	<b>UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA</b>			
	<b>FORMATO HOJA DE RESUMEN PARA TRABAJO DE GRADO</b>	Documento <b>F-AC-DBL-007</b>	Código <b>10-04-2012</b>	Fecha <b>A</b>
<b>DIVISIÓN DE BIBLIOTECA</b>	Dependencia	Aprobado <b>SUBDIRECTOR ACADEMICO</b>		Pág. <b>i(192)</b>

### RESUMEN – TRABAJO DE GRADO

<b>AUTORES</b>	JESSICA LICETH RUEDA BARBOSA MONICA PATRICIA LUNA REYES
<b>FACULTAD</b>	FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS
<b>PLAN DE ESTUDIOS</b>	ADMINISTRACION DE EMPRESAS
<b>DIRECTOR</b>	SANDRA QUINTANA AREVALO
<b>TÍTULO DE LA TESIS</b>	ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UNA EMPRESA ESPECIALIZADA EN LIMPIEZA E HIGIENIZACIÓN DE ESPACIOS EN EL MUNICIPIO DE OCAÑA NORTE DE SANTANDER

#### RESUMEN

(70 palabras aproximadamente)

ESTA TESIS FUE ELABORADA CON EL FIN DE REALIZAR UN ESTUDIO DE FACTIBILIDAD QUE PERMITA LA CREACIÓN DE UNA EMPRESA ESPECIALIZADA EN LIMPIEZA E HIGIENIZACIÓN DE ESPACIOS EN EL MUNICIPIO DE OCAÑA NORTE DE SANTANDER. SE REALIZARON ESTUDIOS: DE MERCADO, TÉCNICO, ADMINISTRATIVO, FINANCIERO Y ECONÓMICO, PARA OBTENER UNA MEJOR PREDICCIÓN REFERENTE A LA IMPLEMENTACIÓN DE LA EMPRESA EN MENCIÓN. EL ANÁLISIS DE ESTA INVESTIGACIÓN ES DESCRIPTIVO YA QUE SE ELABORÓ UN ANÁLISIS DETALLADO DE CADA UNO DE LOS ELEMENTOS INVOLUCRADOS EN LOS ESTUDIOS REALIZADOS; ADICIONALMENTE LAS TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS EMPLEADAS COMO LAS ENCUESTAS QUE SE REALIZARON PERMITIERON CUMPLIR CON LOS OBJETIVOS PROPUESTOS EN ESTA INVESTIGACIÓN LOGRANDO IDENTIFICAR LA VIABILIDAD DE LA PROPUESTA.

#### CARACTERÍSTICAS

PÁGINAS:192	PLANOS:	ILUSTRACIONES:	CD-ROM: 1
-------------	---------	----------------	-----------



VÍA ACOLSURE, SEDE EL ALGODONAL. OCAÑA N. DE S.  
Línea Gratuita Nacional 018000 121022 / PBX: 097-5690088  
[www.ufpso.edu.co](http://www.ufpso.edu.co)



**ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UNA EMPRESA  
ESPECIALIZADA EN LIMPIEZA E HIGIENIZACIÓN DE ESPACIOS EN EL  
MUNICIPIO DE OCAÑA NORTE DE SANTANDER**

**AUTORES:**

**JESSICA LICETH RUEDA BARBOSA**

**MONICA PATRICIA LUNA REYES**

**Trabajo de Grado para optar el título de**

**Administrador de Empresas**

**Directora:**

**SANDRA QUINTANA AREVALO**

**UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS  
ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

**Ocaña, Colombia**

**Agosto de 2016**

## **DEDICATORIA**

**Con amor dedico este trabajo a mi familia,  
Quienes han sido un apoyo incondicional  
Para la realización de mis metas y  
Crecimiento personal.**

**MONICA**

**A Dios por ser siempre ese sentimiento de alegría,  
Tranquilidad y serenidad en cada  
Momento de esta etapa de vida  
Que esta próxima a culminar;  
Espero ser digna por tan  
Valioso esfuerzo.**

**JESSICA LICETH**

## **AGRADECIMIENTOS**

Los autores del proyecto agradecen a:

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

Los familiares que le inculcaron desde niñas la importancia de estudiar y ser una mejor persona, con valores y capacidades para enfrentarse a una sociedad y poder servir a los demás.

La Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña “UFPSO” por brindarles la oportunidad de pertenecer a la institución, contar con una excelente formación y recibir el beneficio de ser su egresado; debido al reconocimiento que la institución tiene por su trayectoria académica.

A la directora del proyecto: Especialista Sandra Quintero Arévalo, quien coloco su conocimiento y esmero en esta última etapa de su carrera profesional.

A los compañeros de Estudio, profesores que hicieron posible la ejecución de este proyecto.

## Índice

<b>Introducción</b>	<b>16</b>
<b>Capítulo 1. Título</b>	<b>17</b>
<b>1.1. Planteamiento del problema</b>	<b>17</b>
<b>1.2. Formulación del problema</b>	<b>17</b>
<b>1.3. OBJETIVOS</b>	<b>18</b>
1.3.1. Objetivo General.	18
1.3.2. Objetivos Específicos.	18
<b>1.4. Justificación</b>	<b>19</b>
<b>1.5. Delimitación del problema de investigación</b>	<b>20</b>
1.5.1. Geográfica.	20
1.5.2. Temporal.	20
1.5.3. Conceptual.	20
1.5.4. Operativa.	20
<b>Capítulo 2. Marco Referencial</b>	<b>21</b>
<b>2.1. MARCO HISTÓRICO</b>	<b>21</b>
2.1.1. Antecedentes mundiales de las prácticas de desinfección y limpieza.	21
2.1.2. Antecedentes Nacionales de las prácticas de desinfección y limpieza	22
2.1.3. Antecedentes Locales de las prácticas de desinfección y limpieza.	23
<b>2.2. MARCO CONCEPTUAL</b>	<b>24</b>
2.2.1. Higiene.	24
2.2.2. Higienización de espacios.	24
2.2.3. Importancia de la higiene	24
2.2.4. Bacterias patógenas.	25
2.2.5. Tecnología de punta.	25
2.2.6. Estudio de Mercado	25
2.2.7. Estudio técnico	28
2.2.8. Estudio Administrativo y Legal.	28
2.2.9. Estudio Financiero	29
2.2.10. Evaluación Económica	30
2.2.11. Evaluación Social y Ambiental	31
<b>2.3. MARCO TEÓRICO</b>	<b>32</b>
2.3.1. Estudio de factibilidad	32
2.3.2. Pequeña empresa	33
2.3.3. Pequeña empresa de servicios	34
2.3.4. Teoría de la administración	34
2.3.5. Teoría de las organizaciones	35
2.3.6. Teoría de toma de decisiones	35
2.3.7. Teoría de la medición	36
2.3.8. Teoría contable	38
<b>2.4. MARCO LEGAL</b>	<b>39</b>
2.4.1. Constitución Política.	39
2.4.2. Código civil colombiano.	40
2.4.3. Código del Comercio Colombiano.	40
2.4.4. Ley 1562 del 2012	42

2.4.5 Ley 9 de 1979	42
2.4.6 Ley 100 de 1993	43
2.4.7 Decreto 2650 de 1993.	43
2.4.8 Certificación NTC 6001: sistemas de gestión para MYPIMES	43
<b>Capítulo 3. Diseño Metodológico</b>	<b>44</b>
3.1. Tipo de investigación	44
3.2. Población objetivo	44
3.4. Técnicas e Instrumentos de recolección de la Información	46
3.5. Procesamiento y Análisis de la información	46
<b>Capítulo 4. Resultados</b>	<b>47</b>
<b>4.1. ESTUDIO DE MERCADO</b>	<b>47</b>
4.1.1. Características del Servicio	47
4.1.2. Demanda	53
4.1.3. Oferta	57
4.1.4. Precio	63
4.1.5. Estrategia de Mercado	65
4.1.6. Estrategias de Distribución	68
4.1.7. Estrategias de Promoción	69
4.1.8. Estrategias de comunicación	70
4.1.9. Estrategias de Servicios	71
4.1.10. Plan de Ventas	73
<b>4.2. ESTUDIO TECNICO</b>	<b>73</b>
4.2.1. Localización	73
4.2.2. Ingeniería del proyecto	76
<b>Escritorio Archivador Madera Aglomerada 72x106.4x40 cm Wengue Maderkit</b>	<b>88</b>
<b>4.3. ESTUDIO ADMINISTRATIVO Y LEGAL</b>	<b>93</b>
4.3.1. Nombre o Razón Social	93
4.3.2. Conformación Jurídica	93
4.3.3. Misión	96
4.3.4. Visión	96
4.3.5. Objetivos	96
4.3.6. Políticas	97
4.3.8. Valores	98
4.3.9. Estructura Organizacional	99
4.3.10. Descripción y Perfil de los Cargos.	100
4.3.11. Asignación Salarial	107
4.3.12. Reglamento interno de trabajo	108
4.3.12. Manual de Procesos y procedimientos.	145
<b>4.4. ESTUDIO FINANCIERO</b>	<b>150</b>
4.4.1. Inversión Fija	150
4.4.2. Inversión Diferida	152
4.4.3. Inversión en capital de Trabajo.	153
4.4.4. Proyecciones	155
<b>4.5. ESTUDIO ECONOMICO</b>	<b>171</b>
4.5.1. Valor Presente Neto	171
4.5.2. Tasa Interna de Retorno	173
4.5.3. Razón Costo Beneficio	174
4.5.4. Índices Financieros	175

<b>4.6. EVALUACIÓN DEL PROYECTO</b>	<b>177</b>
4.6.1. Impacto social	177
4.6.2. Impacto Ambiental	178
<b>Capítulo 6. Conclusiones</b>	<b>181</b>
<b>Capítulo 7. Recomendaciones</b>	<b>183</b>
<b>Referencias</b>	<b>184</b>
<b>Apéndice A. Encuesta</b>	<b>188</b>
<b>Apéndice B. Generalidades Sociedad Anónima Simplificada (S.A.S.)</b>	<b>191</b>

## Lista de tablas

Tabla 1. Hogares pertenecientes a diferentes estratos sociales de la ciudad de Ocaña	44
Tabla 2 Población - Muestra	45
Tabla 3 Oferta de Servicios	47
Tabla 4 Factibilidad y sostenibilidad empresa de limpieza	49
Tabla 5 Niveles de ingreso de los hogares y Posición geográfica	52
Tabla 6. Criterios de Segmentación de Empresas	52
Tabla 7 . Aceptación de los servicios de limpieza e higienización	53
Tabla 8. Determinación de la demanda	55
Tabla 9. Crecimiento Poblacional en Colombia	55
Tabla 10. Parámetros de la demanda	56
Tabla 11. Demanda proyectada	57
Tabla 12. Conocimiento sobre empresas prestadoras de servicios de limpieza de Ocaña	57
Tabla 13. Determinación de la oferta	59
Tabla 14. Usuarios del Servicio de Limpieza	60
Tabla 15. Parámetros oferta	61
Tabla 16. Oferta proyectada	62
Tabla 17. Demanda potencial a satisfacer del segmento hogares	63
Tabla 18. Valor que estarían dispuestos a pagar por el servicio	63
Tabla 19. Proyecciones de precios por años	65
Tabla 20. Frecuencia de Uso del Servicio de Limpieza	65
Tabla 21. Preferencias de promoción y publicidad de los encuestados	70
Tabla 22 Aceptación creación empresa de servicio de Limpieza e higienización	71
Tabla 23. Ubicación punto de atención al cliente	74
Tabla 24. Ficha técnica del Servicio	76
Tabla 25. Símbolos	78
Tabla 26. Tecnología del servicio	83
Tabla 27. Implementos e Insumos de Limpieza	84
Tabla 28. Insumos de Limpieza	85
Tabla 29. Necesidades y Requerimientos	87
Tabla 30. Talento humano	89
Tabla 31. Aceptación Supervisor durante la prestación del Servicio	90
Tabla 32. <b>Manual de Funciones gerencia</b>	100
Tabla 33. Manual de Funciones Supervisor de Operaciones	101
Tabla 34. Manual de Funciones Jefe de Ventas.	102
Tabla 35. Manual de Funciones Asesor Comercial	103
Tabla 36. Manual de Funciones Chofer- Bodeguero	104
Tabla 37. Manual de Funciones Secretaria - Recepcionista	105
Tabla 38. Manual de Funciones Operario.	106
Tabla 39. Asignación Salarial	107
Tabla 40. Inversión Maquinaria y Equipo	150
Tabla 41. Inversión En Muebles y Enseres	150
Tabla 42. Inversiones Equipo de Oficina	151
Tabla 43. Total Inversión maquinaria y equipo	151
Tabla 44. Inversión Implementos de aseo	152



Tabla 45. Administración del Proyecto.	153
Tabla 46. Materiales e insumos	153
Tabla 47. Inversión inicial	154
Tabla 48. Proyección de ventas	155
Tabla 49. Proyecciones de ingresos por ventas	156
Tabla 50. Materia prima e Insumos	157
Tabla 51. Depreciaciones	158
Tabla 52. Mano de obra Directa	159
Tabla 53. Proyección mano de obra directa	160
Tabla 54. Mano de obra indirecta	161
Tabla 55. Proyección mano de obra indirecta	162
Tabla 56. Costos indirectos de fabricación (CIF)	163
Tabla 57. Total costos de producción	164
Tabla 58. Gastos de Constitución de la empresa	164
Tabla 59. Gastos Anuales de Administración	165
Tabla 60. Gastos anuales de ventas	165
Tabla 61. Recursos	166
Tabla 62. Estado de resultados	167
Tabla 63. Flujo de caja	168
Tabla 64. Balance general	169
Tabla 66. VPN	171
Tabla 67. Índices Financieros	175
Tabla 68 Preferencias uso productos Biodegradables	178

**Lista de figuras**

Figura 1. Factibilidad y sostenibilidad empresa de limpieza	50
Figura 2. Aceptación de los Servicios de Limpieza e higienización	54
Figura 3. Conocimiento sobre empresas prestadoras de Servicios de limpieza de Ocaña	58
Figura 4. Usuarios del servicio de Limpieza	60
Figura 5. Valor que estarían dispuestos a pagar por el servicio	64
Figura 6. Frecuencia de Uso del Servicio de Limpieza	66
Figura 7. Logotipo	67
Figura 8. Canal de distribución directo	69
Figura 9. Preferencias de promoción y publicidad de los encuestados	70
Figura 10. Aceptación creación empresa de servicio de Limpieza e higienización	72
Figura 11. Ubicación punto de atención al cliente	74
Figura 12. Proceso de servicio al Cliente	77
Figura 13. Diagrama de Procesos de los servicios de Limpieza	79
Figura 14. Aceptación Supervisor durante la prestación del Servicio	90
Figura 15. Distribución planta física de la Empresa	92
Figura 16. Valores Corporativos	98
Figura 17. Organigrama de la Empresa	99
Figura 20. Preferencias productos Biodegradables	179

**APENDICES**

Apéndice A. Encuesta	162
Apéndice B. Generalidades S.A.S.	164

## **Resumen**

Esta tesis fue elaborada con el fin de realizar un estudio de factibilidad que permita la creación de una empresa especializada en limpieza e higienización de espacios en el municipio de Ocaña Norte de Santander. Se realizaron estudios: de mercado, técnico, administrativo, financiero y económico, para obtener una mejor predicción referente a la implementación de la empresa en mención. El análisis de esta investigación es descriptivo ya que se elaboró un análisis detallado de cada uno de los elementos involucrados en los estudios realizados; adicionalmente las técnicas e instrumentos de recolección de datos empleadas como las encuestas que se realizaron permitieron cumplir con los objetivos propuestos en esta investigación logrando identificar la viabilidad de la propuesta.

El proyecto en mención se realizó teniendo como objetivo llegar a conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de actividades, objetos, procesos y personas, obteniendo resultados suficientes para conocer las características del mercado con relación al grado de aceptación que tendrá una empresa dedicada a la limpieza, desinfección y esterilización de espacios con técnicas adecuadas.

## Introducción

El presente proyecto tiene por objeto realizar el estudio de factibilidad para la creación de una empresa especializada en limpieza e higienización de espacios en el municipio de Ocaña Norte de Santander.

Con la presente propuesta se pretende la implementación de una empresa que brinde servicios de limpieza e higienización en el Municipio de Ocaña, buscando cubrir la demanda de aquellos hogares, instituciones de Salud, industrias y oficinas; aprovechando la escasa incursión de otras empresas que solo ofrecen servicios de lavandería y limpieza a muebles y colchones; permitiendo a su vez ingresar a este mercado con un concepto nuevo e innovador para la ciudad.

Además de la aplicación de los conocimientos adquiridos en el transcurso de la carrera unido a una idea innovadora que permite pensar en un emprendimiento exitoso y accesible para los investigadores con la posibilidad de generar oportunidades laborales a un segmento de la población.

El proyecto consta de cuatro capítulos descritos a continuación:

Capítulo I: Título, se define el planteamiento del problema, definición de objetivos, justificación y la delimitación del problema.

Capítulo II: Marco referencial, análisis de bases teóricas y legales que respaldan el desarrollo del presente estudio, utilizando material bibliográfico actualizado.

Capítulo III: Diseño metodológico, se determinó la población a investigar, analizando factores relacionados con el entorno que afectan al presente proyecto; permitiendo así definir en forma clara la oportunidad de inversión.

Capítulo IV: Resultados, contempla los estudios realizados de la siguiente manera:

Estudio de mercado: Elaboración de análisis cualitativos y cuantitativos de los elementos de mercado en el que se desarrollara el proyecto como son los servicios, la oferta, la demanda, identificación de los precios, determinando demanda potencial a satisfacer y estableciendo estrategias de desarrollo competitivo.

Estudio técnico: desarrollo de aspectos técnicos para la creación de la pequeña empresa, identificando la micro y macro localización, y los elementos necesarios para la implementación de la empresa.

Estudio administrativo y legal: diseño de la estructura organizativa de la pequeña empresa y las funciones de cada puesto de trabajo según la estructura; adicionalmente se determina la razón de ser hacia donde se pretende llegar en un determinado tiempo y como estará jurídicamente constituida la nueva unidad productiva.

Estudio económico y financiero: determinación de la viabilidad y rentabilidad del proyecto, a través de la utilización de técnicas financieras como el valor presente neto, la tasa interna de retorno, el cálculo del costo beneficio y demás indicadores financieros que influyen en el desarrollo del presente estudio.

## **Capítulo 1. Título**

### **1.1. Planteamiento del problema**

Es de conocimiento de todos que en la actualidad existe mayor conciencia al momento de ejercer la limpieza, en hogares, establecimientos educativos, comerciales, hospitalarios, además de asociar la limpieza con la salud estamos conscientes sobre el daño que causan los gérmenes a la población especialmente a los niños.

Tomando en consideración que en la actualidad las empresas de limpieza que existen en el Municipio de Ocaña tienen una oferta de servicios enfocada en el lavado de autos, muebles, prendas de vestir y colchones utilizando métodos convencionales como la utilización de detergentes, el lavado con agua y la utilización de químicos que no le dan el cuidado necesario a dichos bienes.

Adicional en el Municipio no existe una empresa dedicada a la higienización de espacios con tecnología de punta que elimine bacterias, ácaros, gérmenes, hongos y suciedad sin utilizar detergentes químicos y por tanto que ayude a ahorrar tiempo y dinero; se hace necesario realizar el estudio de factibilidad para la creación de una empresa prestadora de servicios de higienización, la cual se convierte en una alternativa de negocio con proyección y crecimiento a mediano y largo plazo, así como la intención de generar empleo, brindar un buen servicio, mejorar la calidad de vida de sus clientes y usuarios y de quien quiera crear la empresa a partir del resultado de este estudio.

### **1.2. Formulación del problema**

¿Es factible la creación de una empresa, que garantice la higienización de espacios, muebles y vehículos a costos razonables?

### **1.3. Objetivos**

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

Estudio de factibilidad para la creación de una empresa especializada en limpieza e higienización de espacios en el municipio de Ocaña Norte de Santander.

#### **1.3.2. Objetivos Específicos.**

Realizar un estudio de mercados que permita establecer un criterio objetivo de análisis en aspectos claves como oferta, demanda, precio, plaza, producto, promoción y publicidad.

Determinar por medio de un estudio técnico cada uno de los recursos humanos, físicos y técnicos necesarios para el funcionamiento de la empresa.

