rentabilidad del Activo	21,4%	22,9%	23,0%	22,8%	22,4%

Flujo de Caja y Rentabilidad

Flujo de Caja Proyectado y rentabilidad. Cifras en Miles de Pesos

Flujo de Operación		133.508.309	141.970.021	177.683.323	218.937.772
Flujo de Inversión	-197.977.600	-47.977.600	-5.540.933	-6.180.855	-6.894.682
Flujo de Financiación		0	-18.133.248	-25.462.542	-37.374.911
Flujo de caja para evaluación	-197.977.600	85.530.709	136.429.088	171.502.467	212.043.089
Tasa de descuento Utilizada		40%	40%	40%	40%
Flujo de caja descontado	-197.977.600	61.093.364	69.606.678	62.500.899	55.196.556

Fuente: Elaboración propia a partir de Fondo Emprender FONADE

El activo corriente que se tiene año a año dentro de las proyecciones genera un crecimiento permanente y eso se ve reflejado en el crecimiento de la liquidez, por lo tanto la empresa tiene la capacidad de cancelar sus obligaciones a corto plazo.

El crecimiento de la liquidez año a año se genera debido a la rotación de cartera (15 días) y rotación de inventarios (9.3 días); la rotación de proveedores (14,5 días); esto conlleva a que solo se necesiten 9.8 días de capital de trabajo; cuando una empresa requiere capital de trabajo mínimo, la liquidez es mayor.

De acuerdo a los indicadores financieros que se muestran en proyección para la empresa durante los cinco años, muestra una liquidez promedio de 4,86, esto significa que por cada peso que deba la empresa, tendrá 4,86 pesos para cubrir esta deuda.

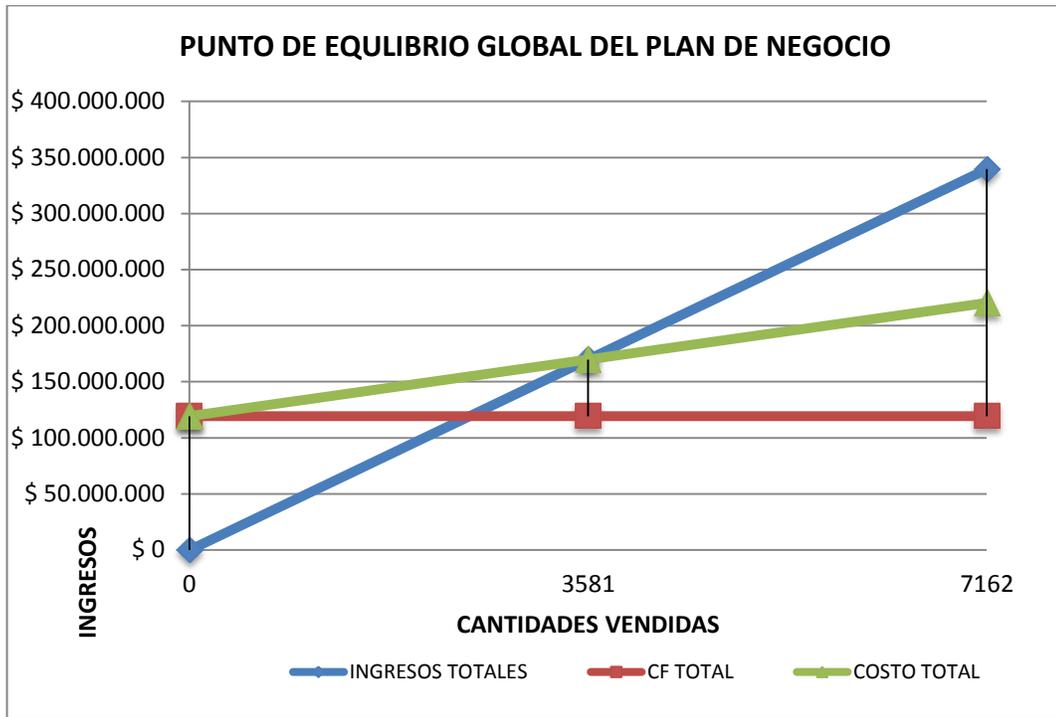
El nivel de endeudamiento que tiene la empresa es bajo producto de las cuentas por pagar a proveedores e impuestos por pagar y este se reduce año a año.

Desde el punto de vista patrimonial crece porque genera utilidades la empresa, y no se están distribuyendo actualmente.

El proyecto es viable, ya que la tasa interna de retorno (TIR) es mayor (53,92%), a la tasa mínima que espera el inversionista TMR (20%), aparte de ello el valor presente neto es de 169.547.960.

De acuerdo a la rentabilidad que tiene el proyecto, se podría recuperar la inversión en 1,31 años (472 días).