Proponer un estudio Administrativo que contenga misión, visión, objetivos estratégicos, valores, políticas, organigrama, manual de funciones y de procedimientos, reglamento interno, así como la determinación de los aspectos legales.

Determinar el monto de los recursos Financieros necesarios para la realización y operación del proyecto, así como los costos y egresos.

Establecer la viabilidad del proyecto mediante la evaluación económica, determinando el VPN, TIR y RCB.

Examinar el alcance de los aspectos sociales y ambientales que intervienen en el proceso de creación de la empresa de servicios de limpieza e higienización de espacios.



#### 1.4. Justificación

En una ciudad inclinada al crecimiento y a la globalización donde cada vez se requiere de una mayor capacidad para desenvolverse en los distintos ámbitos ya sea comercial o personal es indispensable un ambiente agradable y sugestivo. Por lo tanto es necesario preocuparse por su entorno y cuidar del mismo, tomando las medidas necesarias que permitan la construcción de un sistema adecuado.

Por ello, con la presente propuesta se pretende la implementación de una empresa que brinde servicios de limpieza e higienización en el Municipio de Ocaña, buscando cubrir la demanda de aquellos hogares, instituciones de Salud, industrias y oficinas; aprovechando la escasa incursión de otras empresas que solo ofrecen servicios de lavandería y limpieza a muebles y colchones; permitiendo a su vez ingresar a este mercado con un concepto nuevo e innovador para la ciudad.

Esta empresa tendría una ventaja competitiva por el servicio que ofrece, utilizando equipos de alta tecnología que permitiría eliminar los microorganismos que normalmente se encuentran en el ambiente, dado que en la mayoría de los casos, su presencia puede favorecer la transmisión de enfermedades o la contaminación de los productos, que son consumidos o utilizados por las personas.

Con la realización de este estudio se evaluara la factibilidad de crear una empresa especializada en la higienización, esterilización y desinfección de espacios mediante técnicas especializadas utilizando vapor y rayos UVC, los cuales se encargan de eliminar instantáneamente los microorganismos por la gran concentración de energía que transmite.

En consecuencia, uno de los propósitos fundamentales del estudio de factibilidad para la creación de la empresa, es la aplicación de los conocimientos adquiridos en el transcurso de la carrera unido a una idea innovadora que permite pensar en un emprendimiento exitoso y accesible para los investigadores con la posibilidad de generar oportunidades laborales a un segmento de la población.

## **1.5. Delimitación del problema de investigación**

### **1.5.1. Geográfica.**

El estudio de factibilidad se desarrollará en la ciudad de Ocaña, Norte de Santander.

### **1.5.2. Temporal.**

El periodo estimado para la realización de la presente investigación, está estimado en 8 semanas, tal como se muestra en el cronograma de actividades.

### **1.5.3. Conceptual.**

Para el desarrollo del presente proyecto es necesario tener en cuenta los conceptos de los siguientes términos: Higiene, higienización de espacios, bacterias patógenas, tecnología de punta y conceptos como estudio de mercados, técnica, administrativa, legal, financiero y evaluación económica, social y ambiental.

### **1.5.4. Operativa.**

El desarrollo del trabajo se realizará con base en los parámetros establecidos; sin embargo se podrán presentar inconvenientes en la obtención de cierta información necesaria por lo que se buscará la asesoría de la directora del proyecto para dar respuestas a los interrogantes presentados.

## Capítulo 2. Marco referencial

### 2.1. Marco histórico

#### **2.1.1. Antecedentes mundiales de las prácticas de desinfección y limpieza.**

En la antigüedad las enfermedades eran atribuidas a la ira de los dioses y los remedios que se empleaban eran una mezcla de filosofía, astrología, religión y terapéutica. En Grecia las artes médicas estaban influidas por las prácticas místicas repletas de magia del viejo Egipto de donde procedían y los tratamientos aplicados eran, a veces, simples amuletos y talismanes.

La escuela médica griega de Cos, a la que pertenecía Hipócrates II (año 460 a.c.), en sus escritos titulados “sentencias” describen las enfermedades como: “... trastornos de la naturaleza humana, en cuya aparición no habían tomado parte ni diablos ni hechizos”. Esta escuela es el origen de una práctica médica racional, libre de misticismo, cuyo centro es el enfermo y donde la actuación médica ha de basarse en una observación minuciosa con los cinco sentidos para conocer datos suficientes que permitan instaurar un eficaz tratamiento. Las prácticas higiénicas acompañan el tratamiento médico para recuperar la salud, tal y como Hipócrates recomienda, es importante lavar las heridas con agua caliente para su mejor curación. (García Saavedra, 2003)

Desde entonces y hasta el momento actual, la efectividad de prácticas higiénicas ha sido ampliamente demostrada para paliar las enfermedades, incluso de forma inconsciente, aunque racional, como ocurre en la china medieval, donde no sufrieron hasta muy entrada la edad moderna las epidemias de peste que asolaron el continente europeo debido a la costumbre de no tomar nunca agua natural, sino hervida para preparar el té, y sumergir las verduras en grasa hirviendo quedando fresca la parte interior y totalmente esterilizada su superficie.

En la España visigoda la higiene estaba bastante extendida en la población, dado que los godos españoles eran herederos directos de los romanos y germanos, civilizaciones en las que los baños y la promoción de hábitos saludables eran frecuentes. (García Saavedra, 2003)

### 2.1.2 Antecedentes Nacionales de las prácticas de desinfección y limpieza

El mercado de la limpieza crece cada año, la externalización de las Empresas el boom, del negocio inmobiliario y la nueva forma de construir abren todo un abanico de posibilidades para los emprendedores.

Actualmente existe una demanda constante de limpieza, que responde a dos necesidades básicas: higiene e Imagen. Todo se puede limpiar: Cristales, suelos, tapicerías, techos, Zonas Ajardinadas, fachadas, monumentos.

Escudero (2016) columnista de la revista Emprendedores.es ; indica las oportunidades de negocio alrededor de esta práctica como se detalla a continuación:

**Multiservicio.** La tendencia imparable a externalizar los servicios de limpieza y a centralizar limpieza y mantenimiento en un único proveedor está fomentando el crecimiento de las empresas multiservicio y de gestión y mantenimiento de activos inmobiliarios. Se trata, por lo general, de empresas medianas y grandes, cuyo número está destinado a crecer, debido a la estrategia de diversificación de grandes grupos inmobiliarios, constructoras y empresas de mantenimiento y seguridad. Las empresas del sector están protagonizando ya fusiones y adquisiciones, y todo apunta a la concentración del sector.

**Especialización.** Con este panorama, difícilmente un nuevo negocio podrá abarcar la totalidad de los servicios y competir en igualdad de condiciones con las empresas asentadas. Sin embargo, podrá hacerse un hueco especializándose en limpiezas dirigidas a segmentos de demanda menos maduros, como, por ejemplo, centros comerciales, residencias para la tercera edad, bloques residenciales, establecimientos hosteleros, etc., o a instalaciones para las que se requieran métodos o maquinaria específica: centros sanitarios, empresas agroalimentarias, centrales nucleares, etc.

**Limpiezas técnicas.** Otra oportunidad la brinda la limpieza técnica especializada, destinada a empresas multiservicio. La aparición de nuevos materiales para limpiar, los avances tecnológicos y la creciente sensibilidad medioambiental favorecen el crecimiento de la limpieza técnica y las

nuevas especializaciones: eliminación de chicles y grafitos, limpieza de mobiliario tapizado, de alfombras y moquetas, de persianas y cortinas, pulido, diamantado y abrillantado de suelos.

### **2.1.3 Antecedentes Locales de las prácticas de desinfección y limpieza.**

En la ciudad de Ocaña no existen empresas que se dediquen a la higienización de espacios con tecnología tecnificada, las existentes operan de manera muy sencilla, sin tecnología de punta, no están modernizadas ni son especializadas para realizar la profunda y adecuada limpieza de cualquier espacio, por lo cual se tendría una ventaja competitiva inicialmente.

En ese orden de ideas se mencionan las más representativas haciendo énfasis en su portafolio de servicios:

- ✚ Exprés lavandería: Desmanchado y mantenimiento de colchones, limpieza de hogares y lavado de muebles.
  
- ✚ Bob esponja: Lavado de autos, limpieza de colchones, limpieza de hogares y lavado de muebles.
  
- ✚ La Batea: Lavado y tintura de ropa, limpieza de colchones y lavado de muebles.

## **2.2. Marco conceptual**

### **2.2.1 Higiene.**

El concepto de higiene proviene del término francés *hygiène*. Cuando se habla de higiene se hace referencia a la rama de la medicina que tiene como fin la prevención de enfermedades y la conservación de la salud, ya sea visto desde los aspectos personales como los ambientales.

Concretamente el término higiene se refiere a aquellas prácticas que incluyen la limpieza y aseo personal, de hogares y espacios públicos. La higiene es una práctica que debería adquirir gran importancia en la vida de los seres humanos ya que la ausencia de las mismas puede acarrear importantes consecuencias negativas para el organismo y la sociedad en su conjunto. (Andrade 2015)

### **2.2.2 Higienización de espacios.**

La higiene en los espacios es un hábito fundamental para reducir las posibilidades de que el organismo entre en contacto con gérmenes peligrosos para la salud. El cuidado del hogar es la pieza clave para frenar posibles enfermedades y desencadenar afecciones mayores.

### **2.2.3. Importancia de la higiene**

Los gérmenes pueden desarrollarse en diferentes lugares y condiciones, pero hay ciertas situaciones que hacen más propicia su localización y transmisión. Suelen desarrollarse en el medio ambiente en condiciones de temperatura normales, y el agua y el aire son sus ámbitos preferentes para crecer y propagarse. Cualquier objeto puede convertirse en un ámbito idóneo para el desarrollo de bacterias peligrosas para nuestra salud. Los suelos, las alfombras, los muebles, los pomos de las puertas, el teléfono y hasta el mando del televisor pueden ser refugio de virus o bacterias. Por ello, es necesario prestar atención a la higiene de todo el hogar, aunque hay dos zonas que exigen un mayor esfuerzo a la hora de la limpieza: la cocina y el cuarto de baño. (Díaz 2011)

#### **2.2.4 Bacterias patógenas.**

Las bacterias patógenas son las bacterias que atacan al organismo. Se oponen a las bacterias llamadas saprofitas que están presentes en los organismos vivos y que se alimentan de materia orgánica muerta sin que el organismo desarrolle mecanismos de defensa contra ellas. Las bacterias patógenas penetran en el organismo y pueden causar problemas más o menos severos desarrollándose en detrimento de este organismo. Pueden ser eliminadas de forma natural por las células inmunitarias que las reconocen como extrañas. En caso de respuesta insuficiente del organismo o de resistencia de estas bacterias, el tratamiento con antibióticos es necesario para combatir su proliferación. Las personas con el sistema inmunitario debilitado son más susceptibles a las bacterias patógenas. (Jeff. 2013)

#### **2.2.5 Tecnología de punta.**

La tecnología de punta hace referencia a toda tecnología que fue desarrollada muy recientemente y que es de avanzada es decir, que supone un adelanto o algo innovador respecto a los productos ya existentes. La tecnología de punta comienza con investigaciones en laboratorios, donde se desarrollan los primeros prototipos. Una vez probado su funcionamiento, los productos ya se encuentran listos para ser ofrecidos en el mercado.(Yanover 2015)

#### **2.2.6. Estudio de Mercado**

El estudio de mercado, es uno de los estudios más importantes y complejos que deben realizarse para la evaluación de proyectos, ya que define el medio en el que habrá de llevarse a cabo el proyecto. En este estudio se analiza el mercado o entorno del proyecto, la demanda, la oferta y la mezcla de mercadotecnia o estrategia comercial, dentro de la cual se estudian el producto, el precio, los canales de distribución y la promoción o publicidad. Pero siempre desde el punto de vista del evaluador, es decir, en cuanto al costo/beneficios que cada una de estas variables pudiesen tener sobre la rentabilidad del proyecto. Este estudio es generalmente el punto de partida para la evaluación de proyectos, ya que detecta situaciones que condicionan los demás estudios. ( Sapag 2001).

A continuación se definen los componentes del estudio de mercado:

## **Mercado**

### **Definición**

Para Patricio Bonta y Mario Farber (2003) autores del libro "199 Preguntas Sobre Marketing y Publicidad", el mercado es "donde confluyen la oferta y la demanda. En un sentido menos amplio, el mercado es el conjunto de todos los compradores reales y potenciales de un producto. Por ejemplo: El mercado de los autos está formado no solamente por aquellos que poseen un automóvil sino también por quienes estarían dispuestos a comprarlo y disponen de los medios para pagar su precio".

### **Mercado potencial**

Conformado por todos los entes del mercado total que además de desear un servicio o un bien están en condiciones de adquirirlas. (Maram 2014).

### **Mercado meta**

Un mercado meta es el grupo de clientes al que captará, servirá y se dirigirá los esfuerzos de mercadeo. Para localizar posibles clientes conozca aspectos como edad, sexo, estado civil e ingresos, entre otros. Esto es segmentar el mercado. (Stanton, W. 1998)

### **Segmentación del mercado**

Stanton, W. Etzel M. Walker B.(2007) en su libro Fundamentos de Marketing, afirma que es necesario identificar a los consumidores que debido a sus características podrían necesitar o preferir más su producto que otros grupos, para ello se realiza la segmentación de mercados, la cual consiste en dividir el mercado en partes lo más parecidas posibles.

Para ello se puede realizar un perfil de los clientes con las siguientes características:

#### **Geográficas**

- Región o país del mundo
- Región del país
- Tamaño de la ciudad



## Demográficas

- Edad
- Sexo
- Tamaño de la familia
- Ingresos
- Ocupación
- Educación
- Religión
- Raza
- Nacionalidad

## Psicografía

- Clase social
- Estilo de vida
- Personalidad

## Conductuales

- Ocasiones
- Beneficios
- Posicionamiento
- Índice de utilización
- Actitud hacia el producto

## **Oferta**

Para la economía, la oferta está constituida por el conjunto de bienes y servicios que se ofrecen en el mercado en un momento determinado y con un precio concreto. Realizando una simplificación, puede decirse que la oferta es la cantidad de productos y servicios que se encuentran disponibles para ser consumidos. (Miranda 2005)

## **Demanda**

En economía la demanda es definida como la cantidad de bienes y servicios que pueden ser adquiridos a los diferentes precios que propone el mercado por un consumidor o por un conjunto de consumidores en un momento determinado.

Por supuesto que esos bienes que los consumidores están dispuestos a comprar dependerán siempre del poder adquisitivo que estos ostenten. (Miranda 2005).

### **2.2.7. Estudio técnico**

El estudio técnico, entrega la información necesaria para determinar cuánto hay que invertir y los costos de operación asociados de llevar a cabo el proyecto.

Este estudio, responde las preguntas cuando, cuanto, como, y con que producir el bien o servicio del proyecto.

Además, el estudio técnico permite definir el tamaño, la localización del proyecto, la tecnología que se usara y la función de producción óptima para la utilización eficiente de los recursos disponibles.

La elección de un lugar determinado dependerá de diversos factores como disponibilidad y costo de mano de obra, factores del medio ambiente, medios y costos de transporte, cercanía del mercado, y de las fuentes de abastecimiento, disponibilidad de insumos. (Sapag 2001)

También es posible determinar la estructura organizacional de la empresa y los recursos a utilizar en la operación del proyecto.

### **2.2.8. Estudio Administrativo y Legal.**

El estudio administrativo, define la estructura administrativa que más se adapte a las características del negocio, definiendo además las inversiones y costos operacionales vinculados al producto administrativo.

Dentro de la estructura administrativa es necesario considerar los siguientes aspectos:

- ✚ Definición del personal necesario para llevar a cabo la gestión, como es el caso de gerentes, administradores, personal de apoyo y de producción entre otros.
- ✚ Sistemas de prevención de riesgos, como rutas de escape frente a posibles siniestros.
- ✚ Determinación de las actividades que se realizaran dentro y fuera de la empresa, es decir de internalización y externalización u outsourcing.

El estudio legal, influye directamente sobre los desembolsos en los que debe incurrir la empresa como son:

- ✚ Gastos por constitución de la sociedad, como trámites municipales, notariales e impuestos.
- ✚ Restricciones en materia de exportaciones e importaciones de materia prima y productos terminados.
- ✚ Restricciones legales sobre la ubicación, traduciéndose en mayor costo de transporte.
- ✚ Disposiciones generales sobre seguridad, higiene y efectos sobre el medio ambiente, entre otras.

Además, el estudio legal da recomendaciones sobre la forma jurídica que adopte la empresa, ya sea como sociedad abierta, limitada, entre otras. (Sapag 2001)

### **2.2.9. Estudio Financiero**

El estudio financiero, es la última etapa del análisis de viabilidad financiera de un proyecto, ya que, cuantifica los beneficios y costos monetarios de llevarse a cabo el proyecto.

Su objetivo, es sistematizar la información de carácter monetario de los estudios anteriores para así determinar la rentabilidad del proyecto. Para esto se utiliza el esquema de flujos de caja proyectados, para el periodo de tiempo que se considere relevante para la evaluación del proyecto.

El flujo de caja debe contener los siguientes elementos: inversión inicial requerida para poner en marcha el proyecto, ingresos y egresos de la operación, momento en que ocurren dichos ingresos y egresos, monto de capital de trabajo y valor de desecho o de salvamento del proyecto.

Los estudios mencionados anteriormente, que deben hacerse en la evaluación de proyectos, pueden variar en el nivel de profundidad y en el orden en que se haga cada uno de ellos, dependiendo de las características del proyecto en particular. (Sapag & Sapag 1991)

### **2.2.10. Evaluación Económica**

La evaluación económica de proyectos tiene por objeto identificar las ventajas y desventajas asociadas a la inversión en un proyecto antes de la implementación del mismo.

La Evaluación económica es un método de análisis útil para adoptar decisiones racionales ante diferentes alternativas.

Es frecuente confundir la evaluación económica con el análisis o evaluación financiera. En este segundo caso se considera únicamente la vertiente monetaria de un proyecto con el objetivo de considerar su rentabilidad en términos de flujos de dinero. Mientras que la evaluación económica integra en su análisis tanto los costes monetarios como los beneficios expresados en otras unidades relacionadas con las mejoras en las condiciones de vida de un grupo. Podemos hablar entonces de rentabilidad o beneficios de tipo social. (Sabalza 2006)

Una vez conocido el objeto de la evaluación, los indicadores y determinados los costos y beneficios, se puede iniciar el análisis económico. Para ello se utilizan los siguientes indicadores de rentabilidad:

#### **Valor actual neto (VAN)**

El Valor Actual Neto (VAN) es un método que se utiliza para la valoración de distintas opciones de inversión. Este método consiste en actualizar los cobros y pagos de un proyecto o inversión y calcular su diferencia. El VAN va a expresar una medida de rentabilidad del proyecto en términos absolutos netos, es decir, en nº de unidades monetarias. (Miranda 2005)

#### **Tasa interna de Retorno (TIR)**

La tasa interna de retorno de una inversión o proyecto es la tasa efectiva anual compuesto de retorno o tasa de descuento que hace que el valor actual neto de todos los flujos de efectivo (tanto positivos como negativos) de una determinada inversión igual a cero.

En términos más específicos, la TIR de la inversión es la tasa de interés a la que el valor actual neto de los costos (los flujos de caja negativos) de la inversión es igual al valor presente neto de los beneficios (flujos positivos de efectivo) de la inversión. (Miranda 2005)

### **Razón Costo Beneficio (RCB)**

El análisis de RCB puede ser utilizado cuando se necesite de una decisión, y no está limitado a una disciplina académica o campo en particular, o proyecto privado o público.

Es un híbrido de diversas técnicas de gerencia, finanzas, y los campos de las ciencias sociales; presenta tanto los costos como los beneficios en unidades de medición estándar (usualmente monetarias), para que se puedan comparar directamente.

La idea básica del análisis RCB es que no importa que tan buena sea una solución al problema, o la alternativa, o propuesta, ésta jamás es gratis; La pregunta es si el costo de la solución sobrepasa el costo del problema. Si la solución es más cara, no se debe de implementar.

Cada análisis es diferente y requiere de un pensamiento cuidadoso e innovador, pero eso no quiere decir que no se tenga una secuencia estándar de pasos y procedimientos a seguir, (Castañeda 2014).

#### **2.2.11. Evaluación Social y Ambiental**

La Evaluación social de proyectos compara los beneficios y costos que una determinada inversión pueda tener para la comunidad. No siempre un proyecto que es rentable para un particular es también rentable para la comunidad y viceversa.

Tanto la evaluación social como la privada usan criterios similares para estudiar la viabilidad de un proyecto, aunque difieren en la valoración de las variables determinantes de los costos y beneficios que se le asocien.

A este respecto con el objeto de medir el efecto de implementar un proyecto sobre la comunidad, deben considerar los efectos indirectos y externalidades que generan sobre el

bienestar de la comunidad. Por ejemplo la redistribución de los ingresos, la disminución de la contaminación ambiental entre otras. (Sapag & Sapag 1991)

## **2.3. Marco teórico**

### **2.3.1. Estudio de factibilidad**

#### **2.3.1.1. Concepto**

Según Varela, (1997) “se entiende por Factibilidad las posibilidades que tiene de lograrse un determinado proyecto”. El estudio de factibilidad es el análisis que realiza una empresa para determinar si el negocio que se propone será bueno o malo, y cuáles serán las estrategias que se deben desarrollar para que sea exitoso.

#### **2.3.1.2. Estructura del estudio de factibilidad**

El modelo propuesto para la realización de estudios de factibilidad es una combinación de elementos técnicos y económicos, donde aparecen como aspectos fundamentales la creación de un grupo de expertos para la realización de la tarea y la posibilidad de analizar la inversión, desde el punto de vista de criterios cualitativos y cuantitativos, entre otros elementos. El modelo que aparece a continuación recoge los siguientes elementos de análisis:

- ✚ Información General del Proceso Inversionista.
- ✚ Identificación del Mercado Potencial y los Segmentos que se trabajarían.
- ✚ Análisis de las Demandas y Ofertas que se Originan por la Inversión.
- ✚ Valoración de la Competencia Existente.
- ✚ Especificaciones del Proyecto de inversión.
- ✚ Elaboración del Cronograma de Ejecución de la Inversión.
- ✚ Evaluación Económica Financiera.
- ✚ Criterios Cuantitativos.
- ✚ Criterio Cualitativo.
- ✚ Conclusiones de Factibilidad Económica.
- ✚ Análisis de Riesgo o de Incertidumbre en la evaluación de Proyectos.

## **2.3.2. Pequeña empresa**

### **2.3.2.1. Definición**

El ministerio de comercio, Industria y Turismo (2015), define que en Colombia, y mientras se reglamenta el artículo 43 de la Ley 1450 de 2011, los parámetros vigentes para clasificar las empresas por su tamaño son las siguientes (artículo 2° de la Ley 590 de 2000, modificado por el artículo 2° de la Ley 905 de 2004). Disposición que exige el cumplimiento de las dos condiciones de cada uno de los tipos de empresa:

#### Microempresa

- a. Planta de personal no superior a los 10 trabajadores.
- b. Activos totales excluida la vivienda por valor inferior a quinientos salarios mínimos mensuales legales vigentes.

#### Pequeña empresa

- a. Planta de personal entre once y cincuenta trabajadores.
- b. Activos totales por valor entre quinientos uno y menos de cinco mil salarios mínimos mensuales legales vigentes.

#### Mediana empresa

- a. Planta de personal entre cincuenta y uno y doscientos trabajadores.
- b. Activos Totales por valor entre cinco mil uno a treinta mil salarios mínimos mensuales legales vigentes.

### **2.3.2.2. Importancia del sector de la pequeña empresa**

Según la revista dinero en su artículo “la revolución de las Pequeñas empresas colombianas”(2016) Estas compañías son el corazón del empresariado nacional y en sus hombros esta el 40% de todo lo que produce la economía en un año. Pese a tener un menor tamaño y mayores trabas para desarrollar su negocio, pues enfrentan más dificultades a la hora de conseguir crédito y no cuentan con los mismos presupuestos de publicidad, las Pymes son el corazón del empresariado nacional y hasta 2013 había 2,9 millones de ellas registradas en las Cámaras de Comercio.

### **2.3.3. Pequeña empresa de servicios**

Salinas (2016), define la pequeña empresa de servicios es aquella que a través de los productos intangibles permite satisfacer las necesidades de la población, clientes o usuarios. Estas empresas hacen parte del desarrollo de la economía de cualquier país pueden estar relacionadas con sectores tales como: transporte, comunicaciones, finanzas, turismo, tecnología de la información y comunicación, hotelería, educación, energía, luz, agua, telecomunicaciones, cultura, administración pública, espectáculos, sanidad, bienestar, medios de comunicación, asistencia social, entre otras.

#### **2.3.3.1. Definición de servicios**

Para la economía y el marketing, tan en boga e imprescindible por estos días en cualquier sociedad del mundo que se precie de tal, casi como una madre, un servicio es el conjunto de actividades que lleva a cabo internamente una empresa para poder responder y satisfacer las necesidades de un cliente. Es un bien pero se diferencia de este porque siempre se consume en el momento en que es prestado (Larrea1991).

### **2.3.4. Teoría de la administración**

El mundo en el que vivimos es una sociedad institucionalizada y compuesta de organizaciones. Todas las actividades relacionadas con la producción de bienes (productos) o con la prestación de servicios (Actividades especializadas) las planean, coordinan, dirigen y controlan las organizaciones, a estas las constituyen personas y recursos no humanos.

Visto de esta forma la Teoría general de la Administración es el campo del conocimiento humano que se ocupa del estudio de la administración en general, sin importar donde se aplique, ya sea en organizaciones lucrativas o no lucrativas. La TGA estudia la administración de las organizaciones. (Chiavenato 2007)

#### **2.3.4.1. Estado actual de la teoría general de la administración**

Las rápidas pinceladas sobre los pasos graduales de la TGA muestran el efecto acumulativo y paulatinamente comprensivo de las diversas teorías con sus contribuciones y enfoques todas las



teorías administrativas son válidas aunque cada una valore una o algunas de las seis variables básicas.

En cierto modo todas las teorías administrativas son aplicables a las situaciones actuales y el administrador necesita conocerlas bien para disponer de un abanico de alternativas adecuadas en cada situación.

La adecuación e integración de las seis variables principales (tareas, estructura, personas, tecnología, ambiente y competitividad) son los principales desafíos de la administración. (Chiavenato 2007)

### **2.3.5. Teoría de las organizaciones**

Es el campo del conocimiento humano que se ocupa del estudio de las organizaciones en general por su tamaño y por la complejidad de sus operaciones cuando alcanzan una cierta dimensión, las organizaciones necesitan que las administre un conjunto de personas estratificadas en diversos niveles jerárquicos que se ocupen de asuntos diferentes. (Chiavenato 2007)

### **2.3.6. Teoría de toma de decisiones**

La toma de decisión es un proceso durante el cual la persona debe escoger entre dos o más alternativas. Todas las personas pasan los días y las horas de la vida teniendo que tomar decisiones. Algunas decisiones tienen una importancia relativa en el desarrollo de la vida, mientras otras son gravitantes en ella.

En los administradores, el proceso de toma de decisión es sin duda una de las mayores responsabilidades. La toma de decisiones en una organización se circunscribe a una serie de personas que están apoyando el mismo proyecto. Se debe empezar por hacer una selección de decisiones, y esta selección es una de las tareas de gran trascendencia.

Con frecuencia se dice que las decisiones son algo así como el motor de los negocios y en efecto, de la adecuada selección de alternativas depende en gran parte el éxito de cualquier organización. Una decisión puede variar en trascendencia y connotación. Los administradores consideran a veces la toma de decisiones como su trabajo principal, porque constantemente

tienen que decidir lo que debe hacerse, quién ha de hacerlo, cuándo y dónde, y en ocasiones hasta cómo se hará. Sin embargo, la toma de decisiones sólo es un paso de la planeación, incluso cuando se hace con rapidez y dedicándole poca atención o cuando influye sobre la acción sólo durante unos minutos, refiere García (2004).

Esta teoría toma la contabilidad no como una disciplina, sino como una práctica contable, como una fuente de información para un sin número de estudios que el usuario dependiendo de su situación necesite, siempre y cuando toda esta información conserve algunas características de orden obligatorio como:

- ✚ La pertinencia
- ✚ La verificabilidad
- ✚ La cuantificabilidad
- ✚ La comparabilidad
- ✚ La comprensibilidad
- ✚ La validez
- ✚ La neutralidad
- ✚ La veracidad

Esta información debe ser útil para la predicción y posterior análisis, con el fin de permitirle al usuario llegar a una buena decisión.

### **2.3.7. Teoría de la medición**

El hombre se posa sobre el planeta y desde ese primer día asoma su interés de dominación de las condiciones del entorno al entender su debilidad natural comparada con los demás seres vivos que le acompañaban.

Desde los albores de la humanidad hasta nuestros días el hombre intenta dominar las condiciones del ambiente y crear aquellas que colmen sus necesidades y ambiciones. Comienza palpando y observando su entorno, mira las características del mismo, descubre formas, volúmenes, masa, fluidos, frío, fuerza, velocidad, enormes formaciones rocosas; identifica los

opuestos, pequeñas rocas, calor, debilidad; y así empieza a sopesar y a entender su debilidad y a identificar la necesidad de encontrar alternativas de sobrevivencia (García 2004).

El pensamiento se ofrece como su diferencial a las demás especies y aborda entonces un proceso de conocimiento, entendimiento y comprensión de la realidad física y de los fenómenos. Las primeras operaciones intelectuales le son suficientes antes sus elementales necesidades. La realidad es poco cambiante mientras que los fenómenos le alertan pues se convierten en el preludio de inusitados cambios que superan sus imberbes nociones. Las nociones maduran y así se inicia ese largo e interminable camino que habrá de encumbrarlo sobre la naturaleza intentando su dominación.

Inicialmente la observación fue suficiente pues proporcionaba conocimiento inmediato frente al medio, sus realidades y los fenómenos. Pero los simples sentidos mostraron su limitación, pese a la movilidad corporal, es el simple sentido de la vista no basto para evitar el ataque de un animal salvaje o salir despavorido ante otro inofensivo, situación que después entendió previsible. A partir de ese instante empezó a guardar en su memoria esas nociones e informaciones, lo cual funciono hasta que la realidad se tornó compleja y sus inquietudes y aspiraciones se elevaron.

Dominar la naturaleza significa ver antes y entender que la realidad y sus fenómenos eran relativamente previsibles, así mismo el hombre entendió que no podía ser el mismo (conejillo de indias) para asomarse a la incertidumbre de los fenómenos y de la realidad, que no le era posible ensayar si una enorme roca poseía un peso equivalente capaz de aplastarle o que una pequeña cueva, en caso de peligro, tendría la capacidad de albergar a todo su grupo; o que una insignificante fogata sería suficiente para dar calor a una muchedumbre en una época invernal; o que una pequeña liebre tendría la cantidad suficiente de aliento para toda una comunidad.

Habría que buscar la forma de recrear las condiciones que simularan la realidad y los fenómenos de la manera más aproximada posible para logra el mayor conocimiento y comprensión de ellas y es la mente humana que logra prodigiosamente volver a presentar con su

pensamiento los elementos observados en la realidad es decir, los representa cual video las trae a la pantalla de la mente sin arriesgar su vida ni la de los suyos.

### **2.3.8. Teoría contable**

Son muchas las significaciones que le han sido asociadas a la teoría contable. Esa polisemia se debe al intento aislado de varios pensadores por conceptualizar y desarrollar ejemplares teóricos que eleven la disciplina contable. Desde su entrada en la Universidad en los años 70 hasta nuestros días, se ha venido configurando su significado y se le han atribuido diferentes equivalentes conceptuales que se iban amoldando según las ideologías políticas y filosóficas de cada década logrando persuadir a los teóricos a la hora de darle unas propiedades a lo que hoy conocemos como teoría contable. Sin duda, ésta debe su génesis al arte de investigar y de pensar la contabilidad desde referentes filosóficos, sociológicos, económicos e históricos, apuntando al entendimiento de la contabilidad holísticamente para evitar que le sea asociada con la más ínfima de las disciplinas. En ese afán de dignificar la disciplina contable, se ha llegado a concebir la teoría contable como la historia de la contabilidad, como los nexos entre la contabilidad y otras aéreas del conocimiento, incluso como la descripción de principios o normas de contabilidad que fundamentan las prácticas contables.

Hablar del desarrollo de la teoría contable implica preguntarnos por su estado respecto al avance, estancamiento y decadencia. En el caso colombiano, se puede identificar unos esfuerzos para saldar el atraso teórico y metodológico de la contabilidad, rezago que más que una condición es una “patología” de la que se puede hacer un diagnóstico. Sus síntomas tienen raíz en el desarrollo paupérrimo y en la dinámica deprimente de la educación en el país.

Cabe anotar que en los últimos tiempos se ha evidenciado una latente preocupación por desarrollar aquellas estructuras teóricas contables que entreguen explicaciones sistemáticas e integrales sobre la naturaleza de los hechos económicos, sociales y culturales que se presentan en la realidad, en relación con el contexto y el entorno. En este sentido la misión de la teoría contable tiene un carácter holístico en cuanto a que debe describir en detalle el objeto de estudio, ya sea mostrando su comportamiento o reacción frente un fenómeno dado, como se haría desde lo ortodoxo, o entender este objeto de estudio aceptando que está permeado por unas relaciones de

poder y un proceso creador intersubjetivo, el cual determina que su comportamiento no es tan autónomo. (Álzate 2011).

## **2.4. Marco legal**

El ministerio de trabajo está encargado de formular, adoptar y orientar la política pública en materia laboral y de garantizar los derechos fundamentales del trabajo. El código sustantivo del trabajo, el decreto de salarios y demás reglamentaciones laborales vigentes en Colombia cubren las condiciones mínimas que deben cumplir las empresas de aseo para con sus empleados.

Continuando con el marco regulatorio, el ministerio de Ambiente y desarrollo Sostenible es responsable de reglamentar el manejo de residuos sólidos y desechos peligroso además determina los criterios ambientales de calidad, técnicos y de seguridad para la producción y uso de bienes de aseo: (I) Contar con iniciativas de ahorro energético, de consumo de agua.

### **2.4.1 Constitución Política.**

Mediante el Artículo 78 define qué La Ley regulará el control de calidad de bienes y servicios ofrecidos y prestados a la comunidad, así como la información que debe suministrarse al público en su comercialización. Serán responsables, de acuerdo con la ley, quienes en la producción y comercialización de bienes y servicios, atenten contra la salud, la seguridad y el adecuado aprovisionamiento a consumidores y usuarios.

El estado garantizara la participación de las organizaciones de consumidores y usuarios en el estudio de las disposiciones que les conciernen. Para gozar de este derecho las organizaciones deben ser representativas y observar procedimientos democráticos internos.

Igualmente la Constitución colombiana en el artículo 14 establece que toda persona tiene el derecho a su reconocimiento de su personalidad jurídica.

En su Artículo 49, la Constitución Política de Colombia define que: La atención de la salud y el saneamiento ambiental son servicios públicos a cargo del Estado. Se garantiza a todas las personas el acceso a los servicios de promoción, protección y recuperación de la salud. Corresponde al Estado organizar, dirigir y reglamentar la prestación de servicios de salud a los habitantes y de saneamiento ambiental conforme a los principios de eficiencia, universalidad y solidaridad. También, establecer las políticas para la prestación de servicios de salud por entidades privadas, y ejercer su vigilancia y control. Así mismo, establecer las competencias de la Nación, las entidades territoriales y los particulares, y determinar los aportes a su cargo en los términos y condiciones señalados en la ley.

Los servicios de salud se organizarán en forma descentralizada, por niveles de atención y con participación de la comunidad. La ley señalará los términos en los cuales la atención básica para todos los habitantes será gratuita y obligatoria. Toda persona tiene el deber de procurar el cuidado integral de su salud y la de su comunidad. (Constitución Política 1991)

#### **2.4.2 Código civil colombiano.**

El Código civil Colombiano define la persona natural como: “Son personas todos los individuos de la especie humana, cualquiera que sea su edad, sexo, estirpe o condición: (Art. 74).

La persona desde el punto de vista jurídico tiene muchos atributos como lo son el nombre, el domicilio, la nacionalidad, etc. Aquí solo abordaremos un poco lo relacionado con el patrimonio por estar directamente relacionado con la parte tributaria que es la que nos interesa.

#### **2.4.3 Código del Comercio Colombiano.**

Artículo 10. Comerciantes. Son comerciantes las personas que profesionalmente se ocupan en alguna de las actividades que la ley considera mercantiles.

Artículo 13. Presunción de estar ejerciendo el comercio. Para todos los efectos legales se presume que una persona ejerce el comercio en los siguientes casos:  
Cuando se halle inscrita en el registro mercantil.

Cuando tenga establecimiento de comercio abierto.

Cuando se anuncie al público como comerciante por cualquier medio.

Artículo 19. Obligaciones de los comerciantes. Es obligación de todo comerciante:

Matricularse en el registro mercantil;

Inscribir en el registro mercantil todos los actos, libros y documentos respecto de los cuales la ley exija esa formalidad;

Llevar contabilidad regular de sus negocios conforme a las prescripciones legales;

Conservar, con arreglo a la ley, l la correspondencia y demás documentos relacionados con sus negocios o actividades;

Denunciar ante el juez competente la cesación en el pago corriente de sus obligaciones mercantiles, y

Abstenerse de ejecutar actos de competencia desleal.

Artículo 50. Contabilidad - Requisitos. La contabilidad solamente podrá llevarse en idioma Castellano, por el sistema de partida doble, en libros registrados, de manera que suministre una historia clara, completa y fidedigna de los negocios del comerciante, con sujeción a las reglamentaciones que expida el gobierno.

Artículo 51. Comprobantes y correspondencia. Harán parte integrante de la contabilidad todos los comprobantes que sirvan de respaldo a las partidas asentadas en los libros, así como la correspondencia directamente relacionada con los negocios.

Artículo 55. Obligatoriedad de conservar los comprobantes de los asientos contables. El comerciante conservará archivados y ordenados los comprobantes de los asientos de sus libros de contabilidad, de manera que en cualquier momento se facilite verificar su exactitud.

Artículo 60. Conservación de los libros y papeles contables. Los libros y papeles a que se refiere este Capítulo deberán ser conservados cuando menos por diez años, contados desde el cierre de aquéllos o la fecha del último asiento, documento o comprobante. Transcurrido este

lapso, podrán ser destruidos por el comerciante, siempre que por cualquier medio técnico adecuado garantice su reproducción exacta. Además, ante la cámara de comercio donde fueron registrados los libros se verificará la exactitud de la reproducción de la copia, y el secretario de la misma firmará acta en la que anotará los libros y papeles que se destruyeron y el procedimiento utilizado para su reproducción.

Cuando se expida copia de un documento conservado como se prevé en este artículo, se hará constar el cumplimiento de las formalidades anteriores.

#### **2.4.4 Ley 1562 del 2012**

Las empresas deben estructurar y mejorar continuamente el Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo, anteriormente llamado Programa de Salud Ocupacional. Así mismo, se definió que las empresas en las cuales se manipulen sustancias tóxicas o cancerígenas o agentes causantes de enfermedades contenidas en la tabla de enfermedades laborales deberán ejecutar un número mínimo de actividades preventivas. Igualmente, la reincidencia en el incumplimiento de correctivos en esta materia puede acarrear la suspensión de la empresa por un término de hasta 120 días o su cierre definitivo.

Las entidades administradoras de riesgos laborales enfrentan nuevas reglas de juego. Con la nueva ley, deben presentar ante el Ministerio del Trabajo un reporte detallado de los programas de prevención y los resultados obtenidos en sus empresas afiliadas. Así mismo, surge un marco normativo que les encomienda la tarea de fortalecer actividades de promoción y prevención en empresas pequeñas y medianas.

#### **2.4.5 Ley 9 de 1979**

Para la protección del Medio Ambiente la presente Ley establece:

- a. Las normas generales que servirán de base a las disposiciones y reglamentaciones necesarias para preservar, restaurar y mejorar las condiciones sanitarias en lo que se relaciona a la salud humana;



- b. Los procedimientos y las medidas que se deben adoptar para la regulación, legalización y control de los descargos de residuos y materiales que afectan o pueden afectar las condiciones sanitarias del Ambiente.