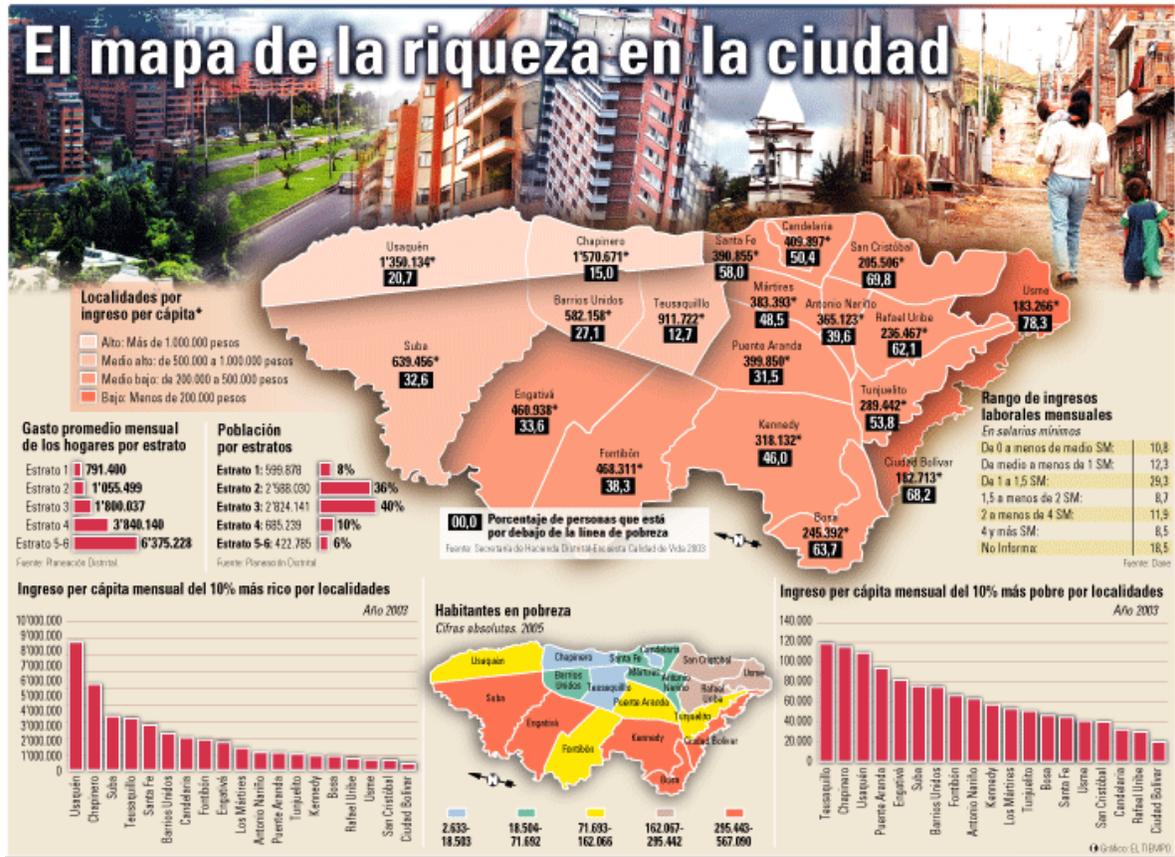
Gráfica 23. Punto de Equilibrio



Fuente: Elaboración propia a partir de análisis de Ventas y Costos

5. ANEXOS

3.2 Anexo 1. Mapa de Riqueza de Bogotá. (METRO CUADRADO, 2014).



3.3 Anexo 2. Políticas de la Empresa

POLÍTICA DE SALUD OCUPACIONAL, SEGURIDAD INDUSTRIAL Y PROTECCIÓN AMBIENTAL

Durante el desarrollo de actividades de limpieza y servicio doméstico , se busca entregar un producto que cumpla con las expectativas del cliente, los requisitos contractuales y lo exigido en la legislación nacional en temas de salud ocupacional, seguridad industrial y ambiental, desarrollado bajo un ambiente laboral seguro y sano, enfocando los esfuerzos a la prevención de lesiones personales, los riesgos en la salud de sus trabajadores y clientes, disminuyendo los impactos negativos sobre la parte ambiental y buscando el mínimo de afectación a las comunidades del sector. Para esto la empresa establece metodologías que permitan minimizar el impacto socio-ambiental y/o daño a la propiedad que se derive de las actividades realizadas por la empresa.

Para ello, EcoServicios, asigna los recursos físicos y económicos así como el talento humano, necesarios para la implementación del sistema de gestión en salud ocupacional, seguridad industrial y protección ambiental, manteniendo objetivos y metas específicas a las cuales se les hace seguimiento periódicamente, enmarcado dentro de un proceso de mejoramiento continuo.

POLÍTICA DE ALCOHOLISMO Y DROGADICCIÓN

EcoServicios, prohíbe el consumo, venta y distribución de bebidas alcohólicas, sedantes, estimulantes, alucinógenos y otras drogas peligrosas, así como prohíbe la presencia de sus empleados bajo sus efectos al momento de presentarse a trabajar, durante las horas de trabajo, durante su permanencia en los hogares asignados o en los establecimientos a los cuales concurra en representación de la empresa, teniendo en cuenta que estas sustancias deterioran la salud de las personas, la calidad de su trabajo y la seguridad individual y colectiva del personal en el proyecto.

Todo trabajador de EcoServicios, que infrinja lo aquí estipulado, se le impondrán las sanciones disciplinarias necesarias, de acuerdo con lo establecido en la legislación vigente y deberá abandonar de inmediato el sitio de trabajo, a fin de minimizar el riesgo de lesión a sí mismo, a otros trabajadores o de causar daños a procesos, equipos o a la propiedad.

EcoServicios, promueve programas tendientes a desarrollar una actitud responsable ante las consecuencias del alcohol y la drogadicción y dispone del talento humano necesario para tal fin.

POLÍTICA DE TABAQUISMO

Es política de EcoServicios, brindar a sus trabajadores un ambiente de trabajo sano, que contribuya al mantenimiento de condiciones óptimas de salud.

EcoServicios, reconoce que fumar afecta la salud de las personas por tal motivo, solo se permite fumar en áreas específicas destinadas para tal fin, pero en términos generales no se permite fumar en las zonas de frentes de trabajo.

PROGRAMA DE SALUD OCUPACIONAL

INTRODUCCIÓN

EcoServicios ha definido la estructuración y desarrollo del presente Programa de Salud Ocupacional, con el objeto de mejorar la calidad de vida de los trabajadores mediante el conocimiento de los factores de riesgos existentes en los ambientes de trabajo y las practicas seguras para el desarrollo de las tareas, con el fin de crear conciencia de autocuidado y contribuir al mejoramiento de los índices de eficiencia de las actividades de la Empresa.

Su implementación permitirá un conocimiento general acerca de la planeación, organización, ejecución y evaluación de las actividades de medicina preventiva y del trabajo, higiene y seguridad industrial, tendientes a preservar, mantener y mejorar la salud individual y colectiva de los trabajadores en sus ocupaciones, de manera que se puedan alcanzar no solamente los objetivos sociales de mejorar la calidad de vida en el trabajo, sino además el objetivo económico de controlar las perdidas por ausentismo, accidentes, responsabilidad civil, entre otros.

1. OBJETIVOS

1.1. General

Establecer los lineamientos para el desarrollo del Programa de Salud Ocupacional, proporcionando y manteniendo un ambiente de trabajo seguro, creando conciencia de auto cuidado y mejorando la calidad de vida de los trabajadores.

1.2. Específicos

- Dar cumplimiento a la legislación vigente en materia de salud ocupacional.
- Establecer el origen de los accidentes derivados de la prestación de servicio trabajo y enfermedad profesional, realizando actividades de prevención, promoción y protección para prevenir los riesgos, mejorar la salud y obtener una mejor calidad de vida.
- Evaluar las actividades y asegurar los recursos necesarios para el desarrollo del proceso en materia de Salud Ocupacional.
- Continuar con el diseño y desarrollo del sistema de información, registro y control que le permitan a la Empresa planear, desarrollar y evaluar las actividades que se deben ejecutar según diagnóstico de salud y trabajo.
- Continuar con la evaluación de las condiciones de trabajo mediante la identificación, evaluación y control de los agentes de riesgo presentes en el ambiente y la organización que puedan producir accidentes de trabajo y enfermedades profesionales.
- Desarrollar intervenciones sobre las Condiciones de Salud y de Trabajo encontradas como prioritarias en los diagnósticos de salud y trabajo con el fin de promover y mantener el mayor grado de bienestar físico, mental y social de los trabajadores que laboran en EcoServicios y aumentar la productividad de la Empresa.
- Evaluar el cumplimiento del Programa de Salud Ocupacional y establecer nuevas metas que permitan tomar decisiones que faciliten reorientar y mejorarlo.
- Reducir progresivamente los índices de accidentalidad, enfermedad profesional y ausentismo por todas sus causas.

2. ALCANCE

El Programa de Salud Ocupacional es aplicable a todos los trabajadores y procesos que desarrolla la compañía y está dirigido a todo el personal de la empresa que desarrollan actividades de manera permanente u ocasional en las oficinas y proyectos de la empresa.

2. DEFINICIONES

ACCIDENTE DE TRABAJO: Acontecimiento no deseado y repentino que puede resultar en lesiones a las personas, daños a la propiedad y/o alteraciones del medio ambiente.

AUSENTISMO: Se denomina al número de horas - hombre programadas que se dejan de trabajar como consecuencia de las Condiciones de Trabajo y Salud, de los Accidentes de Trabajo (AT) o Enfermedades Profesionales (EP).

CONDICIONES DE TRABAJO Y DE SALUD: Componentes materiales y no materiales que pueden ser generadas por el ambiente, la organización o las personas y que contribuyen a determinar el proceso de salud -enfermedad.

COMITÉ PARITARIO DE SALUD OCUPACIONAL: Organismo de promoción y vigilancia de las normas y reglamentos de Salud Ocupacional dentro de la empresa

CONSECUENCIAS: Se refiere a las alteraciones negativas en el estado de salud, de las personas, así como en las finanzas e imagen de la empresa.

ENFERMEDAD COMÚN O GENERAL: Todo estado patológico (de enfermedad) permanente o temporal que sobrevenga como consecuencia obligada y directa a gentes no relacionados con la actividad laboral.

ENFERMEDAD PROFESIONAL: Todo estado patológico que sobrevenga como consecuencia obligada del desempeño repetido o habitual de determinada actividad laboral y que está determinado por agentes físicos, químicos, biológicos, ergonómicos, entre otros.

EXPOSICIÓN: Frecuencia con que las personas o la estructura entran en contacto con los factores de riesgo. Para calcularla se puede considerar el tiempo promedio diario en horas de exposición o el tiempo semanal acumulado

FACTOR DE RIESGO: Es todo elemento, fenómeno, ambiente o acción humana que encierran una capacidad potencial de producir lesiones a los trabajadores, daños a las instalaciones locativas, equipos, herramientas y cuya probabilidad de ocurrencia depende de la eliminación o control del elemento agresivo

HIGIENE OCUPACIONAL: Conjunto de actividades destinadas a la identificación, evaluación y control de los factores de riesgos del ambiente de trabajo que puedan alterar la salud de los trabajadores, generando enfermedades profesionales.

INCIDENCIA: Frecuencia con que se presenta o incide por primera vez un evento de salud o enfermedad en un período.

INCIDENTE: Evento que genera un accidente o que tuvo el potencial para llegar a ser un accidente.

MEDICINA OCUPACIONAL: Conjunto de actividades de las ciencias de la salud dirigidas hacia la promoción de la mejor calidad de vida de los trabajadores a través del mantenimiento y mejoramiento de sus condiciones de salud.

MORBILIDAD: Número proporcional de personas de una población general que se enferman en un tiempo determinado.

MORTALIDAD: Número proporcional de personas de una población general que se mueren en un tiempo determinado.

PANORAMA DE RIESGOS: Es una herramienta utilizada para recolectar en forma sistemática y organizada la información detallada sobre la identificación, localización y valoración de las condiciones de riesgo existentes en un contexto laboral.

PREVALENCIA: Frecuencia con que se presenta un evento de salud o enfermedad en el momento, independiente de cuándo se haya originado.

PROCESO: Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

PELIGRO: Es una fuente o situación con potencial de daño en términos de lesión o enfermedad, daño a la propiedad al ambiente de trabajo o una combinación de estos.

PERSONAL EXPUESTO: Número de personas relacionadas directamente con el riesgo.

PUESTO TRABAJO: Lugar donde el trabajador realiza la tarea que se le ha encomendado

RIESGO: Posibilidad de ocurrencia de un suceso que afecta de manera negativa a una o más personas expuestas.

RIESGO PROFESIONAL: Conjunto de factores o condiciones potencialmente agresoras, tanto del ambiente de la organización laboral, como de la tarea que realiza el individuo.

SALUD: Es el completo bienestar físico, mental y social de una persona y no solamente la ausencia de enfermedad o invalidez.

SALUD OCUPACIONAL: Conjunto de disciplinas que tienen como finalidad la promoción de la salud en el trabajo a través del fomento y mantenimiento del más elevado nivel de bienestar en los trabajadores de todas las profesiones, previniendo alteraciones de la salud por las condiciones de trabajo, protegiéndolos contra los riesgos resultantes de la presencia de agentes nocivos y colocándolos en un cargo acorde con sus aptitudes físicas y psicológicas.

SEGURIDAD OCUPACIONAL O INDUSTRIAL: Conjunto de actividades destinadas a la identificación, evaluación y control de los factores de riesgo o condiciones de trabajo que puedan producir accidentes de trabajo (AT).

SISOMA: Iniciales de Seguridad Industrial, Salud Ocupacional y Medio Ambiente

SISTEMA DE VIGILANCIA EPIDEMIOLÓGICA: Metodología y procedimientos administrativos que facilitan el estudio de los efectos sobre la salud causados por la exposición a factores de riesgo específicos presentes en el trabajo, e incluye acciones de prevención y control dirigidos al ambiente laboral y a las personas (aspectos orgánicos, estilos de vida y de trabajo).

3. MARCO LEGAL

La integridad de la vida y la salud de los trabajadores constituyen una preocupación de interés público, en el que participan el gobierno y los particulares (Ley 9/79).

El desarrollo del marco legal en la compañía está dado por la matriz de requisitos legales, y corresponde a lineamientos constitucionales, convenios internacionales de la OIT, normas generales del Código Sustantivo del Trabajo y además por:

- **Ley 9 de 1979;** Establece la obligación de contar con un Programa de Salud Ocupacional en los lugares de trabajo, por la cual se dictan medidas sanitarias.
- **Resolución 2400 de 1979;** que establece el reglamento general de Seguridad e Higiene Industrial.
- **Decreto 614 de 1984;** por el que se determinan las bases para la organización y administración de la Salud Ocupacional en el país.
- **Resolución 2013 1986;** la reglamenta la organización y funcionamiento de los Comités Paritario de Salud Ocupacional, de Medicina, Higiene y Seguridad Industrial.
- **Resolución 2413 1979;** se establece Reglamento General de Higiene y seguridad industrial para la industria de la construcción.
- **Resolución 1016 de 1.989;** reglamenta la organización, funcionamiento y forma de los Programas de Salud Ocupacional que deben desarrollar los patronos o empleadores de las Compañías en el país.
- **Ley 100 de 1993, Decretos 1295/94, 1771/94, 1772/94;** organizan el Sistema General de Riesgos Profesionales, a fin de fortalecer y promover las condiciones de trabajo y de salud de los trabajadores en los sitios donde laboran. El sistema aplica a todas las empresas y empleadores.
- **Decretos 1831 y 1832/94;** determinan las tablas de clasificación de actividades económicas y de enfermedades profesionales.
- **Ley 776/02.** Por el cual se dictan normas sobre la organización, administración y prestaciones del sistema general de riesgos profesionales.
- **Resolución 1401/2007** Por la cual se reglamenta la investigación de incidentes y accidentes de trabajo.
- **Resolución 2346/2007.** Por la cual se regula la práctica de evaluaciones médicas ocupacionales y el manejo y contenido de las historias clínicas ocupacionales.
- **Resolución 3673/08.** Se establece Reglamento Técnico para trabajo en altura.