#### **2.4.6 Ley 100 de 1993**

El sistema de seguridad social integral es el conjunto de instituciones, normas y procedimientos, de que disponen la persona y la comunidad para gozar de una calidad de vida, mediante el cumplimiento progresivo de los planes y programas que el Estado y la sociedad desarrollen para proporcionar la cobertura integral de las contingencias, especialmente las que menoscaban la salud y la capacidad económica, de los habitantes del territorio nacional, con el fin de lograr el bienestar individual y la integración de la comunidad.

#### **2.4.7 Decreto 2650 de 1993.**

Contiene las normas aplicar al momento de llevar la contabilidad, en el encontramos el PUC - Plan Único de Cuentas-, el cual es un instrumento concebido para armonizar y unificar el sistema contable de los principales sectores de la economía colombiana, cuyo fundamento legal se sustenta en la norma técnica de la clasificación de los hechos económicos, establecida en el artículo 53 del decreto 2649 de 1993, actual reglamento de la contabilidad en el país

#### **2.4.8 Certificación NTC 6001: sistemas de gestión para MYPIMES**

Su objetivo es la mejora de la organización y la consolidación de herramientas que le permitan desarrollar una estructura interna sólida y altos estándares de calidad competitivos frente a nuevos mercados, apuntando de esta forma a ser MYPES más integrales, competitivas, productivas, innovadoras, sostenibles y perdurables.

El Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación ICONTEC, lanzó en el 2008 la Norma Técnica Colombiana NTC-6001 que establece requisitos para un modelo de Gestión para micro y pequeñas empresas que tiene como objetivo la organización interna de las empresas que les permita tener estructuras sólidas y estándares de calidad.

### Capítulo 3. Diseño metodológico

#### 3.1. Tipo de investigación

El proyecto en mención se realizó teniendo en cuenta la investigación descriptiva, la cual tiene como objetivo llegar a conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas.

Su meta no se limita a la recolección de datos, sino a la predicción e identificación de las relaciones que existen entre dos o más variables. Por tal razón en el presente estudio se tuvo en cuenta este tipo de investigación, debido a que se tiene como propósito obtener información suficiente para conocer las características del mercado con relación al grado de aceptación que tiene una empresa dedicada a la limpieza, desinfección y esterilización de espacios con técnicas adecuadas.

#### 3.2. Población objetivo

La población para el estudio está conformada por 24.351 hogares que pertenecen a los diferentes estratos sociales (1, 2, 3 y 4) en la ciudad de Ocaña, registrados por la empresa Centrales Eléctricas del Norte de Santander en el año (2014), como se relaciona a continuación:

**Tabla 1.** Hogares pertenecientes a diferentes estratos sociales de la ciudad de Ocaña

<b>ESTRATOS</b>	<b>NUMERO DE VIVIENDAS</b>
Estrato 1	8574 viviendas
Estrato 2	9405 viviendas
Estrato 3	5306 viviendas
Estrato 4	1065 viviendas
<b>TOTAL</b>	<b>24.351 viviendas</b>

**Fuente.** CENS (2014)

### 3.3. Muestra

Por considerarse la población numerosa, se estimó conveniente aplicar la siguiente fórmula, para poder establecer el tamaño de la muestra:

$$n = \frac{N(Z)^2 * p * q}{(N - 1) * (E)^2 + (Z)^2 * p * q}$$

Dónde:

n = Muestra

N = Población dada en el estudio = 24.351

Zc = Nivel de Confianza = 95% = 1,96

p = Proporción de aceptación = 50% = 0.5

q = Proporción de rechazo = 50% = 0.5

E = Margen de error = 5% = 0.05

$$n = \frac{24.351(1.96)^2 * 0.5 * 0.5}{(24.351 - 1) * (0.05)^2 + (1.96)^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = \frac{23.386,7004}{61,8354}$$

n = 378

F=n/N

F=378/24351= 0.015522976

La tabla 2 describe la población muestra a encuestar por cada estrato social.

**Tabla 2** Población - Muestra

<b>ESTRATOS</b>	<b>MUESTRA</b>
ESTRATO 1	0.015522976*8574=133
ESTRATO 2	0.015522976*9405=146
ESTRATO 3	0.015522976*5306=82
ESTRATO 4	0.015522976*1065=17
<b>TOTAL</b>	<b>378</b>

**Fuente.** Autores del proyecto

### **3.4. Técnicas e Instrumentos de recolección de la Información**

Se utilizó la encuesta como técnica de recolección de información y se aplicó el cuestionario respectivo, compuesto por once preguntas cerradas aplicado en los hogares de estratos 1, 2, 3, y 4 de la ciudad de Ocaña Norte de Santander. Cuya información se encuentra en el apéndice (A).

### **3.5. Procesamiento y Análisis de la información**

La información recolectada, fue analizada cuantitativamente mediante el respectivo conteo, registro y frecuencia de los datos y presentada a través de tablas y gráficas. A sí mismo la información se interpretó cualitativamente con el objeto de determinar los aspectos relevantes orientados a la viabilidad de la creación de una empresa especializada en la higienización de espacios en el Municipio de Ocaña Norte de Santander.

## Capítulo 4. Resultados

### 4.1. Estudio de mercado

#### **4.1.1. Características del Servicio**

El servicio de limpieza está enfocado en cinco principales segmentos de mercado: los Jefes de Hogar y los dueños de y/o arrendatarios de Restaurantes, Instituciones de Salud, Transportadores y/o dueños de vehículos y oficinas.

Los servicios principales que Kristal Klear S.A.S. desea ofertar dentro del mercado son:

**Tabla 3** Oferta de Servicios

Segmento: Hogares	Limpieza Total de hogar.
	Limpieza de Muebles
	Limpieza de cortinas
	Limpieza de Alfombras
	Limpieza de Pisos
	Limpieza de baños
	Limpieza de colchones
	Limpieza de ventanas
Segmento: Restaurantes	Limpieza Total del Local.
	Limpieza de muebles
	Limpieza de pisos
	Limpieza de baños
	Limpieza de paredes
	Limpieza de puertas y ventanas

	<p>Limpieza de Zona de preparación de alimentos y/o cocina</p>
<p>Segmento: Instituciones de Salud</p>	<p>Limpieza Total del Local</p> <p>Limpieza de pisos.</p> <p>Limpieza de baños</p> <p>Limpieza de paredes</p> <p>Limpieza de puertas y ventanas</p> <p>Limpieza y desinfección de camas.</p>
<p>Segmento: Transportadores y dueños de vehículos</p>	<p>Limpieza y desinfección de Cojineria</p>
<p>Segmento: Oficinas</p>	<p>Limpieza total de la oficina</p> <p>Limpieza de Muebles</p> <p>Limpieza de cortinas o persianas.</p> <p>Limpieza de pisos.</p> <p>Limpieza de baños.</p> <p>Limpieza de ventanas.</p> <p>Limpieza de equipos de Computación.</p>

Fuente: Elaborado por: Autores del Proyecto- 2016

Se ha considerado importante ofertar esta gama de servicios, debido a que el tener un portafolio amplio, coadyuva con la estética, la higiene y la seguridad de hogares, oficinas, instituciones de salud, restaurantes y automóviles; conservando el valor de los objetos, realizando las tareas correspondientes al servicio de limpieza en condiciones óptimas, con personal calificado, insumos de limpieza de alta calidad amigables con el ambiente, maquinaria especializada para

este tipo de tareas, teniendo cobertura en todo el Municipio de Ocaña, adaptándose al horario que requieran los clientes.

El valor agregado del servicio es la higienización completa de los inmuebles, optimizando los recursos, tanto el tiempo, como los insumos de limpieza, demostrando eficiencia y eficacia en las tareas realizadas, sin afectar la calidad de los servicios, garantizando la confiabilidad, mejoramiento de la productividad y motivación de las tareas realizadas, y sobre todo bienestar de las personas.

#### **4.1.1.1. Mercado Objetivo**

El mercado objetivo al cual se van a dirigir los servicios ofertados por Kristal Klear S.A.S. , está determinado de acuerdo a la aplicación de encuestas que se realizó en los estratos 1,2,3,y 4 del Municipio de Ocaña, la misma que demostró que la mayoría de las personas están dispuestas a utilizar el servicio; ya que les parece innovador e interesante, además de vivir en un ambiente saludable y agradable. Como se muestra en la siguiente grafica

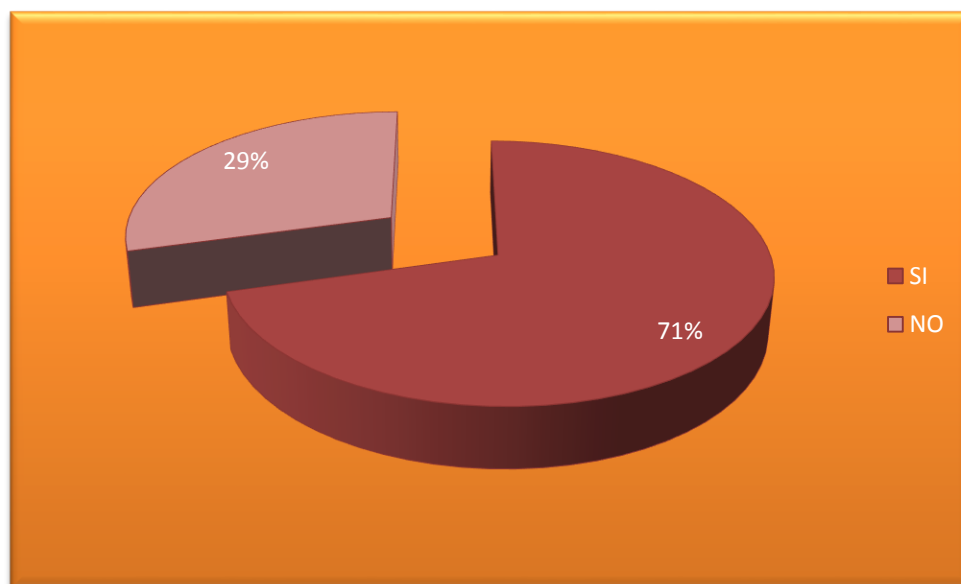
**Tabla 4** Factibilidad y sostenibilidad empresa de limpieza

Ítems	Frecuencia	Porcentaje %
SI	267	71
NO	111	29
Total	378	100

Fuente: Autores del proyecto\*-2016

\*con base en encuestas aplicadas a personas de la ciudad de Ocaña

\*Pregunta 5.



Fuente: Autores del proyecto\*-2016

\*con base en encuestas aplicadas a personas de la ciudad de Ocaña

\*Pregunta 5.

### **Figura 1.** Factibilidad y sostenibilidad empresa de limpieza

El 71% de los encuestados considera que la creación de una empresa de Servicios de limpieza e higienización, sería factible y potencialmente sostenible en el Municipio de Ocaña.

De igual forma señala en gran parte el deseo y a su vez la necesidad de la población objetivo, por experimentar otra alternativa con mejores bases tecnológicas, experiencia y calidad para mantener los espacios limpios, además que colme sus expectativas y garantice un mejor ofrecimiento económico.

Es fundamental tener en cuenta los resultados anteriores para trabajar en acciones concretas que permitan vincular el 29% restante a la nueva forma de realización en materia de limpieza especializada, y así fortalecer el perfil competitivo de la nueva empresa.



Por lo tanto el mercado al cual se dirigirá los servicios son, jefes de hogar, dueños o arrendatarios de restaurantes, dueños de vehículos particular y transportadores, además de instituciones de salud y oficinas, estos últimos segmentos se detectaron durante la recolección de la información mediante observación directa.

Estos segmentos de mercado se seleccionaron teniendo en cuenta que tienen poder adquisitivo y de decisión, y que no se encuentran dentro del índice de pobreza de consumo del Municipio de Ocaña.

#### **4.1.1.2. Segmento de Mercado**

En el desarrollo del estudio de factibilidad, los servicios que oferta Kristal Klear S.AS., están dirigidos a clientes que les gusta vivir en un ambiente saludable y agradable, residentes en la Zona Urbana del Municipio de Ocaña, en ese orden de ideas a continuación se presentan los criterios empleados para determinar el segmento de mercado.

**Gustos preferenciales.** Las personas en la actualidad se preocupan por tener una buena salud y sentirse bien consigo mismo. Por lo tanto las tendencias de consumo hacia el servicio de limpieza están ligadas a la mejora de la calidad de vida.

**Niveles de Ingreso y posición Geográfica.** Para determinar el segmento de mercado al cual se va a dirigir el servicio de limpieza se tomó en cuenta los siguientes criterios de segmentación.

**Tabla 5** Niveles de ingreso de los hogares y Posición geográfica

CRITERIOS DE SEGMENTACION	SEGMENTO DE MERCADO
<b>GEOGRAFICA</b>	
Departamento	Norte de Santander
Municipio	Ocaña
Zona	Urbana
<b>DEMOGRAFICA:</b>	
Unidad de Medición	Hogares
Nivel de Ingresos	Medio alto y alto
<b>SOCIALES</b>	
Clase Social	Media Alta y Alta
Estilos de Vida	Personas que se interesan en la limpieza del Hogar
<b>CONDUCTUALES:</b>	
Beneficios Deseados	Bienestar familiar, comodidad, calidad de vida, salud.
Motivos de Compra	Falta de Tiempo

Fuente: Investigación directa – Elaborado por Autores del Proyecto – 2016

**Tabla 6.** Criterios de Segmentación de Empresas

CRITERIOS DE SEGMENTACION	SEGMENTO DE MERCADO
<b>GEOGRAFICA</b>	
Departamento	Norte de Santander
Municipio	Ocaña
Zona	Urbana
<b>DEMOGRAFICA:</b>	
Empresario	Pequeño, Mediano o Grande
Nivel de Ingresos	Medio alto y alto
Tipo de Negocio	Oficinas – Instituciones de Salud – Transporte
<b>SOCIALES</b>	
Clase Social	Media Alta y Alta
Estilos de Vida	Personas que se interesan en la limpieza de su lugar de trabajo.
<b>CONDUCTUALES:</b>	
Beneficios Deseados	Bienestar familiar, comodidad, eficiencia en el trabajo.
Motivos de Compra	Falta de Tiempo

Fuente: Investigación directa – Elaborado por Autores del Proyecto – 2016

Para la segmentación de mercado se clasifico a los clientes según su grado de similitud, a través de un conjunto de variables o rasgos distintivos.

#### **4.1.2. Demanda**

El análisis de la demanda tiene gran importancia en el desarrollo del presente proyecto, ya que mediante esta se puede definir la cantidad y calidad de servicios que existen en el mercado y que pueden ser adquiridos por el usuario, permitiendo definir la demanda potencial insatisfecha que podría acceder a los servicios de Kristal Klear S.A.S.

##### **4.1.2.1. Situación Actual de la Demanda**

El servicio de limpieza se dirige a un mercado que está en una etapa de crecimiento constante, debido a que existe un boom de las construcciones tanto de casas, apartamentos como de oficinas, permitiendo enfocar el servicio a este segmento de mercado.

En el diagnostico se indicó que 24,351 hogares de los estratos 1, 2, 3, y 4 localizados en la zona urbana, de los cuales se tomó una muestra de 378, a quienes posteriormente se le aplico la encuesta. Los resultados se reflejan en la siguiente tabla y gráfica.

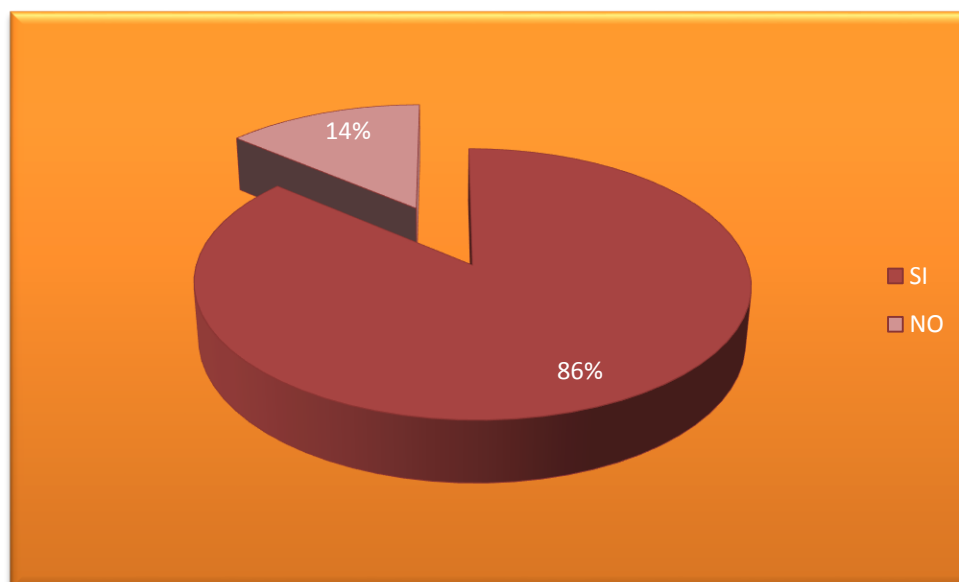
**Tabla 7 . Aceptación de los servicios de limpieza e higienización**

Ítems	Frecuencia	Porcentaje %
SI	326	86
NO	52	14
Total	378	100

Fuente: Autores del proyecto\*-2016

\*con base en encuestas aplicadas a personas de la ciudad de Ocaña

\* Pregunta 6.



Fuente: Autores del proyecto\*-2016

\*con base en encuestas aplicadas a personas de la ciudad de Ocaña

\* Pregunta 6.

### **Figura 2.** Aceptación de los Servicios de Limpieza e higienización

Es evidente que las personas están dispuestas a utilizar el servicio de limpieza e higienización con un 86% del total de los encuestados, siendo un resultado favorable para el estudio, pues indica que si existe una demanda para el servicio, y contribuye a la consolidación de la nueva propuesta empresarial.

De igual forma señala en gran parte el deseo y a su vez la necesidad de la población objetivo, por experimentar otra alternativa con mejores bases tecnológicas, experiencia y calidad para mantener los espacios limpios, además que colme sus expectativas y garantice un mejor ofrecimiento económico.

De esta forma, aplicando el anterior porcentaje a la población inicial, se obtiene que la muestra encuestada proyectada hacia la población corresponde a 20, 491 personas, dispuestas a contratar el servicio de limpieza e higienización de espacios. Como se muestra en la siguiente tabla.

**Tabla 8.** Determinación de la demanda

Número de Hogares de la Zona Urbana de estratos 1,2,3,y 4 año 2014	% de muestra interesada en contratar el servicio de limpieza e higienización de espacios según tabla 6 de la encuesta aplicada a hogares.	Población proyectada en la muestra
24351	86%	20.491

Fuente: Autores del proyecto\*-2016

\*con base en encuestas aplicadas a personas de la ciudad de Ocaña

#### 4.1.2.2. Proyección de la Demanda

Para proyectar la demanda del servicio de limpieza se empleara el índice de crecimiento poblacional a nivel nacional tomando como referencia los últimos 5 años como se presenta a continuación:

**Tabla 9.** Crecimiento Poblacional en Colombia

Año censal	Población	Tasas de Crecimiento%
2012	46643732	1.04%
2013	47111691	1.00%
2014	47566878	0.97%
2015	48010049	0.93%
2016	48481028	0.98%

Fuente DANE- Elaborado por: autores del Proyecto – 2016

Basándose en los datos anteriormente mencionados, se procederá a proyectar la demanda para cinco años del servicio de limpieza, para segmento hogares teniendo en cuenta el porcentaje de crecimiento del último año, utilizando la siguiente fórmula:

$$C_n = C_o(1 + r)^n$$

En donde:

$C_n$ = Consumo Futuro

$C_o$ = consumo Histórico

$r$  = tasa de Crecimiento

$n$ = Año proyectado

Para establecer la oferta del servicio de limpieza se tomó en cuenta los siguientes datos:

**Tabla 10.** Parámetros de la demanda

PARAMETROS	VALOR
Demanda	20.491
Tasa anual de crecimiento Poblacional	0,98%
Tiempo de Oferta a Proyectar	5 años

Fuente: Investigación directa- Elaborado por Autores del Proyecto – 2016

Reemplazando en la formula se tiene:

<b>Año 2016</b>	$C_n = 20.491 (1+0,098)^1$	<b>Año</b>	$C_n = 20.491 (1+0,098)^2$
	$C_n = 20.491(1,098)$	<b>2017</b>	$C_n = 20.491(1.205604)$
	$C_n = 22.499$		$C_n = 24704$
<b>Año 2018</b>	$C_n = 20.491 (1+0,098)^3$	<b>Año</b>	$C_n = 20.491 (1+0,098)^4$
	$C_n =$	<b>2019</b>	$C_n = 20.491(1.453481005)$
	$20.491(1.323753192)$		$C_n = 29783$
	$C_n = 27125$		

**Año 2020** Cn= 20.491 (1+0,098)<sup>5</sup>

Cn=

20.491(1.595922143)

Cn= 32.702

**Tabla 11.** Demanda proyectada

<b>Año</b>	<b>Demanda Proyectada</b>
2016	22.499
2017	24704
2018	27125
2019	29783
2020	32.702

Fuente: Elaborado por: autores del Proyecto - 2016

#### 4.1.3. Oferta

El análisis de la oferta ayuda a determinar la cantidad de servicios de limpieza existentes en el mercado, estas actividades en el Municipio de Ocaña es relativamente poca en comparación con la demanda a satisfacer, es decir constituye un mercado nuevo y en crecimiento, para las empresas existentes y para el ingreso de nuevas empresas. Como se muestra en la siguiente tabla.

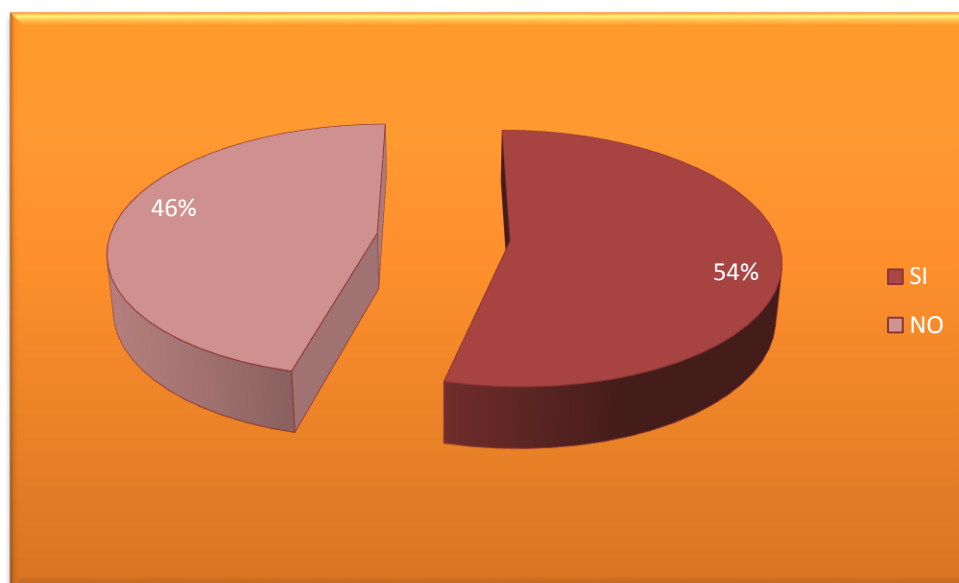
**Tabla 12.** Conocimiento sobre empresas prestadoras de servicios de limpieza de Ocaña

<b>Ítems</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje %</b>
SI	204	54
NO	174	46
<b>Total</b>	<b>378</b>	<b>100</b>

Fuente: Autores del proyecto\*-2016

\*con base en encuestas aplicadas a personas de la ciudad de Ocaña

\* Pregunta 1.



Fuente: Autores del proyecto\*-2016

\*con base en encuestas aplicadas a personas de la ciudad de Ocaña

\* Pregunta 1.

### **Figura 3.** Conocimiento sobre empresas prestadoras de Servicios de limpieza de Ocaña

El conocimiento de empresas prestadoras de servicio de limpieza de Ocaña es del 54% sin embargo es relativamente bajo, esto podría obedecer a factores como: escasa estrategias de mercadeo, portafolio de servicios reducido o inexistencia de cultura de contratar este tipo de Servicios.

#### **4.1.3.1. Oferta Actual**

Mediante una investigación realizada en la cámara de Comercio de Ocaña, se obtuvo como resultado que existen 5 empresas dedicadas a actividades de limpieza y mantenimiento de casas y artículos del hogar. Las empresas se detallan a continuación junto a los servicios que ofertan.



**Tabla 13.** Determinación de la oferta

<b>EMPRESA</b>	<b>SERVICIO</b>
Lavandería y tintorería La Batea Expres Lavandería	lavado y tinturado de ropa, lavado de colchones, edredones Limpieza de colchones- servicio Domestico
Bayona Pérez Débora SERVINSE	lavado de alfombras, cortinas, tapetes, tapicería automotriz Provee personal para limpieza de oficinas establecimientos comerciales.
Bob Esponja	Lavado de Colchones, Alfombras, Persianas y Muebles.

Fuente: Investigación directa- elaborado por Autores del Proyecto – 2016

Estas empresas establecen los precios a través de unidades en el caso de alfombras y persianas, y del tamaño de la misma, en el caso de los muebles es por juegos y conjuntos. En lo referente a las empresas que ofertan personal de limpieza el precio es por obra y varían dependiendo de la zona y el tamaño de la vivienda y oficina.

De otra parte las insuficientes garantías de dichas empresas no constituidas de forma adecuada, unido al escaso portafolio de servicios, ocasiona que no exista una competencia real de este tipo de servicio, el mercado demanda que las empresas tengan las garantías necesarias para poder satisfacer las necesidades y desarrollar de manera adecuada las actividades que requiere el servicio.

#### 4.1.3.2. Proyección de la Oferta

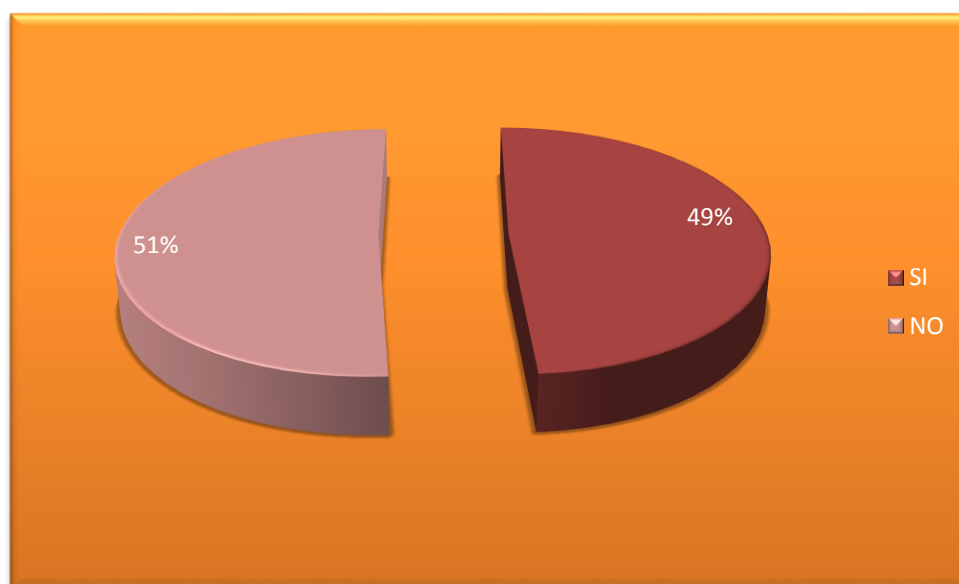
**Tabla 14.** Usuarios del Servicio de Limpieza

Ítems	Frecuencia	Porcentaje %
SI	185	49
NO	193	51
Total	378	100

Fuente: Autores del proyecto\*-2016

\*con base en encuestas aplicadas a personas de la ciudad de Ocaña

\* Pregunta 2.



Fuente: Autores del proyecto\*-2016

\*con base en encuestas aplicadas a personas de la ciudad de Ocaña

\* Pregunta 2.

**Figura 4.** Usuarios del servicio de Limpieza

En concordancia con la gráfica anterior el porcentaje de usuarios de los servicios de limpieza ofertados por las empresas de la ciudad representa solo el 49% lo que de una u otra forma podría tener una ventaja competitiva al fidelizar el 51% que no hace uso de este tipo de servicios.

Los 20491 hogares que están dispuestos a adquirir el servicio de limpieza en la Zona Urbana del Municipio de Ocaña, por el 49% abarcado por la competencia es igual 11, 932 hogares atendidos anualmente por la competencia.

Para realizar la proyección de los próximos 5 años iniciando en el 2016, se tomara el segmento del mercado, y como dato base la Tasa de crecimiento de la economía en Colombia, que según información de la ANDI (2015), para el 2016 será de 3,5%. Utilizando la siguiente Fórmula:

$$C_n = C_o(1 + r)^n$$

En donde:

C<sub>n</sub>= Consumo Futuro

C<sub>o</sub>= consumo Histórico

r = tasa de Crecimiento

n= Año proyectado

Para establecer la oferta del servicio de limpieza se tomó en cuenta los siguientes datos:

**Tabla 15.** Parámetros oferta

PARAMETROS	VALOR
Oferta	11,932
Tasa anual de crecimiento Empresarial	0,035
Tiempo de Oferta a Proyectar	5 años

Fuente: Investigación directa- Elaborado por Autores del proyecto – 2016

Reemplazando la formula tenemos:

<b>Año 2016</b>	C <sub>n</sub> = 11,932 (1+0,035) <sup>1</sup>	<b>Año</b>	C <sub>n</sub> = 11,932 (1+0,035) <sup>2</sup>
	C <sub>n</sub> = 11,932(1,035)	<b>2017</b>	C <sub>n</sub> = 11,932(1,071225)

	Cn= 12.350		Cn= 12.782
<b>Año 2018</b>	Cn= 11,932 (1+0,035) <sup>3</sup>	<b>Año</b>	Cn= 11,932 (1+0,035) <sup>4</sup>
	Cn=	<b>2019</b>	Cn= 11,932(1,147523001)
	11,932(1,1087178795)		Cn= 13.692
	Cn= 13.229		
<b>Año 2020</b>	Cn= 11,932 (1+0,035) <sup>5</sup>		
	Cn=		
	11,932(1,187686306)		
	Cn= 14.171		

**Tabla 16.** Oferta proyectada

<b>Año</b>	<b>Oferta Proyectada</b>
2016	12.350
2017	12.782
2018	13.229
2019	13.692
2020	14.171

Fuente: Autores del Proyecto – 2016

#### **4.1.3.3. Balance Oferta – Demanda**

Una vez establecida la oferta y la demanda proyectada se identificó las brechas del servicio a través de la demanda potencial a satisfacer.

Para determinar la demanda potencial a satisfacer se tomó en cuenta los datos proyectados tanto la demanda como la oferta, que se obtuvieron anteriormente, lo que permite determinar el tamaño

de la nueva unidad productiva. De esta manera la demanda potencial por satisfacer es la siguiente:

**Tabla 17.** Demanda potencial a satisfacer del segmento hogares

Año	Demanda	Oferta	Demanda a satisfacer	Porcentaje a	
				absorber a través del servicio	Mercado a abarcar
2016	24.499	12.350	12.149		1700
2017	24.704	12.782	11.922		1669
2018	27.125	13.229	13.896	14%	1945
2019	24.783	13.692	11.091		1552
2020	32.702	14.171	18.531		2594

Fuente: Elaborado por Autores del Proyecto – 2016

#### 4.1.4. Precio

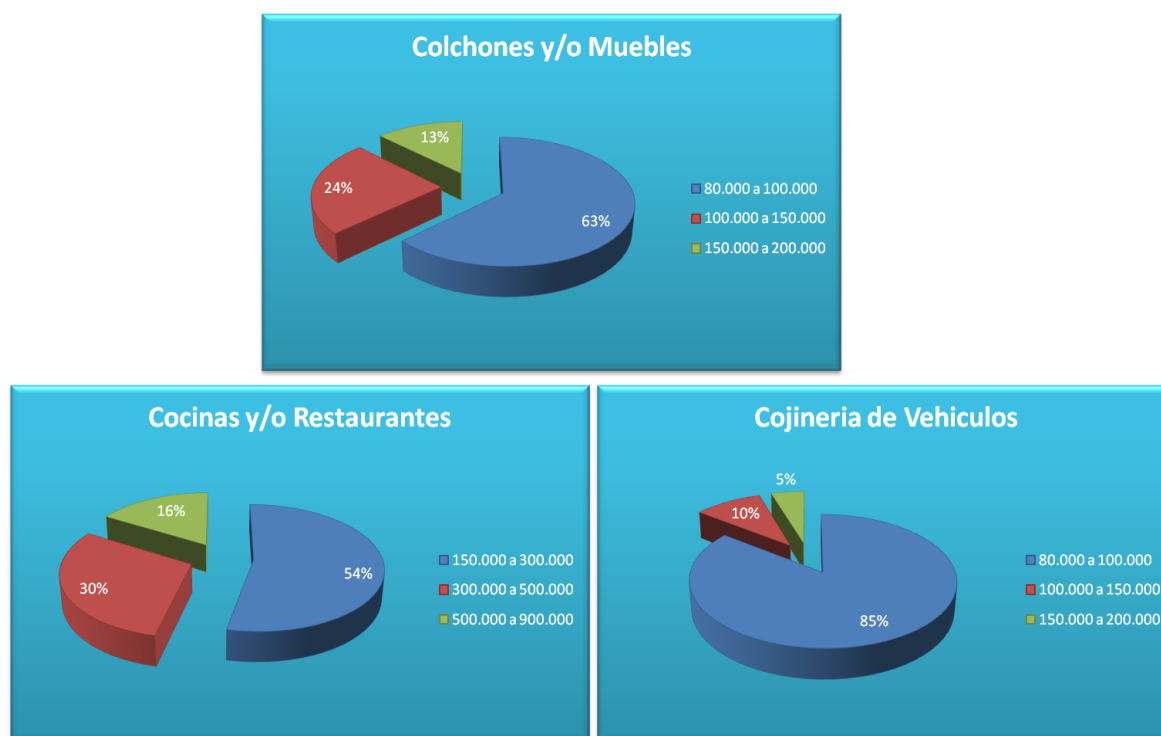
**Tabla 18.** Valor que estarían dispuestos a pagar por el servicio

Ítems	Escala de Precios	Frecuencia	porcentaje%
<b>Colchones y/o muebles</b>	80.000 a 100.000	238	63
	100.000 a 150.000	92	24
	150.000 a 200.000	48	13
Total		378	
<b>Cojinería de Vehículos</b>	80.000 a 100.000	323	85
	100.000 a 150.000	37	10
	150.000 a 200.000	18	5
Total		378	
<b>Cocinas y/o Restaurantes</b>	150.000 a 300.000	202	54
	300.000 a 500.000	114	30
	500.000 a 900.000	62	16
Total		378	

Fuente: Autores del proyecto\*-2016

\*con base en encuestas aplicadas a personas de la ciudad de Ocaña

\*Pregunta 9.



Fuente: Autores del proyecto\*-2016

\*con base en encuestas aplicadas a personas de la ciudad de Ocaña

\*Pregunta 9.

### Figura 5. Valor que estarían dispuestos a pagar por el servicio

Las personas buscan economía al momento de suplir necesidades como se puede ver en los tres servicios ofertados, así: Limpieza de colchones y muebles el 63% estaría dispuesto a pagar entre \$80.000 y \$100.000; Limpieza de cocinas y restaurantes el 54% oscila entre \$150.000 a \$300.000 y el 85% pagaría entre \$80.000 y \$100.000 por el servicio de limpieza de cojines de autos.

Los tres rangos anteriores se tomarán como referencia para determinar el precio justo del servicio que estimará la nueva empresa, consolidando los valores entre \$80.000 como valor mínimo y

\$300.000 como valor máximo. Sin desconocer que la participación de los otros rangos es importante, donde se concluye que todos los 378 encuestados se constituirán en la demanda real. Para establecer los precios de los principales servicios de la empresa Krystal Klear S.A.S., de acuerdo a las encuestas realizadas se decidió establecer la tabla de precios de la siguiente manera:

Colchones y muebles: \$100.000

Cojinería de Vehículos: \$ 80.000

Cocinas y/o Restaurantes: \$ 300.000

La proyección del incremento del servicio por año se hará teniendo en cuenta el porcentaje de incremento del salario mínimo en Colombia que para el 2016 fue de 7%. Como se muestra en la siguiente tabla.

**Tabla 19.** Proyecciones de precios por años

Servicio	2016	2017	2018	2019	2020
Colchones y Muebles	100.000	107.000	114.490	122.500	131.100
Cojinería de Vehículos	80.000	85.600	91.592	98.000	104.860
Cocinas y/o Restaurantes	300.000	321.000	343.470	367.500	393.225

Fuente: Proyección elaborada por: Autores del Proyecto-2016

#### 4.1.5. Estrategia de Mercado

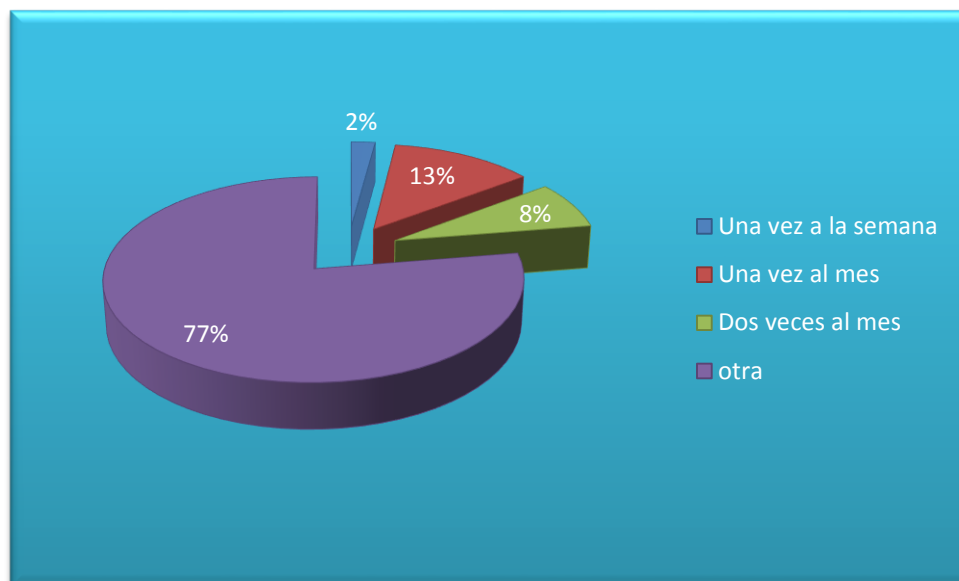
Tabla 20. Frecuencia de Uso del Servicio de Limpieza

Ítems	Frecuencia	Porcentaje %
Una vez a la semana	8	2
Una vez al mes	48	13
Dos veces al mes	29	8
otra	293	77
Nunca	0	0
Total	378	100

Fuente: Autores del proyecto\*-2016

\*con base en encuestas aplicadas a personas de la ciudad de Ocaña

\*Pregunta 3.



Fuente: Autores del proyecto\*-2016

\*con base en encuestas aplicadas a personas de la ciudad de Ocaña

\*Pregunta 3.

### **Figura 6.** Frecuencia de Uso del Servicio de Limpieza

La grafica anterior muestra una frecuencia muy baja de uso de los servicios de limpieza, representado 2% una vez a la semana, 13% una vez al mes y el 8% dos veces al mes, en contraste con el 77% cuya frecuencia está dada con una vez cada dos meses y/o un lapso mayor de tiempo de uso de estos servicios.

Dichos resultados además de verificar que si se ejecutan actividades de limpieza e higienización de espacios, ofrece a la nueva empresa un panorama sobre la periodicidad de tiempo para realizar estas actividades a través de empresas, lo que influye que el lapso de tiempo para la prestación del servicio por cada usuario sería una vez al mes.

Dado lo anterior es importante establecer una estrategia de mercado que permita cambiar los hábitos de uso de este tipo de servicios, por lo tanto la actividad de limpieza es un servicio de



uso, es adquirido para satisfacer deseos y/o necesidades de los clientes potenciales, estando dispuestos a invertir ciertos esfuerzos para poder satisfacerlos y obtener los beneficios deseados. Por lo cual para determinar las estrategias de la empresa de Servicios de limpieza, se debe tener claro lo que se desea conseguir, a continuación se presentan las principales estrategias que se consideran importantes para la implementación.

### **Marca**

La Marca del servicio de limpieza llevara el mismo nombre de la pequeña empresa Krystal Klear, que hace referencia a “claro como el cristal”, lo que representa, vida, salud en cada uno de los clientes potenciales y mejoramiento del ambiente para desarrollar las actividades cotidianas.