EcoServicios dentro de sus políticas tiene el firme compromiso de dar cumplimiento de la normatividad vigente en materia de salud ocupacional, a lo que también suma el interés por satisfacer las necesidades de los clientes con calidad en sus servicios, razón por la cual se ha definido una misión, visión y políticas de calidad.

5. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

5.1. Recuento Histórico

5.2. Generalidades de la compañía

Razón Social	
NIT	
ARP	
Ciudad	Bogotá, D.C.
Dirección	
Teléfonos	

5.3. Actividad económica.

5.4. Procesos desarrollados.

5.5. Equipos utilizados.

Área Administrativa: Computadores, fax, impresoras, scanner, fotocopiadora, video beam, elementos de oficina en general, etc.

Área Operativa: escobas, traperos, aspiradoras

5.6. Organigrama de la compañía.

De acuerdo a la organización de la empresa se ha establecido un organigrama, el cual se presenta a continuación.

5.7. MISIÓN

5.8. VISIÓN

5.9. ORGANIZACIÓN DE TRABAJO

5.9.1. Formas de contratación

- EPS
- ARP
- Caja de compensación
- Fondo de pensiones
- Cesantías

5.9.2. Número de trabajadores.

Área	Hombres	Mujeres	Subtotal
Administrativa			
Operativa			
Total			

5.9.3. Jornada laboral.

Área Administrativa

Lunes a Viernes

7:45 a.m. a 5:30 p.m.

Operativa

Lunes a Viernes

7:00 a.m. a 5:00 p.m.

Sábados

8:00 a.m. a 1:00 m.

6. Aspectos jurídicos laborales

6.1. Reglamento Interno de trabajo.

6.2. Reglamento de higiene y seguridad industrial

Se mantiene publicado y divulgado el Reglamento de acuerdo con las normas emitidas el Ministerio de la Protección Social.

6.3. Comité Paritario de salud ocupacional.

La empresa para dar cumplimiento con la Res. 2013 de 1989 del Ministerio de la Protección Social ha registrado ante dicha entidad al Comité Paritario de Salud Ocupacional (COPASO), con una vigencia para el periodo XXXXXX. El comité está integrado así:

REPRESENTES EMPRESA		REPRESENTANTES TRABAJADORES	
Principales	Suplentes	Principales	Suplentes

El Comité ha establecido que mensualmente se llevarán a cabo las reuniones correspondientes, utilizando las instalaciones de la oficina principal para dicha reunión. Las actas de las reuniones realizadas son archivadas por el Secretario, permaneciendo a disposición de las autoridades competentes conforme a la ley.

EcoServicios se proyecta al futuro como una empresa líder en la prestación de servicios domésticos, manteniendo su prestigio a nivel nacional, mediante la mejora continua de la calidad del servicio prestado, y dando soluciones de ingeniería innovadoras acordes con las necesidades cada vez más exigentes de los clientes.

7. ORGANIZACIÓN DE LA SALUD OCUPACIONAL

7.1. Estructura Orgánica de la Salud Ocupacional

Teniendo en cuenta que las acciones del Programa de Salud Ocupacional poseen relación directa con el área operativa, la coordinación del mismo depende de un nivel decisorio de la Empresa, buscando agilidad y eficacia para la toma de decisiones que el desarrollo del programa demande.

El encargado del Programa de Salud Ocupacional debe mantener comunicación efectiva con los miembros del **COPASO** (Comité Paritario de Salud Ocupacional) conformado actualmente por la Empresa, para garantizar ambientes seguros de trabajo, e igualmente para dar cumplimiento de las funciones de vigilancia y promoción que le asigna la Resolución No. 2013/86.

7.2. Coordinación del Programa de Salud Ocupacional

La coordinación del Programa de Salud Ocupacional estará a cargo del Coordinador SISO, el cual buscará articular y desarrollar actividades en cada uno de los proyectos, logrando tomar decisiones de manera efectiva con el apoyo de los residentes, para mantener ambientes de trabajo seguro. Así mismo generará espacios de comunicación efectiva con los miembros del **COPASO** (Comité Paritario de Salud Ocupacional), con el objetivo principal de garantizar el bienestar los trabajadores, contribuyendo con las acciones de promoción y vigilancia de la salud ocupacional.

7.3. Recursos

7.3.1. Recursos Humanos.

Los recursos humanos que garantizan el cumplimiento estricto y la planeación y programación de cada una de las actividades que se desarrollaran dentro del marco del Programa de Salud Ocupacional, con el apoyo del Comité Paritario de Salud Ocupacional son:

- Coordinador SISO
- Integrantes del COPASO
- Asesor externos.

Se gestionarán todas las actividades de prestación de servicios de asesoría y de ejecución técnica, para la corrección de Niveles de Riesgo presentes en las diferentes áreas de trabajo con profesionales experimentados en el tema, siempre orientados bajo las políticas administrativas de la compañía.

7.3.2. Recursos Físicos y Tecnológicos

- Computadores
- Implementos generales de oficina

7.3.3. Recurso financiero

7.4. Responsabilidades

7.4.1. Gerencia

Es la responsable del funcionamiento y operatividad del Programa de Salud Ocupacional, destinando los recursos Administrativos y financieros requeridos para tal fin y como tal sus funciones son:

- Responder por la ejecución del Programa de Salud Ocupacional permanentemente.
- Contribuir a todo lo que conlleve a desarrollar el Programa de Salud Ocupacional y ser partícipe de este.
- Comprobar ante las autoridades competentes en Salud Ocupacional que se está cumpliendo con las Normas vigentes para la prevención y protección de la salud de los trabajadores.
- Facilitar la asistencia de los trabajadores a cursos de capacitación y programas educativos, que realicen entidades competentes para la prevención y control de los riesgos y enfermedades profesionales.
- Informar a los trabajadores sobre los riesgos a los que están sometidos, sus efectos y las medidas correctivas que deberán implementarse.

7.4.2. Coordinador del Programa de Salud Ocupacional.

- Actualizar, ajustar y ejecutar todos los cambios pertinentes que se recomienden dentro del programa de Salud Ocupacional.
- Proponer a la Dirección, la adopción de medidas y el desarrollo de actividades que procuren y mantengan ambientes de trabajo saludables.
- Programar y dar capacitación en lo referente a salud ocupacional, estilos de vida saludable y ambientes laborales sanos a la población trabajadora en general
- Llevar actualizadas todos los registros y estadísticas de accidentalidad y ausentismo.
- Hacer inspecciones periódicas para detectar, controlar y eliminar los posibles riesgos de accidentes o enfermedad profesional.

- Generar el presupuesto de Salud Ocupacional anualmente.
- Mantenerse informado sobre las nuevas disposiciones de Salud Ocupacional e intercambiar a la información pertinente.

7.4.3. Comité Paritario de Salud Ocupacional.

Son funciones del Comité Paritario de Salud Ocupacional, además de las señaladas, Decreto 2013 de 1986, las siguientes:

- Proponer a la administración de la Empresa o establecimiento de trabajo la adopción de medidas y el desarrollo de actividades que procuren y mantengan la salud en los lugares y ambientes de trabajo.
- Coordinar, proponer y participar en las actividades de capacitación en Salud Ocupacional dirigidas a los trabajadores, supervisores, directivos y miembros del Comité.
- Vigilar el cumplimiento por parte de empleadores y trabajadores, del Reglamento de Higiene y Seguridad Industrial, el desarrollo del Programa de Salud Ocupacional y Normas Legales.
- Colaborar con las investigaciones y análisis de las causas de los accidentes de trabajo y enfermedades profesionales, proponer al empleador las medidas correctivas en el área donde se presentan para evitar la ocurrencia de estos. Evaluar los programas que se hayan realizado.
- Visitar periódicamente los lugares de trabajo e inspeccionar los ambientes, maquinas equipos; aparatos y operaciones realizadas por el personal de trabajadores en cada área o sección de la Empresa e informar al empleador sobre la existencia de factores de riesgo y sugerir las medidas correctivas y de control.
- Estudiar y considerar las sugerencias que presenten los trabajadores, en materia de Medicina (Preventiva y del Trabajo), Seguridad e Higiene Industrial.
- Servir como organismo de coordinación, entre los trabajadores y el empleador en la solución de problemas referentes a la Salud Ocupacional en la Empresa. Tramitar los reclamos de los trabajadores relacionados con la Salud Ocupacional.
- Solicitar periódicamente a la Empresa los informes sobre accidentalidad y enfermedades profesionales con el objeto de dar cumplimiento a lo estipulado en la reglamentación correspondiente.
- Mantener o llevar archivo de actas de las reuniones, inspecciones y actividades que se desarrollen, el cual estará en cualquier momento a disposición del empleador, los trabajadores y las autoridades competentes.
- Participar en las actividades de promoción, divulgación e información sobre medicina, higiene y seguridad industrial, entre los patrones y los trabajadores para obtener su participación activa en el desarrollo de los programas y planes a seguir en el Programa de Salud Ocupacional dentro de la Empresa.
- Actuar como instrumento de vigilancia y control para el cumplimiento de los lineamientos y políticas trazadas dentro del Programa de Salud Ocupacional de la compañía.
- Recibir copias por derecho propio, de conclusiones e inspecciones que eventualmente realicen las autoridades de Salud Ocupacional a los sitios de trabajo.

7.4.4. Trabajadores.

- Es responsabilidad de los trabajadores, cumplir con las normas y recomendaciones del Programa de Salud Ocupacional, Reglamento Interno de trabajo, Reglamento de Higiene y Seguridad Industrial y políticas de la compañía.
- Participar en las actividades y capacitaciones que lleve a cabo la empresa.
- Participar de la ejecución, vigilancia y control de los puestos de Trabajo y del Programa de Salud Ocupacional.
- Utilizar los elementos de Protección Personal que la empresa le ha asignado y mantenerlos adecuadamente dándole el uso debido.

NOTA: Las responsabilidades se complementan y especifican en los perfiles de cargo.

7.4.5. Participación de la ARL

Como Institución encargada de la Asesoría y Control de las actividades de Salud Ocupacional de la Empresa, delegada por el Ministerio de Protección Social, participará directamente en la ejecución de actividades de promoción y prevención tendientes a mejorar las condiciones de trabajo y salud de la población trabajadora, mediante la elaboración del Plan de Trabajo Anual, que permita el seguimiento y control de las acciones ejecutadas

POLÍTICAS DE LA COMPAÑÍA

7.5.1. POLÍTICA DE SEGURIDAD INDUSTRIAL, SALUD OCUPACIONAL Y MEDIO AMBIENTAL

Durante el desarrollo de actividades de limpieza y servicio doméstico , se busca entregar un producto que cumpla con las expectativas del cliente, los requisitos contractuales y lo exigido en la legislación nacional en temas de salud ocupacional, seguridad industrial y ambiental, desarrollado bajo un ambiente laboral seguro y sano, enfocando los esfuerzos a la prevención de lesiones personales, los riesgos en la salud de sus trabajadores y clientes, disminuyendo los impactos negativos sobre la parte ambiental y buscando el mínimo de afectación a las comunidades del sector. Para esto la empresa establece metodologías que permitan minimizar el impacto socio-ambiental y/o daño a la propiedad que se derive de las actividades realizadas por la empresa.

Para ello, EcoServicios, asigna los recursos físicos y económicos así como el talento humano, necesarios para la implementación del sistema de gestión en salud ocupacional, seguridad industrial y protección ambiental, manteniendo objetivos y metas específicas a las cuales se les hace seguimiento periódicamente, enmarcado dentro de un proceso de mejoramiento continuo.

7.5.2. POLÍTICA DE NO CONSUMO DE ALCOHOL, DROGAS Y CIGARRILLO

EcoServicios, prohíbe el consumo, venta y distribución de bebidas alcohólicas, sedantes, estimulantes, alucinógenos y otras drogas peligrosas, así como prohíbe la presencia de sus empleados bajo sus efectos al momento de presentarse a trabajar, durante las horas de trabajo, durante su permanencia en los hogares asignados o en los establecimientos a los cuales concurra en representación de la empresa, teniendo en cuenta que estas sustancias deterioran la salud de las personas, la calidad de su trabajo y la seguridad individual y colectiva del personal en el proyecto.

Todo trabajador de EcoServicios, que infrinja lo aquí estipulado, se le impondrán las sanciones disciplinarias necesarias, de acuerdo con lo establecido en la legislación vigente y deberá abandonar de inmediato el sitio de trabajo, a fin de minimizar el riesgo de lesión a sí mismo, a otros trabajadores o de causar daños a procesos, equipos o a la propiedad.

EcoServicios, promueve programas tendientes a desarrollar una actitud responsable ante las consecuencias del alcohol y la drogadicción y dispone del talento humano necesario para tal fin.