### **Logotipo**



Fuente: Elaborado por autores del proyecto- 2016

### **Figura 7. Logotipo**

El logotipo que se diseñó, tiene un implemento de limpieza, acompañado del brillo reluciente de estrellas, diseñado con el color azul que representa tranquilidad y relajación, que permita al cliente sentir un ambiente puro y sano.

## **Slogan**

El slogan que se diseño es “Claro como el Cristal”, ya que ese es uno de los propósitos principales de la empresa, que el servicio permita tener ambientes claros, saludables y amigables con el medio ambiente.

### **4.1.6. Estrategias de Distribución**

- ✚ Prestar servicios en el Municipio de Ocaña, en los tiempos requeridos por los usuarios, abarcando los diferentes estratos, basados en técnicas de tiempos y movimientos para desplazamiento del personal que garantice satisfacción del cliente.
- ✚ Garantizar que en el momento de la compra o contratación con la empresa el cliente/usuario obtenga la atención adecuada por personal idóneo aprovechando los medios tecnológicos actuales.

El canal de distribución a utilizar es directo, debido a que por tratarse de un servicio ofertado por una empresa pequeña, permite conectar a los consumidores más fácilmente con el servicio, además de tener mayores tasas de ganancias ya que no hay intermediarios que compartan los beneficios.



Fuente: Elaborado por : Autores del proyecto

**Figura 8.** Canal de distribución directo

#### 4.1.7. Estrategias de Promoción

Se diseñara y ejecutará un plan de promociones que en principio le proporcione a la empresa los siguientes logros:

- ✚ Ocupación máxima posible de la capacidad de prestación de servicios para absorber costos y lograr equilibrio.
- ✚ Generación de demanda
- ✚ Posicionamiento de marca

Algunas promociones de acuerdo a las anteriores premisas serian:

- ✚ Descuentos especiales en tarifas por introducción en el mercado.
- ✚ Descuento por recomendación: cuando un hogar o una empresa recomiendan el servicio a otra persona o empresa. Recibirán un descuento especial en la tarifa por un periodo de tiempo definido.

#### 4.1.8. Estrategias de comunicación

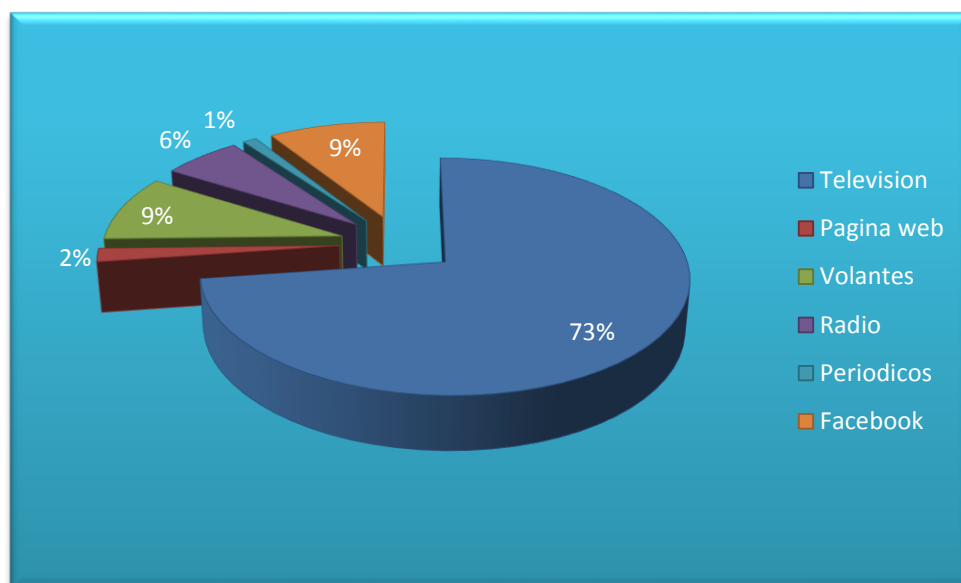
**Tabla 21.** Preferencias de promoción y publicidad de los encuestados

Ítems	Frecuencia	Porcentaje %
Televisión	275	73
Página web	7	2
Volantes	35	9
Radio	23	6
Periódicos	4	1
Facebook	34	9
Total	378	100

Fuente: Autores del proyecto\*-2016

\*con base en encuestas aplicadas a personas de la ciudad de Ocaña

\*Pregunta 8.



Fuente: Autores del proyecto\*-2016

\*con base en encuestas aplicadas a personas de la ciudad de Ocaña

\*Pregunta 8.

**Figura 9.** Preferencias de promoción y publicidad de los encuestados

La grafica muestra que el 73% de las personas encuestadas, se enteran de la existencia de servicios como este, a través de la televisión, indicando la importancia que tiene este medio debido a su fácil adquisición, también las personas obtienen información a través de volantes y la redes sociales como Facebook con un 9%.

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

Teniendo en cuenta las preferencias de los encuestados se diseñara y ejecutara un plan de medios diferenciando por segmentos con el fin de lograr el mejor impacto en las diferentes audiencias de nuestra empresa. Se utilizaran los medios de comunicación: Televisión, Volantes y página en Facebook.

Toda comunicación con los clientes y las piezas que aparezcan en los medios referentes a la empresa, deberán ejecutarse acorde con políticas y un manual que garantice el adecuado manejo de la imagen, uniformidad y claridad para el cliente.

#### **4.1.9. Estrategias de Servicios**

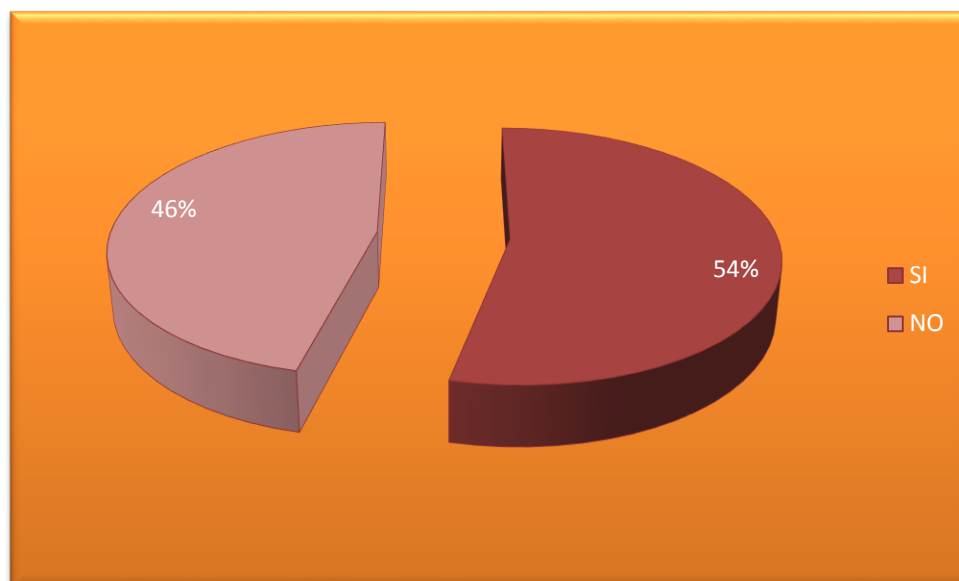
**Tabla 22** Aceptación creación empresa de servicio de Limpieza e higienización

Ítems	Frecuencia	Porcentaje %
SI	203	54
NO	175	46
Total	378	100

Fuente: Autores del proyecto\*-2016

\*con base en encuestas aplicadas a personas de la ciudad de Ocaña

\* Pregunta 4.



Fuente: Autores del proyecto\*-2016

\*con base en encuestas aplicadas a personas de la ciudad de Ocaña

\* Pregunta 4.

#### **Figura 10.** Aceptación creación empresa de servicio de Limpieza e higienización

Los porcentajes de aceptación referente a la creación de una empresa, tienen un margen muy reducido, lo que indica que al no existir una cultura de contratar servicios especializados de limpieza solo representa el 54%.

Sin embargo son valores que se podrían considerar como referencia para precisar el segmento de aceptación con el cual iniciaría la empresa. Y el 46% restante sería el mercado potencial a conquistar.

Teniendo en cuenta lo anterior; el servicio será un pilar de la empresa, y se garantizará al cliente la accesibilidad y oportunidad a los servicios en las diferentes etapas de la relación comercial. (Preventa, Venta y postventa).

Se brindará acompañamiento constante por parte del área comercial, con un enfoque de asesoramiento, servicio y calidad.

#### **4.1.10. Plan de Ventas**

El plan de ventas se basa en las estrategias de servicios y comunicación. Por consiguiente el área comercial debe estar capacitada para la generación de la demanda.

### **4.2. Estudio técnico**

El tamaño del presente proyecto se determina por: el nivel de inversión, los gastos, la capacidad instalada, y el nivel de operación durante el periodo de funcionamiento.

Es decir, la cantidad de hogares y oficinas atendidas en un año y la producción óptima del servicio, a través de la utilización eficiente de los recursos disponibles.

#### **4.2.1. Localización**

La ubicación geográfica de la empresa de limpieza especializada en higienización de espacios, será definida priorizando los factores que inciden directamente en la minimización de los costos operativos y administrativos del servicio.

El análisis se realiza mediante dos fases: La Macro Localización, donde se determina la región para la ubicación del proyecto y la Micro localización, donde se establece un sitio específico dentro de la región donde funcionaria la empresa.

**4.2.1.1. Macro Localización:** El área Geográfica donde se podrá considerar la localización de la empresa, la constituye el Municipio de Ocaña en su área céntrica, con expansión hacia las otras Zonas de Ocaña.

**4.2.1.2. Micro Localización.** Teniendo en cuenta el plan de ordenamiento Territorial del Municipio de Ocaña y la reglamentación del uso del suelo, la empresa prestadora del servicio de limpieza Krystal Klear S.A.S., se puede ubicar en la zona centro del Municipio.

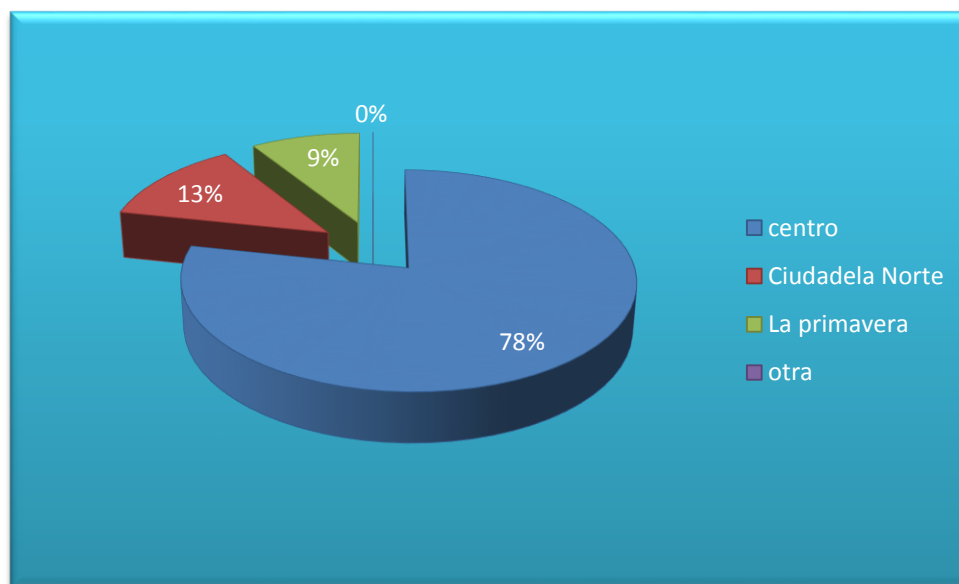
**Tabla 23.** Ubicación punto de atención al cliente

Ítems	Frecuencia	Porcentaje %
centro	296	78
Ciudadela Norte	48	13
La primavera	34	9
otra	0	0
Total	378	100

Fuente: Autores del proyecto\*-2016

\*con base en encuestas aplicadas a personas de la ciudad de Ocaña

\* Pregunta 7.



Fuente: Autores del proyecto\*-2016

\*con base en encuestas aplicadas a personas de la ciudad de Ocaña

\* Pregunta 7

**Figura 11.** Ubicación punto de atención al cliente



La actividad comercial en Ocaña se centra mayormente en el centro de la ciudad lo que contrasta con el 78% de los encuestados que prefieren un punto de atención al cliente en la zona Céntrica de la ciudad.

Aunque el sector de la ciudadela norte tiene un notable crecimiento a nivel comercial, solo el 13% referencia esta zona para punto de atención al cliente. Sin embargo a futuro se podría pensar en establecer una sucursal en este sector de la ciudad.

La ubicación específica de la empresa se determina con el análisis de algunas variables que de una u otra forma beneficia o perjudican su desarrollo competitivo procurando en todo caso un mínimo costo.

Los factores que se tuvieron en cuenta son:

- ✚ De acuerdo a la encuesta realizada el 73% de los encuestados considera la zona centro como lugar de fácil acceso a las instalaciones de la empresa.
- ✚ Existe Disponibilidad de infraestructura locativa para tomar en arriendo a costo Moderado.
- ✚ Acceso optimo y cercano a los barrios que pertenecen al mercado objetivo.
- ✚ Disponibilidad y economía de Servicios públicos.
- ✚ Presencia de Actividades empresariales, en el centro confluye el 90% de la actividad Comercial del Municipio de Ocaña.
- ✚ Impacto social. Grado de interés que despierta en el entorno.

Teniendo en cuenta lo anterior la empresa tendrá su sede en el centro comercial Santa María, ubicado en la calle 10 # 11 -73 centro.

## 4.2.2. Ingeniería del proyecto

Para implementar los procesos más adecuados, garantizando un servicio de calidad; la empresa debe contar con equipos de alta tecnología, aptos para la ejecución de tareas relacionadas con el área de limpieza especializada; los cuales alternando procesos de presión, inyección, extracción y vaporización, logran extraer suciedades en diferentes espacios, texturas y superficies.

### 4.2.2.1. Ficha Técnica del Servicio

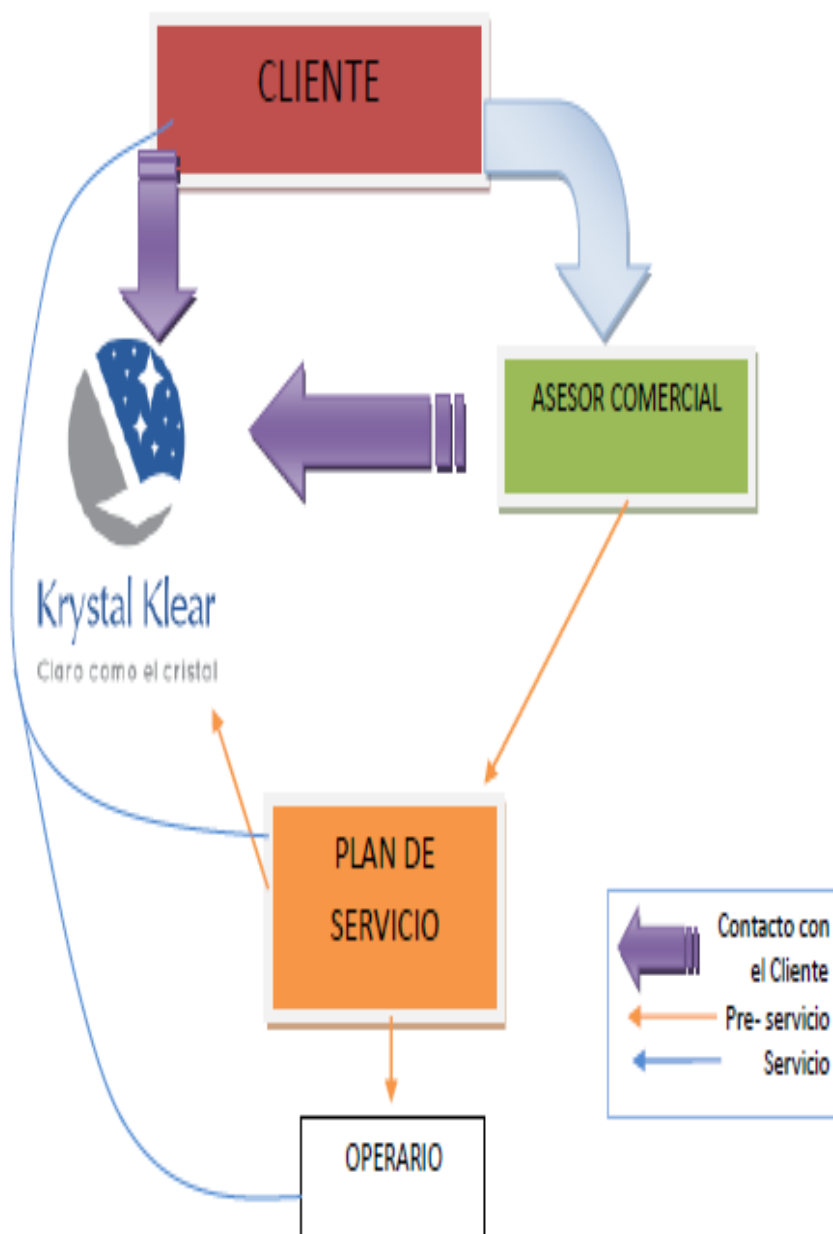
**Tabla 24.** Ficha técnica del Servicio

<b>SERVICIOS PRINCIPALES</b>	Limpieza e higienización especializada de espacios.
<b>DISEÑO DEL SERVICIO</b>	Según descripción técnica del proceso del servicio, este corresponde a un conjunto de actividades de limpieza especializada de espacios, en el hogar, muebles, oficinas, restaurantes, instituciones de Salud, entre otros.
<b>ESPECIFICACIONES TECNICAS</b>	Actividades de Limpieza e higienización de espacios, realizado con alta tecnología y productos industriales biodegradables.

Fuente: Elaborado por: Autores del Proyecto – 2016

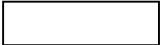
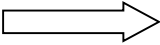



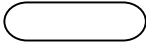
### 4.2.2.2. Proceso del Servicio.

El proceso general de la empresa puede iniciar de dos maneras: el área comercial busca oportunidades de ventas o el cliente nos contacta directamente, como se muestra en la siguiente figura.