8. DIAGNOSTICO INTEGRAL DE CONDICIONES DE TRABAJO Y SALUD

El diagnóstico de las condiciones de trabajo se obtiene principalmente del panorama de riesgos y del grado de desarrollo y cumplimiento de programas específicos como: elementos de protección personal, normas de seguridad, inspecciones específicas, plan de inducción, reporte e investigación de incidentes o accidentes de trabajo y enfermedades profesionales, plan de emergencia, demarcación y señalización, métodos de almacenamiento, plan de mantenimiento, saneamiento básico y protección ambiental, medidas específicas sobre prevención y control sobre los factores de riesgo generadores de accidentes de trabajo y enfermedad profesional (ATEP), hojas de seguridad de materiales y productos.

9. PLANEACIÓN, ORGANIZACIÓN E INTERVENCIÓN.

9.1. Subprograma de medicina preventiva y del trabajo

9.1.1. Definición

Conjunto de actividades encaminadas a la promoción y control de la salud de los trabajadores. En este Subprograma se integran las acciones de Medicina Preventiva y Medicina del Trabajo, teniendo en cuenta que las dos tienden a garantizar óptimas condiciones de bienestar físico, mental y social de los trabajadores, protegiéndolos de los factores de riesgo ocupacionales, ubicándolos en un puesto de trabajo acorde con sus condiciones psicofísicas y manteniéndolos en aptitud de producción laboral.

9.1.2. Objetivos

- Propender por el mejoramiento y mantenimiento de las condiciones generales de salud y calidad de vida de los trabajadores.
- Educar a los trabajadores para prevenir enfermedad común, accidente de trabajo, enfermedad profesional y riesgos específicos
- Elaborar programas de bienestar social y capacitación para todo el personal de la entidad para integrar, recrear y desarrollar física, mental y socialmente a cada trabajador.
- Capacitar en factores de riesgo, sus efectos sobre la salud y la manera de corregirlos
- Ubicar al trabajador en el cargo acorde con sus condiciones psicofísicas
- Hacer seguimiento periódico de los trabajadores para identificar y vigilar los expuestos a factores de riesgos específicos.

9.1.3. Actividades en medicina preventiva y del trabajo

Actividades Generales.

- Capacitación en prevención de enfermedades y accidentes generales y profesionales: esta programación de esta actividad se puede observar en el cronograma de actividades SISO.
- Evaluaciones médicas ocupacionales: para el cumplimiento de esta actividad, la empresa ha establecido el documento “procedimiento para realización de exámenes médicos ocupacionales”.

- Diagnóstico de Salud: a partir de las evaluaciones médicas se establecerán diagnósticos de salud para generar planes de acción específicos.
- Sistema de Vigilancia Epidemiológica Ocupacional: De acuerdo con la identificación de peligros y el diagnóstico de salud se determina la implementación y desarrollo de los siguientes programas de vigilancia epidemiológica (PVE): programa de vigilancia epidemiológica de conservación visual y programa de vigilancia epidemiológica de lesiones osteomusculares.
- Coordinación con entidades de salud para desarrollar actividades de promoción y prevención de enfermedades.
- Implementación de la Brigada de Primeros Auxilios

9.2. Subprograma de seguridad industrial

9.2.1. Definición

Es el conjunto de actividades destinadas a la prevención, identificación, evaluación y control de riesgos que generen accidentes de trabajo, previniendo posibles accidentes de trabajo.

9.2.2. Objetivos

- Mantener un ambiente laboral seguro, mediante el control de los factores personales y del trabajo que generan los actos inseguros, condiciones ambientales peligrosas que puedan causar daño a la integridad física del trabajador o a los recursos de la empresa.
- Reconocer, identificar y controlar o minimizar los factores de riesgo que puedan causar ACCIDENTE DE TRABAJO.

9.2.3. Actividades

- Inspecciones de seguridad: con el fin de identificar actos y condiciones irregulares, se implementa el “programa de inspecciones planeadas”, en el cual se efectuará según la dinámica de cada proyecto y principalmente abarcará aspectos como: elementos de protección personal, vehículos, condiciones locativas, tarea críticas y equipos de emergencia.
- Normas de seguridad: la compañía emprenderá un programa de elaboración de normas de seguridad para cada una de las actividades que lo requieran y presenten riesgo potencial de ocasionar pérdidas.
- Elementos de protección personal: con el objeto de garantizar la seguridad de los trabajadores y mantener control sobre la entrega, uso y reposición de los EPP, la empresa ha establecido el “programa de EPP”, que es de obligatorio cumplimiento para todos los proyectos

- Elaborar protocolos de mantenimiento Preventivo y Correctivo de vehículos, equipos y herramientas, lo mismo que el plan de sustitución de los mismos.
- Plan de inducción, capacitación y entrenamiento: teniendo en cuenta que la educación y concientización del personal, es parte fundamental para la prevención de actos inseguros, la empresa establecerá un plan de inducción, capacitación y entrenamiento, donde se orientan las actividades para obtener una gestión efectiva.
- Hojas de seguridad: las actividades de almacenamiento, manipulación y transporte de sustancias químicas, requiere que todos los trabajadores que las desarrollan, tengan conocimiento de los riesgos y manejo adecuado, por esto en los lugares donde el personal de la empresa pueda tener contacto con sustancias químicas, se mantendrán las hojas de seguridad correspondientes y se divulgarán debidamente.
- Demarcación y señalización de áreas y puestos de trabajo: de acuerdo a las condiciones locativas se efectuará la señalización y demarcación de las áreas. Sin embargo, cabe aclarar que para el caso de los proyectos, la señalización en algunos casos, estará sujeta a la responsabilidad de los contratistas.
- Elaboración y divulgación del Plan de emergencia y realización de simulacros en conjunto con el Subprograma de medicina del trabajo e higiene industrial.
- Reporte, investigación y registro de incidentes (accidentes y casi accidentes): se ha establecido un procedimiento específico para esta actividad, denominado: “procedimiento de investigación de accidentes”.
- Conformación de los grupos de apoyo - Brigadas de Emergencias, Grupo de apoyo de prevención, control y extinción de incendios.

9.3. Subprograma de higiene industrial

9.3.1. Definición

Conjunto de actividades destinadas a la identificación, evaluación y control de los agentes contaminantes y factores de riesgo que se puedan presentar dentro de los ambientes de trabajo.

Agente contaminante: Son todos aquellos fenómenos físicos, sustancias u organismos susceptibles de ser calificados y cuantificados, que se pueden generar en el medio ambiente de trabajo y que pueden producir alteraciones fisiológicas y/o psicológicas conduciendo a una patología ocupacional

9.3.2. Objetivos

- Identificar, reconocer, cuantificar, evaluar y controlar los agentes contaminantes y factores de riesgo generados o que se pueden generar en los ambientes de trabajo y que ocasionen enfermedad profesional.