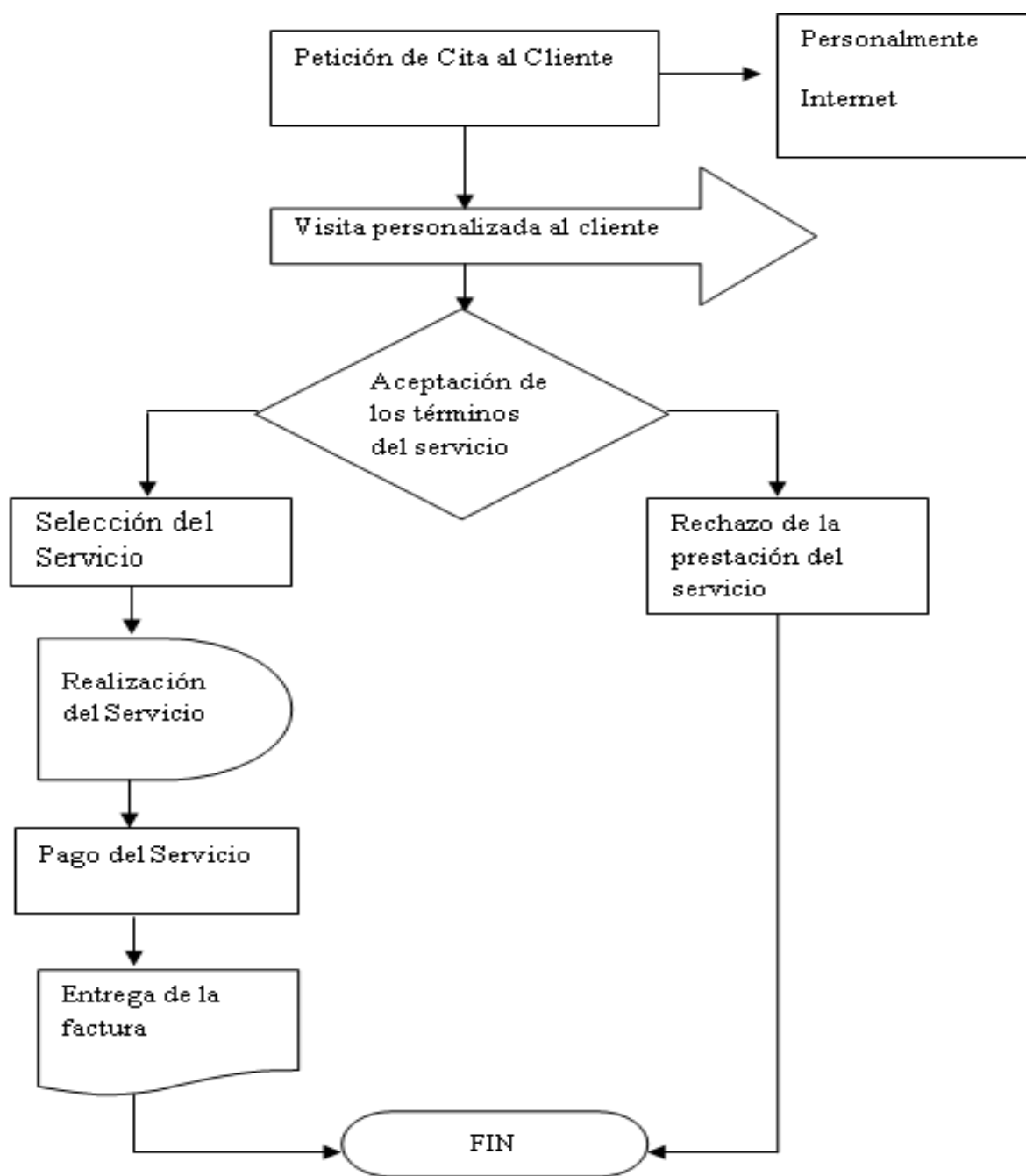
**Figura 12.** Proceso de servicio al Cliente

Elaborado por: Autores del proyecto – 2016

**4.2.2.3. Proceso de Producción****Tabla 25.** Símbolos

SIMBOLO	SIGNIFICADO
	Proceso
	Transporte
	Espera
	Decisión
	Documento
	Final

Elaborado por: Autores del proyecto – 2016

**Figura 13.** Diagrama de Procesos de los servicios de Limpieza

Elaborado por: Autores del proyecto – 2016

#### 4.2.2.4. Descripción de los Procesos de prestación del Servicio

##### a. Limpieza de Hogares

- Procedimiento para la limpieza de habitaciones
- ✓ Se comienza colocando el señalizador en la puerta de ingreso
- ✓ Cerrar las ventanas para que el polvo, ni la suciedad no se esparza por el ambiente.
- ✓ Barrer o aspirar techos, paredes, ventanas, columnas marcos y puertas para quitar impurezas mayores.
- ✓ Se retiran los artículos que estén sobre armarios, cómodas, mesas y demás muebles que se encuentren dentro de las habitaciones.
- ✓ Se limpia los artículos empolvados.
- ✓ Se retira el polvo de los muebles
- ✓ Aspirar, lavar, higienizar y abrillantar dependiendo del tipo de piso.
- ✓ Aromatizar el ambiente cerrado para que haya una mayor concentración del ambientador.
- Procedimiento para la limpieza de servicios higiénicos
- ✓ Colocar el señalizador correspondiente
- ✓ Retirar todos los productos de uso habitual que se encuentren sobre el lavamanos, la bañera, entre otros para que sea más cómodo realizar la higiene.
- ✓ Barrer o aspirar techos, paredes, ventanas, columnas, marcos y puertas para quitar impurezas mayores.
- ✓ Limpiar la grifería del baño
- ✓ Limpiar azulejos, espejos y ventanas
- ✓ Lavar y secar pisos.
- ✓ Aromatizar el ambiente.
- Procedimiento para la Limpieza de la Cocina

- ✓ Colocar el señalador correspondiente
  - ✓ Se procede a desengrasar los muebles de cocina
  - ✓ Barrer o aspirar techos, paredes, ventanas, columnas, marcos y puertas, para quitar impurezas mayores.
  - ✓ Limpieza de mesones y azulejos
  - ✓ Limpiar los electrodomésticos e implementos de cocina
  - ✓ Lavar, higienizar y secar pisos.
  - ✓ Aromatizar el ambiente
- Procedimiento para la limpieza de muebles
- ❖ Muebles de madera
    - \* Aspirar el área empolvada
    - \* Untar el líquido de muebles de madera ecológico en un paño seco y frotarlo sobre la superficie a limpiar.
    - \* Dejar secar de 5 a 10 minutos y luego lustrar suavemente hasta dejarlo reluciente.
  - ❖ Muebles de Cuero
    - \* Aspirar el polvo del mueble
    - \* Colocar la crema o líquido limpiador ecológico para muebles de cuero sobre un paño seco y limpio.
    - \* Frotar hasta obtener el brillo deseado.
  - ❖ Muebles tapizados
    - \* Utilizar la mezcla especial para quitar las manchas
    - \* Aspirar en seco hasta eliminar las impurezas

- \* Aplicar el champú con la lavadora de especial de muebles
- \* Aspirar y secar.
- Procedimiento para la limpieza de colchones
- ✓ Ventilar el colchón durante 30 minutos aproximadamente
- ✓ Utilizar la maquinaria especializada para quitar el polvo, ácaros y demás impurezas impregnadas en los colchones.

#### **b. Limpieza de oficinas**

- Procedimiento de limpieza integral de la oficina
- ✓ Vaciar el contenido de los recipientes de basura de todas las oficinas.
- ✓ Con escobillón, desempolvar las partes altas (techos, paredes y ventanas. Etc)
- ✓ Limpiar el mobiliario en general, escritorios, mesas, gabinetes, archivos.
- ✓ Limpiar externamente los equipos de computación.
- ✓ Barrer, aspirar, lavar, higienizar, según lo requiera el tipo de piso.
- ✓ Aromatizar el ambiente
- ✓ Limpiar los baños privados según sea el caso.

#### **4.2.2. 5. Tecnología de Producción del Servicio**

Para la atención del servicio se utilizara tecnología mecánica; maquinaria de limpieza actualizada para responder de mejor manera a las necesidades y expectativas de los clientes, para lo cual se determinará y analizará las características de la maquinaria a utilizar.

Las maquinarias de limpieza a Implementar son:



Tabla 26. Tecnología del servicio

EQUIPO	FUNCIONES	VALOR UNITARIO
<b>Foamtec 30</b>  <b>Maquina Sanitizante de espuma.</b>  <b>Capacidad 30 litros</b>  <b>Motor doble turbina</b>  <b>1000w</b>  <b>Compresor 350 W</b>	Esta máquina proporciona la limpieza y sanitización de aseos públicos, combinando inyección de espuma detergente, aclarado y aspiración.  El proceso de limpieza y sanitización se desarrolla en cuatro fases distintas:  Inyección de espuma sobre las superficies a limpiar (paredes, sanitarios, duchas, cristales)  Acción química de la espuma contra la suciedad y las bacterias  Aclarado con agua limpia para quitar residuos de las superficies  Aspiración del líquido restante en el suelo	\$4.380.000
<b>SW15 FOAM</b>  <b>Maquina Limpieza y desinfección de espuma para interior de Vehículos.</b>  <b>Capacidad 14 litros</b>  <b>Motor: Doble Turbina</b>  <b>1500W</b>	Esta máquina proporciona limpieza de asientos en autobuses, cines, teatros, interiores de vehículos. La máquina es recomendada también para sillones y sofás.  Limpia y seca rápidamente tapicerías.	\$3.800.000
<b>SABRINA</b>  <b>Maquina Lava alfombra</b>  <b>Capacidad 15 l.</b>  <b>Motor Doble turbina</b>	El equipo perfecto para trabajar a domicilio, por sus dimensiones es una maquina muy fácil de transportar.  Principales campos de aplicación: Hoteles, restaurantes, locales, cafeterías, oficinas, bancos.	\$ 3.054.000

Fuente: Investigación directa – Elaborado por Autores del Proyecto – 2016

#### 4.2.2.6. Implementos e Insumos de Limpieza

a. Los implementos de limpieza que se utilizaran para prestar el servicio son:

**Tabla 27.** Implementos e Insumos de Limpieza

IMPLEMENTO DE LIMPIEZA	DESCRIPCION	UTILIDAD	VALOR UNITARIO
<b>Escoba</b>	Mango de madera, metal o plástico y base con cerdas de polipropileno.	Barrer desperdicios, papeles y desechos en superficies lisas o porosas	\$ 6.500
<b>Trapeador</b>	Mango de madera, metal o plástico con base de plástico y pabilo	Trapear todo tipo de ambiente que tiene pisos de cerámica, vinil, baldosa, entre otros.	\$ 9.000
<b>Cepillo para sanitario</b>	Mango de plástico, es sus extremos tiene una agrupación de cerdas duras situadas alrededor del mismo y que adoptan una forma redondeada en la punta con cerdas de nylon.	Limpieza del sanitario. Desprender restos orgánicos adheridas a la misma.	\$ 4.500
<b>Recogedor de basura</b>	Bandeja abierta por la parte frontal y superior con un mango en su parte posterior.	Implemento en el que se deposita la basura que se ha arrastrado y acumulado con la escoba.	\$ 7.200
<b>Limpión Multiuso</b>	Esponja rectangular	Limpieza de objetos. Abrillantar los vidrios, espejos, entre otros.	\$ 3.000
<b>Pulverizador</b>	Recipiente plástico que almacena líquidos, posee un dispositivo en la	Rociar productos de limpieza.	\$ 3.500

	parte superior que permite expulsar los líquidos en forma vaporizada		
<b>Espojas</b>	Fabricada en fibras celulósicas o en polímeros de plástico.	Absorber agua o productos líquidos. Quitar residuos y mugre.	\$3.500
<b>Espátula</b>	Herramienta que consiste en una lámina plana de metal con agarradera o mango de madera.	Desprender elementos que estén impregnados en paredes y pisos.	\$7.000
<b>Balde Plástico</b>	La forma es habitualmente similar a un tronco de cono invertido que suele tener un asa semicircular en “U”. en la parte superior y elaborado en plástico.	Recipiente para contener agua o sustancias de limpieza.	\$12.000
<b>Bolsas de Basura</b>	Bolsa de plástico	Introducir residuos generados por las actividades humanas cotidianas.	\$2.000

Fuente: investigación Directa- Elaborado por las Autores del proyecto – 2016

**b.** los insumos de limpieza que se utilizara para prestar el servicio son:

**Tabla 28.** Insumos de Limpieza

INSUMO DE LIMPIEZA	FUNCIONES	VALOR UNITARIO
<b>Desinfectante - x litro</b>	Los desinfectantes se aplican sobre objetos y superficies, para tratar y prevenir las infecciones.	\$ 80.500

---

<b>Limpia Vidrios</b>	Limpiar las manchas y mugre difíciles de	\$ 65.000
<b>-x litro</b>	quitar en vidrios, espejos, cristales, casi como las cubiertas plásticas de Equipos de computo, escritorios, teléfonos, entre otros.	
<b>Desodorante ambiental - }</b>	Repeler insectos y limpiar el ambiente de visitas desagradables como los mosquitos	\$ 35.000
<b>x litro</b>	y moscas proporcionar la sensación de confort y limpieza al hogar.	
<b>Quita Sarro –</b>	Eliminar el sarro resistente a la limpieza	\$ 15.000
<b>x litro</b>	común, disuelve residuos de jabón y depósitos minerales.	
<b>Cloro –</b>	Eliminar bacterias, hongos, parásitos y	\$ 12.000
<b>x litro</b>	virus a través de la desinfección.	
<b>Cera líquida –</b>	Protege los pisos de rayones, polvo y	\$ 23.000
<b>x litro</b>	contaminantes que pueden dañar la superficie, prolonga su duración y da brillo.	
<b>Shampo de alfombras y muebles- x litro</b>	Eliminar manchas localizadas y la suciedad acumulada	\$ 42.000
<b>Aceite de Muebles – x litro</b>	Protege los muebles de madera de los agentes externos	\$ 30.000
<b>Pastillas W.C.</b>	Sanea, higieniza y mantiene en perfectas	\$45.000
<b>Frasco x 200un</b>	condiciones las cañerías de desagüe.	
<b>Crema limpiadora. – und.</b>	Limpieza de equipos de computo	\$ 45.000

---

Fuente: Investigación directa – Elaborado por Autores del Proyecto – 2016

#### 4.2.2.7. Equipo de Oficina

Los equipos de oficina destinados para el proyecto se determinaron de la Siguiente manera:

**Tabla 29.** Necesidades y Requerimientos

Area de la Empresa	Necesidades y requerimientos	Características	Valor unitario
<b>Area de Gerencia</b>	Equipo portátil	Portátil HP ENVY M6- Procesador AMD - A10 FX. Memoria RAM de 16 GB. Disco duro de 1000 Gb. 15,6" Touch Screen. Sistema Operativo Windows 10.	\$ 1.800.000
	Teléfono	Teléfono Inalámbrico Panasonic KX-TGC222LAB Negro Identificador de Llamadas con Auriculares	\$ 180.000
<b>Area Comercial</b>	Equipo de Escritorio	Computador Todo En Uno Lenovo C40-30 Intel Core i3 RAM 4GB DD 1 Tera Windows 10 21.5"-Procesador: Intel Core i3 4005U. Velocidad del procesador: 1.7GHZ. Sistema operativo: Windows 10 Ram: 4 GB. Disco Duro: 1000gb. Pantalla: 21.5". Resolución de pantalla: 1920X1080. Puertos usb: 3. Puertos hdmi: 1. Puertos vga: 1. Cámara web integrada. Conectividad wifi.	\$ 1.600.000
	Impresora	Impresora Epson WF 3620 Color Negro, con sistema de tinta continuo	\$ 600.000
<b>Area de operaciones</b>	Teléfono	Teléfono Inalámbrico Panasonic KX-TGC222LAB Negro Identificador de Llamadas con Auriculares	\$ 180.000
	Equipo de Escritorio	Computador Todo En Uno Lenovo C40-30 Intel Core i3 RAM 4GB DD 1 Tera Windows 10 21.5"-Procesador: Intel Core i3 4005U. Velocidad del procesador: 1.7GHZ. Sistema operativo: Windows 10 RAM: 4 GB. Disco Duro: 1000gb. Pantalla: 21.5". Resolución de pantalla: 1920X1080. Puertos usb: 3. Puertos hdmi: 1. Puertos vga: 1. Cámara web integrada. Conectividad wifi.	\$ 1.600.000

Impresora	Impresora Epson WF 3620 Color Negro, con sistema de tinta continuo	\$ 600.000
Teléfono	Teléfono Inalámbrico Panasonic KX-TGC222LAB Negro Identificador de Llamadas con Auriculares	\$ 180.000

Fuente: Investigación directa – Elaborado por Autores del Proyecto – 2016

#### 4.2.2.8. Muebles y Enseres

Necesidades y requerimientos	Características	Costo Unitario
<b>Escritorio en madera con archivador</b>	Escritorio Madera 72x106.4x40 cm Archivador Aglomerada Wengue Maderkit	250000
<b>Mueble de Recepción</b>	Recepción conformada por un módulo principal de 1.80 x 0.83 x 1.16 mts, y dos Módulos adicionales para conformar esta recepción.  Medidas Totales: 3.46 x 1.74 x 1.16 mts	500000
<b>Sillas Giratorias Neumáticas</b>	Silla operativa Marvel.  Tapizado en tela. Poliuretano flexible de 35 kg. Mecanismo reclinable. Base de polipropileno con vista de aluminio 28". Rodajas gemelas.	170000
<b>Sala de Espera</b>	SILLON BM 46 DE 2 PLAZAS  Sillón tapizado en tela, leather touch, rena o piel. Armazón de madera de pino tratada, reforzada y enresortada. Acojinamiento de hule espuma de alta densidad. Base metálica color Aluminio.	450000
<b>Sillas personales</b>	Silla de visita tapizado en malla de poliéster.	75000
<b>Estantes de Almacenamiento</b>	Gabinete Universal con 4 entrepaños fijos.  Medidas: 1.80m (alto) x 0.85m (frente) x 0.39m (fondo) 1.80m (alto) x 0.90m (frente) x 0.45m (fondo)  Fabricado en lámina Cal. 22 rolado en frío. Cuatro tacones en escuadra troquelados fabricados en lamina cal. 16.	350000

	Tapa superior fabricada en lámina Cal. 22 rolado en frío. Sistema de cierre general con cerradura de seguridad. Cinco claros, 2 puertas con jaladera de barra de acero. Pintura Electroestática en formula hibrido horneado a 190°	
<b>Archivador de 3 Gavetas</b>	ARCHIVERO VERTICAL 3 GAVETAS  Medidas: 1.04m (alto) 0.47m (ancho) 0.72m (prof)  Para documentos en tamaño oficio y carta Correderas de extensión telescópica embalinada. Con cerradura al frente, Cal. 22	150000
<b>Extintores Multipropósito</b>	extintor de polvo químico seco (pqs) multipropósito abc:	120000
<b>Botiquín Primeros Auxilios</b>		100000

#### 4.2.2.9. Talento Humano

Las necesidades de talento Humano del proyecto se han definido de la siguiente manera:

**Tabla 30.** Talento humano

<b>CARGO</b>	<b>ASIGNACION SALARIAL (Mensual)</b>
Gerente (1)	\$ 1.500.000
Jefe de ventas (1)	\$ 1.100.000
Supervisor de Operaciones (1)	\$ 900.000
Secretaria Recepcionista (1)	\$ 689.454
Asesor Comercial (1)	\$689.454
Chofer –Bodeguero (1)	\$689.454
Operario (1)	\$ 689.454

Fuente: Investigación directa – Elaborado por Autores del Proyecto – 2016

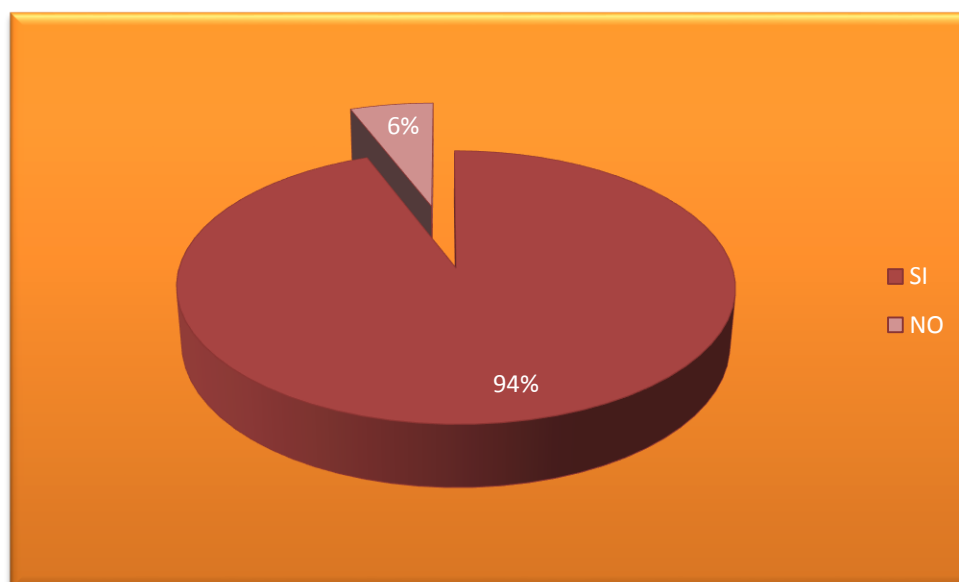
Tabla 31. Aceptación Supervisor durante la prestación del Servicio

Ítems	Frecuencia	Porcentaje %
SI	356	94
NO	22	6
Total	378	100

Fuente: Autores del proyecto\*-2016

\*con base en encuestas aplicadas a personas de la ciudad de Ocaña

\*Pregunta 10.



Fuente: Autores del proyecto\*-2016

\*con base en encuestas aplicadas a personas de la ciudad de Ocaña

\*Pregunta 10.