- Establecer los diferentes métodos de control para cada agente contaminante y/o factor de riesgo, siguiendo en orden de prioridad la fuente, el medio y el trabajador.
- Asesorar en toxicología industrial sobre el uso, manejo de las diferentes sustancias peligrosas.
- Implementar junto con el subprograma de Medicina del Trabajo y Seguridad Industrial, la Vigilancia Epidemiológica y la educación sanitaria.

9.3.3. Actividades

- Reconocer, evaluar y controlar los agentes contaminantes que se generen en los puestos de trabajo y que puedan producir Enfermedad Profesional en los trabajadores.
- El reconocimiento de los diferentes agentes contaminantes se realiza a través de matriz de identificación de peligros, inspecciones y evaluaciones ambientales.
- Evaluación y monitoreo ambiental al nivel de los diferentes riesgos que se hayan detectado en el Panorama de Riesgos y que se presentan en el sitio de trabajo, quedando registrado esta actividad en el CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES para su ejecución.
- Implementación de medidas de control

9.4. Programa de capacitación y entrenamiento

Definición

Conjunto de actividades encaminadas a proporcionar al trabajador los conocimientos y destrezas necesarias para desempeñar su labor asegurando la prevención de accidentes, protección de la salud e integridad física y emocional.

9.4.1. Objetivos

- Proporcionar sistemáticamente a los trabajadores el conocimiento necesario para desempeñar su trabajo en forma eficiente.
- Lograr el cambio de actitud y comportamiento frente a determinadas circunstancias y situaciones que puedan resultar en pérdidas para la empresa.

9.4.2. Actividades

- Identificar las necesidades de capacitación de acuerdo con los cargos y los requerimientos

contractuales de los clientes.

- Elaborar programa de formación.
- Establecer procedimiento para la inducción del personal directo y visitante.

10. Ejecución del Programa de Salud Ocupacional

Cronograma de actividades

Para EcoServicios todas las actividades asociadas al dar cumplimiento al programa de salud ocupacional se encuentran establecidas en el cronograma general de actividades

Seguimiento y control

El Programa de Salud Ocupacional debe ser evaluado anualmente para determinar el grado de efectividad o impacto que las acciones del Programa han tenido sobre las condiciones de trabajo y salud de la comunidad laboral

Para el análisis de los resultados del Programa de Salud Ocupacional se utilizan indicadores de medición y seguimiento.

Está contemplado

FIRMA GERENTE

FIRMA COORDINADOR SISO

BIBLIOGRAFÍA

- ALCALDIA BOGOTA. (10 de 06 de 2008). *Alcaldía de Bogotá*. Recuperado el 3 de 02 de 2014, de www.alcaldiabogota.gov.co:
<http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=31459>
- ALCALDIA DE BOGOTA. (03 de 02 de 2014). *Alcaldía Mayor de Bogotá*. Recuperado el 03 de 02 de 2014, de www.alcandiabogota.gov.co:
http://www.movilidadbogota.gov.co/hiwebx_archivos/ideofolio/06-CaracScioecoBta_15_1_40.pdf
- CARRO YA. (04 de 03 de 2014). *Carro Ya*. Recuperado el 04 de 03 de 2014, de <http://www.carroya.com/>:
<http://www.carroya.com/carros/en-venta#filtro=cidtipovehiculo:9&activofiltro=TipoVehiculo&rango=Vans>
- CATASTRO BOGOTA. (15 de 12 de 2013). *Catastro de Bogotá*. Recuperado el 03 de 02 de 2014, de <http://www.catastrobogota.gov.co/>:
<http://www.catastrobogota.gov.co/sites/default/files/files/Resultados%20Censo%20Inmobiliario%20vigencia%202013.pdf>
- DANE. (1 de 12 de 2005). *Departamento Administrativo Nacional de Estadística*. Recuperado el 3 de 02 de 2014, de <http://www.dane.gov.co/>:
http://www.dane.gov.co/files/censo2005/resultados_am_municipios.pdf
- DANE. (15 de 12 de 2011). *Departamento Administrativo Nacional de Estadística*. Recuperado el 03 de 02 de 2014, de <http://www.dane.gov.co/>:
http://www.dane.gov.co/files/investigaciones/condiciones_vida/calidad_vida/ECV_2011_Bogota.pdf
- DANE. (2012). *Encuesta Anual de Servicios 2010 - 2011*. Bogotá: DANE.
- DANE. (2013). *Encuesta anual de servicios 2012 - 2013*. Bogotá: Dane.
- DIAN. (28 de 03 de 2014). www.dian.gov.co. Recuperado el 28 de 03 de 2014, de Dian:
<http://www.dian.gov.co/>
- EAGLETYRE. (05 de 03 de 2014). *eagletyre*. Recuperado el 05 de 03 de 2014, de <http://www.eagletyre.com/>: <http://www.eagletyre.com/informes-tecnicos-de-neumaticos-llantas-para-autos.htm>
- EL COLOMBIANO. (05 de 03 de 2014). *El Colombiano*. Recuperado el 05 de 03 de 2014, de <http://www.elcolombiano.com/>:
[http://www.elcolombiano.com/BancoConocimiento/E/el_salario_minimo_para_2014_quedo_redondeado_en_\\$616000/el_salario_minimo_para_2014_quedo_redondeado_en_\\$616000.asp](http://www.elcolombiano.com/BancoConocimiento/E/el_salario_minimo_para_2014_quedo_redondeado_en_$616000/el_salario_minimo_para_2014_quedo_redondeado_en_$616000.asp)

EL ESPECTADOR. (05 de 03 de 2014). *El Espectador*. Recuperado el 05 de 03 de 2014, de <http://www.elespectador.com/>: <http://www.elespectador.com/noticias/economia/galon-de-gasolina-enero-de-2014-sube-100-articulo-466572>

EL NUEVO DIA. (23 de 05 de 2012). *Periodico El Nuevo Dia*. Recuperado el 02 de 03 de 2014, de <http://www.elnuevodia.com.co/>: <http://www.elnuevodia.com.co/nuevodia/actualidad/economica/146344-dane-revelo-resultados-de-la-encuesta-anual-de-servicios>

EXITO. (04 de 03 de 2014). *Almacenes Exito*. Recuperado el 04 de 03 de 2014, de <http://www.exito.com/>: <http://www.exito.com/>

FONADE. (10 de 10 de 2007). *FONADE*. Recuperado el 03 de 02 de 2014, de <http://www.fondoemprender.com/>: <http://www.fondoemprender.com/bancoMedios/Documentos%20Office/modelofinanciero.xls>

HOME CENTER. (04 de 03 de 2014). *Home Center*. Recuperado el 04 de 03 de 2014, de <http://www.homecenter.com.co/>: <http://www.homecenter.com.co/homecenter-co/category/cat20006/Catalogos-vigentes>

MAKRO. (04 de 03 de 2014). *Almacenes Makro*. Recuperado el 04 de 03 de 2014, de <http://www.makrovirtual.com/>: <http://www.makrovirtual.com/cumara/index.php/aseo.html>

METRO CUADRADO. (03 de 02 de 2014). *Metro Cuadrado*. Recuperado el 03 de 02 de 2014, de <http://contenido.metrocuadrado.com/>: http://contenido.metrocuadrado.com/contenidom2/ciudyprec_m2/inforbog_m2/informacingeneralbogot/ARTICULO-WEB-PL_DET_NOT_REDI_M2-3079212.html

PORTAFOLIO. (19 de 10 de 2011). *Portafolio*. Recuperado el 05 de 03 de 2015, de <http://www.portafolio.co/>: <http://www.portafolio.co/finanzas-personales/asi-son-los-salarios-los-administradores-empresas>

SDP. (15 de 12 de 2011). *Secretaria Distrital de Planeacion*. Recuperado el 28 de 02 de 2014, de <http://www.sdp.gov.co/>: <http://www.sdp.gov.co/portal/page/portal/PortalSDP/Informaci%F3nTomaDecisiones/Estadisticas/Proyecci%F3nPoblaci%F3n>

SECRETARIA DISTRITAL DE HACIENDA. (05 de 03 de 2014). *Secretaria Distrital de Hacienda*. Recuperado el 05 de 03 de 2014, de http://impuestos.shd.gov.co/portal/page/portal/portal_internet_sdh/impuestos/vehiculo_imp: <http://gestion.shd.gov.co/liquidadorvehiculos/lvehiculos.jsp?nuevo=1>

TU CARRO. (04 de 03 de 2014). *Tu Carro*. Recuperado el 04 de 03 de 2014, de <http://www.tucarro.com.co/>: <http://listado.tucarro.com.co/carros/chevrolet/n300/>

VIVA REAL. (03 de 02 de 2014). *Viva Real*. Recuperado el 03 de 02 de 2014, de www.vivareal.com.co:
<http://www.vivareal.com.co/imovel/sala-chico-occidental-norte-bogota-com-garagem-70m2-aluguel-S1700000-id-41735050/>

WIKIPEDIA. (11 de 05 de 2013). *Wikipedia*. Recuperado el 03 de 02 de 2014, de
<http://es.wikipedia.org/wiki/Wikipedia:Portada>: <http://es.wikipedia.org/wiki/Limpieza>

LICENCIA DE USO – AUTORIZACIÓN DE LOS AUTORES

Actuando en nombre propio identificado (s) de la siguiente forma:

Nombre Completo JORGE IVAN OJEDA PARDO

Tipo de documento de identidad: C.C. T.I. C.E. Número: 80.901.629

Nombre Completo JAVIER OSWALDO CROZ GONZALEZ

Tipo de documento de identidad: C.C. T.I. C.E. Número: 1.032.392.446

Nombre Completo DAVID ORLANDO DÍAZ SEGORA

Tipo de documento de identidad: C.C. T.I. C.E. Número: 1.022.344.221

Nombre Completo VANNESA ALEJANDRA TORRES SALAZAR

Tipo de documento de identidad: C.C. T.I. C.E. Número: 52.410.810

El (Los) suscrito(s) en calidad de autor (es) del trabajo de tesis, monografía o trabajo de grado, documento de investigación, denominado:

"CASO DE NEGOCIO ECOSERVICIOS"

Dejo (dejamos) constancia que la obra contiene información confidencial, secreta o similar: SI NO
(Si marqué (marcamos) SI, en un documento adjunto explicaremos tal condición, para que la Universidad EAN mantenga restricción de acceso sobre la obra).

Por medio del presente escrito autorizo (autorizamos) a la Universidad EAN, a los usuarios de la Biblioteca de la Universidad EAN y a los usuarios de bases de datos y sitios webs con los cuales la Institución tenga convenio, a ejercer las siguientes atribuciones sobre la obra anteriormente mencionada:

- A. Conservación de los ejemplares en la Biblioteca de la Universidad EAN.
- B. Comunicación pública de la obra por cualquier medio, incluyendo Internet
- C. Reproducción bajo cualquier formato que se conozca actualmente o que se conozca en el futuro
- D. Que los ejemplares sean consultados en medio electrónico
- E. Inclusión en bases de datos o redes o sitios web con los cuales la Universidad EAN tenga convenio con las mismas facultades y limitaciones que se expresan en este documento
- F. Distribución y consulta de la obra a las entidades con las cuales la Universidad EAN tenga convenio

Con el debido respeto de los derechos patrimoniales y morales de la obra, la presente licencia se otorga a título gratuito, de conformidad con la normatividad vigente en la materia y teniendo en cuenta que la Universidad EAN busca difundir y promover la formación académica, la enseñanza y el espíritu investigativo y emprendedor.

Manifiesto (manifestamos) que la obra objeto de la presente autorización es original, el (los) suscritos es (son) el (los) autor (es) exclusivo (s), fue producto de mi (nuestro) ingenio y esfuerzo personal y la realizo (zamos) sin violar o usurpar derechos de autor de terceros, por lo tanto la obra es de exclusiva autoría y tengo (tenemos) la titularidad sobre la misma. En vista de lo expuesto, asumo (asumimos) la total responsabilidad sobre la elaboración, presentación y contenidos de la obra, eximiendo de cualquier responsabilidad a la Universidad EAN por estos aspectos.

En constancia suscribimos el presente documento en la ciudad de Bogotá D.C.,

NOMBRE COMPLETO: JORGE IVAN OJEDA
FIRMA: Jorge Ivan Ojeda
DOCUMENTO DE IDENTIDAD: 80.901.629
FACULTAD: POSTGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO: ESPECIALIZACIÓN
GERENCIA PROYECTOS.

NOMBRE COMPLETO: JAVIER OSWALDO CRUZ
FIRMA: Javier Oswaldo Cruz
DOCUMENTO DE IDENTIDAD: 1.032.392.446
FACULTAD: POSTGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO: ESPECIALIZACIÓN GERENCIA
PROYECTOS.

NOMBRE COMPLETO: DAVID ORLANDO DIAZ
FIRMA: David O Diaz
DOCUMENTO DE IDENTIDAD: 1.022.344.221
FACULTAD: POSTGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO: ESPECIALIZACIÓN
GERENCIA PROYECTOS.

NOMBRE COMPLETO: VANNESSA TORRES
FIRMA: VANNESSA ALEJANDRA TORRES
DOCUMENTO DE IDENTIDAD: 52.410.810
FACULTAD: POSTGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO: ESPECIALIZACIÓN
GERENCIA PROYECTOS

Fecha de firma: 17 JUNIO DE 2014