**Figura 14.** Aceptación Supervisor durante la prestación del Servicio

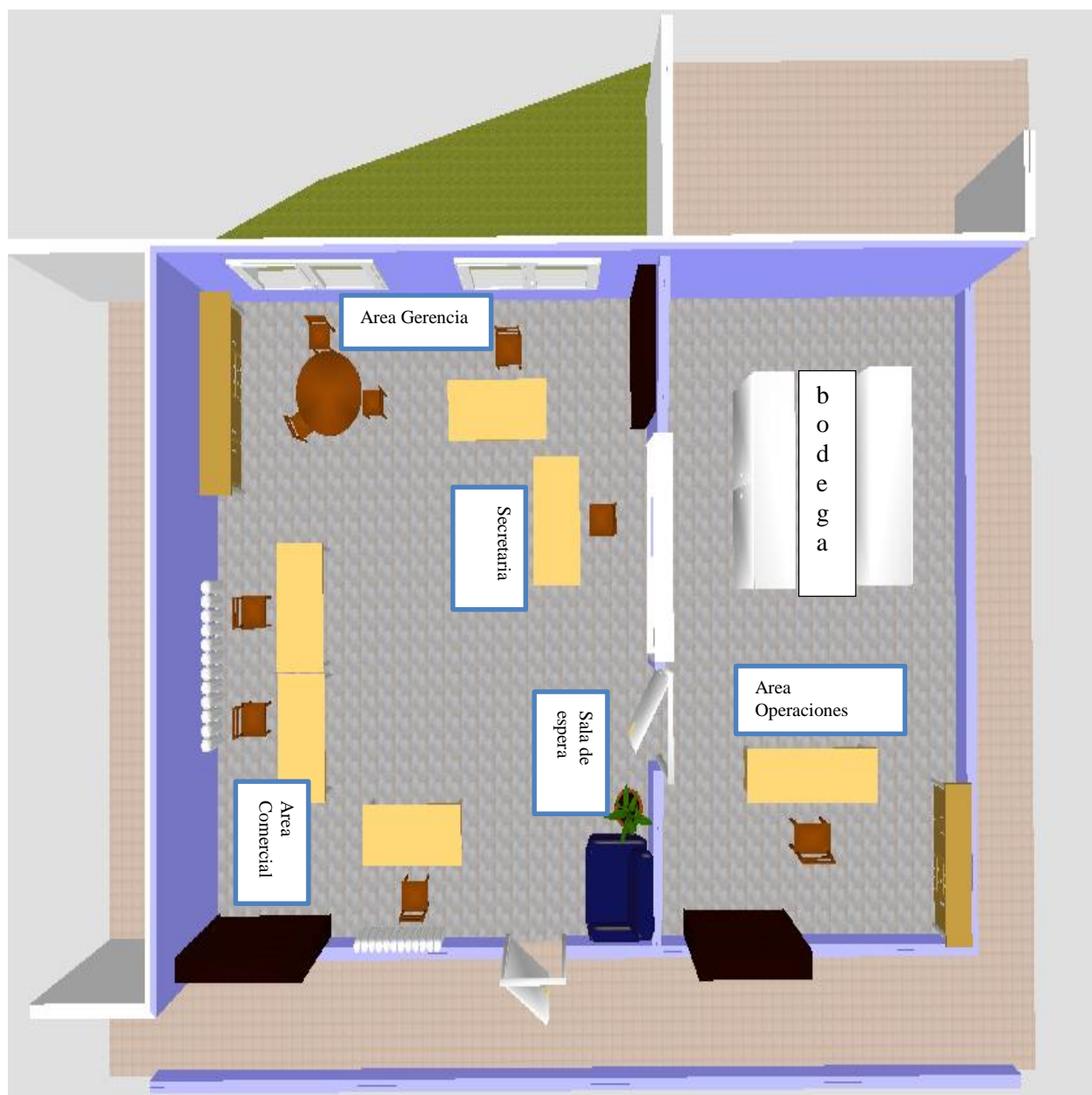
Indiscutiblemente la prestación del servicio bajo supervisión genera confianza en los clientes y esto se refleja en el 94% aceptaría la vigilancia y control durante el desarrollo del servicio, con el objetivo de garantizar la calidad y eficiencia del mismo.



Por lo tanto para la empresa es importante contar con el apoyo de una persona idónea para que desarrolle esta función en pro del buen desempeño en la prestación de los servicios ofertados por la pequeña empresa.

#### **4.2.2.10. Obras Civiles**

La distribución física del proyecto formada por el área de Gerencia, 5 metros, secretaria y sala de espera con 10 metros, el área comercial con 5 metros, , el cuarto de bodega con 7 metros y el baño de 3 metros, siendo el área total de la empresa de 30m.



Fuente: Elaborado por: Autores del proyecto

**Figura 15.** Distribución planta física de la Empresa

### **4.3. Estudio administrativo y legal**

#### **4.3.1. Nombre o Razón Social**

Para establecer el nombre de la empresa se tuvo en cuenta la actividad económica que realizará la empresa, de igual forma permitir a los clientes la identificación y el servicio que la empresa oferta.

Los atributos que se consideraron para determinar el nombre fueron:

Originalidad, atractivo, corto, claro que cause impacto y fácil recordación dentro del mercado en el que se desarrolla: en ese orden de ideas el nombre de la empresa como se mencionó en el estudio de mercado será:



#### **4.3.2. Conformación Jurídica**

Krystal Klear S.A.S. Empresa prestadora de servicio de limpieza especializada en higienización de espacios; se constituye como una Sociedad Anónima Simplificada conformada por dos socias las cuales tendrán aportes en dinero de igual valor.

#### **4.3.2.1. Generalidades Sociedad Anónima Simplificada (S.A.S.)**

Es una sociedad creada mediante la Ley 1258 del 5 de Diciembre de 2008. Llamada también Sociedad por Acciones Simplificada.

1. Se constituyen mediante documento privado. El mismo procedimiento se aplica para cualquier tipo de sociedad (incluida la empresa unipersonal) que pretenda transformarse en una S.A.S. , esto reduce trámites y costos de escrituración.
2. No exige un número de accionistas determinado. Esto hace que la sociedad pueda ampliar o reducir el número de sus accionistas a su conveniencia.
3. Las reformas de la sociedad no se hacen por escritura pública sino por documento privado, lo cual hace el trámite más expedito y menos costoso. Solo se requiere escritura pública en algunos casos especiales.
4. Desaparece la responsabilidad laboral y tributaria que recae sobre los socios de las sociedades limitadas.
5. El objeto social de la sociedad puede ser abierto, es decir que puede hacer todo aquello que no esté prohibido por la ley, si así se determina en los estatutos.
6. El pago del capital social se puede pactar dentro de los estatutos Sociales, sin que pase de 2 años.
7. Se pueden expedir diferentes tipos de acciones: (i) privilegiadas (ii) con dividendo preferencial y sin derecho a voto; (iii) con dividendo fijo anual; (iv) Acciones de pago.
8. El voto puede ser singular o múltiple.
9. La organización de la sociedad se puede pactar en los estatutos sociales, es decir, que no es obligatorio tener algunos órganos corporativos. Esto implica una posible reducción en los costos que demandan algunos cuerpos colegiados de las sociedades.

10. Se tiene un término más amplio para enervar la causal de disolución por pérdidas que disminuyen el patrimonio neto por debajo del 50% del capital suscrito. Ya no es un plazo de 6 meses sino de 18 meses, contados desde la fecha en que la asamblea reconozca el acaecimiento de la causal de disolución.
11. Solo está obligada a tener revisor fiscal si los activos brutos a 31 de diciembre del año inmediatamente anterior son o exceden el equivalente a 5000 salarios mínimos legales vigentes.
12. No es necesario que el representante legal tenga un suplente. Esto reduce costos.
13. A falta de estipulación, el representante legal puede realizar todos los actos conforme al objeto social de la compañía. Esto hace que ya el representante legal no esté facultado a hacer solamente lo que le dicen los estatutos.
14. Se puede fraccionar el voto para la elección de juntas directivas u otros cuerpos colegiados.
15. Salvo algunas excepciones, todas las decisiones que se tomen se hacen con la mitad más uno de los accionistas. No es necesario seguir las mayorías cualificadas del código de comercio.
16. Se pueden pactar por estatutos restricciones a la negociación de acciones, siempre que la vigencia de la restricción no dure más de 10 años, prorrogables por igual termino.
17. Los estatutos sociales pueden prever causales de exclusión de accionistas.
18. En operaciones de fusión y escisión, los accionistas de las sociedades absorbidas o escindidas, podrán recibir dinero en efectivo, cuotas sociales, acciones, títulos de participación en cualquier sociedad o en cualquier otro activo. Como única contraprestación.
19. Se puede aplicar la fusión abreviada cuando una sociedad posea más del 90% de las acciones de una S.A.S.
20. Las S.A.S estarán sujetas a la inspección, vigilancia o control de la Superintendencia de sociedades, según las normas legales pertinentes.

### **4.3.3. Misión**

Krystal Klear es una pequeña empresa dedicada a Ofertar servicios de limpieza, de manera ágil y oportuna; amigable con el medio ambiente, disponiendo de maquinaria especializada, personal calificado y capacitado, para responder de manera óptima a las necesidades de los hogares, oficinas y empresas Ocañeras.

### **4.3.4. Visión**

Para el año 2020 Krystal Klear, pretende alcanzar posicionamiento a nivel regional, ofertando a toda la comunidad Ocañera un amplio portafolio de servicios, caracterizados por la calidad y excelencia, mejorando continuamente para satisfacción de sus clientes.

### **4.3.5. Objetivos**

- La empresa Krystal Klear, tendrá como objetivo general lograr una participación en el mercado de servicios igual o superior a los planteados en la capacidad instalada del proyecto, es decir, la equivalente al 14% de la demanda insatisfecha por los cinco años del proyecto.
- Crecer en participación de la demanda insatisfecha un 0,98% anualmente que es el índice de crecimiento poblacional en Colombia.
- Generar competencia directa a las personas independientes y empresas que cubren actualmente el mercado objetivo.
- Optimizar los recursos físicos y humanos al máximo.
- Crear ventaja competitiva en cuanto a precios, valor agregado y eficiencia en el servicio.

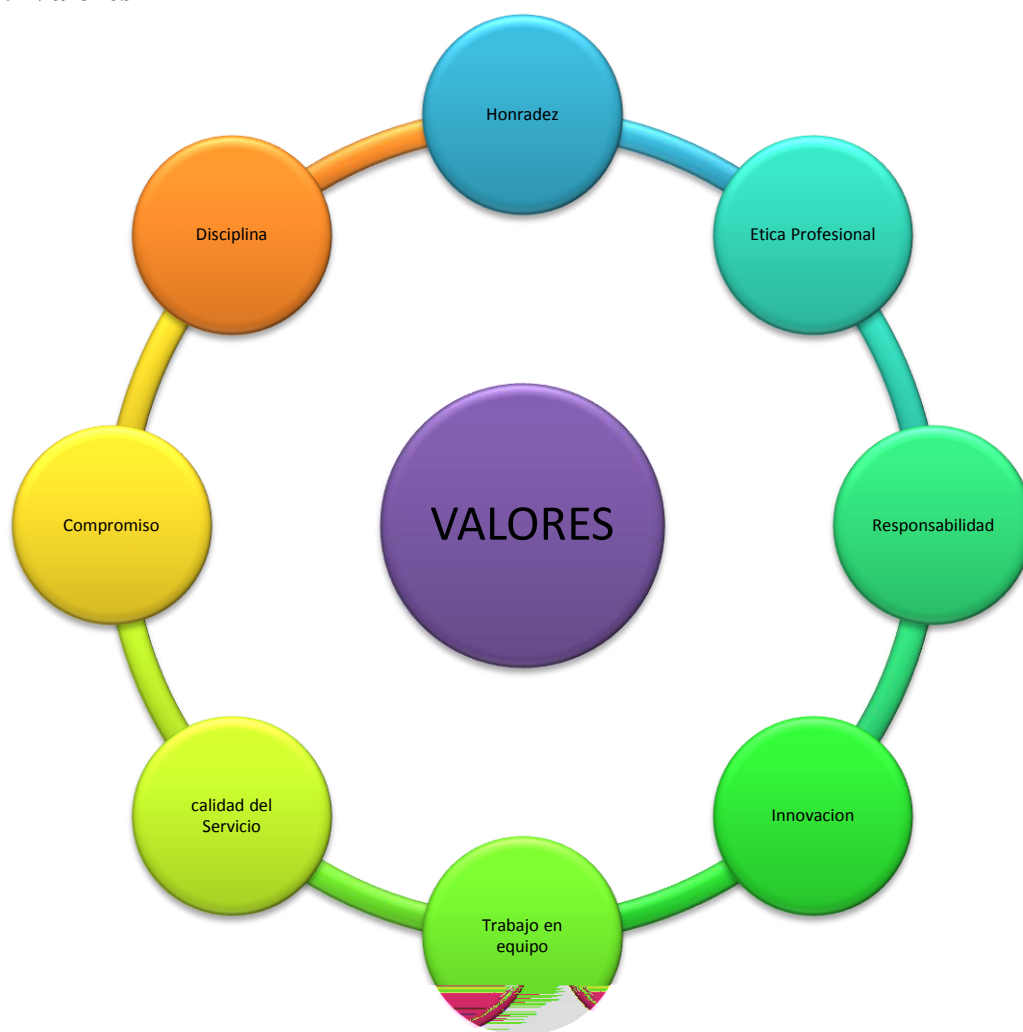
#### **4.3.6. Políticas**

- Compromiso de mejora continúa a nivel organizacional, satisfaciendo las necesidades de los clientes internos y externos.
- Aportar al desarrollo personal y profesional del talento humano, manteniendo una relación armónica y satisfactoria con los colaboradores.
- Proporcional al talento humano un clima Organizacional agradable que impulse el trabajo en equipo para cumplir con las expectativas.
- Preservar el entorno ambiental y la seguridad de la comunidad en las actividades desarrolladas por la empresa.
- Dotar al personal con los implementos necesarios para realizar las labores cotidianas.

#### **4.3.7. Estrategias**

- Obtener alta rentabilidad a través de una excelente oferta de servicios y de esta manera mejorar la demanda de la empresa.
- Realizar ranking de clientes por distintas variables: compra anual, frecuencia, Evolución, lealtad y satisfacción.
- Incursionar en nuevos mercados geográficos.
- Lanzar nuevos servicios complementarios al ofertado inicialmente.
- Abrir nuevos puntos de atención con el fin de lograr una mayor cobertura del servicio.

### 4.3.8. Valores



Fuente: Elaborado por: Autores del Proyecto – 2016

**Figura 16.** Valores Corporativos



### 4.3.9. Estructura Organizacional

Kristal Klear poseerá una estructura lineal que proporcione a los empleados la facilidad para satisfacer los requerimientos de los clientes sin la necesidad de dirigirse constantemente a los supervisores, es decir basada en la delegación de responsabilidades y tareas.

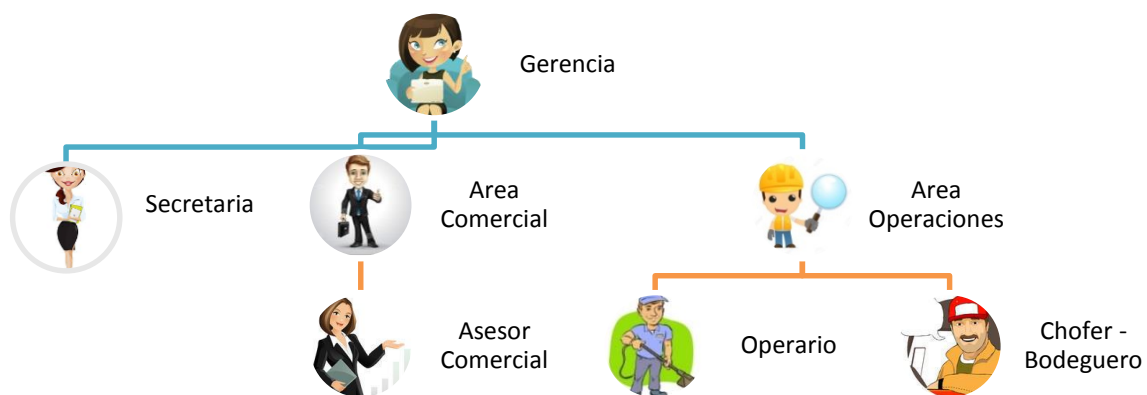
Las áreas funcionales con las que contara la empresa son:

Gerencia

Area Comercial

Area Operaciones

A continuación se presenta el organigrama de Krystal Klear



Fuente: Elaborado por: Autores del Proyecto – 2016

**Figura 17.** Organigrama de la Empresa

#### 4.3.10. Descripción y Perfil de los Cargos.

La descripción de cargos facilita los procesos de Inducción de empleados nuevos; así mismo, se constituye en la base para realizar los procesos de medición del desempeño del recurso humano en la empresa, debido a que tienen la función principal y las específicas. (Ver tablas 30, 31, 32, 33, 34, 35 y 36.)

Tabla 32. **Manual de Funciones gerencia**

Area	Gerencia
Cargo	Gerente
Dependencias	Area Comercial Area de Talento Humano Area Administrativa y Financiera Area de Operaciones
<b>Objetivo</b>	Administrar efectivamente todos y cada uno de los recursos que posee Krystal Klear.

#### FUNCIONES

- **Elaborar la Información económica para establecer las estrategias de la empresa.**
- **Definir políticas generales y específicas de la empresa.**
- **Supervisar las funciones de cada uno de los departamentos que posee la empresa.**
- **Aprobar presupuestos de los diferentes departamentos o secciones de la empresa.**
- **Investigar fuentes de financiación, desarrollando planes a corto, mediano y largo plazo en caso de ser necesario.**
- **Buscar nuevos mercados y clientes objetivos.**

**Tabla 33.** Manual de Funciones Supervisor de Operaciones

Area	<b>Operaciones</b>
Cargo	Supervisor de Operaciones
Perfil Profesional	Tecnólogo Industrial
Objetivo	Controlar y supervisar el normal desarrollo de las operaciones de limpieza y calidad del servicio.

#### FUNCIONES

**Realizar cronograma de visitas a clientes**

**Designar a los operarios de limpieza según el cronograma.**

**Supervisar y controlar el mantenimiento preventivo de la maquinaria e implementos de limpieza.**

**Supervisar el trabajo de los operarios de limpieza.**

**Informar a quien corresponda, de la situación de los stocks, de insumos e implementos de limpieza.**

**Seguimiento de los requerimientos de los clientes.**

**Realizar mantenimiento a la maquinaria de limpieza.**

**Y las demás funciones que le sean asignadas por la gerencia.**

---

Fuente: Elaborado por: Autores del proyecto – 2016

**Tabla 34.** Manual de Funciones Jefe de Ventas.

Area	<b>Comercial</b>
Cargo	Jefe de ventas
Perfil Profesional	Administración de empresas, Mercadotecnia o Ingeniería industrial
Objetivo	Cumplir con las metas de venta determinadas por la gerencia, a través de la eficiente administración del Area y su fuerza de ventas, planificando, ejecutando y controlando estrategias de ventas, generando nuevas oportunidades de negocios, planes de fidelización de clientes y un servicio de venta y post- venta.

#### FUNCIONES

- **Ejecuta y controla los planes comerciales de la empresa**
- **Posiciona los servicios de la empresa a nivel Regional.**
- **Organiza y dirige el equipo comercial, reclutando, formando y motivando al mismo.**
- **Reclutamiento, selección y capacitación de los vendedores.**
- **Gestionar eventos para promocionar los servicios invitando clientes nuevos y potenciales.**
- **Controlar que los márgenes de ventas realizados aumenten.**
- **Realizar un pronóstico de ventas periódicamente.**
- **Y las demás funciones que le sean asignadas por la gerencia.**

**Tabla 35.** Manual de Funciones Asesor Comercial

Area	<b>Comercial</b>
Cargo	Asesor Comercial
Perfil Requerido	Bachiller, técnico o tecnólogo en Mercadeo
Objetivo	Cumplir tanto mensual como anualmente con el presupuesto de ventas asignado, buscando brindar una excelente atención, un claro entendimiento y un eficiente manejo de las necesidades de sus clientes para así contribuir permanentemente a propiciar en ellos un alto nivel de satisfacción que asegure la compra y/o el cierre exitoso de las diversas negociaciones en las que el asesor participe como representante de la empresa.

#### FUNCIONES

- **Explorar permanentemente la zona asignada para detectar clientes potenciales.**
- **Preparar pronósticos de venta en función del área asignada para ser evaluados por la supervisión.**
- **Definir las necesidades de material promocional**
- **Programar el trabajo en su área, anticipando los objetivos de cada gestión.**
- **Ventas y cobranzas**
- **Visitar a todos los clientes (activos y/o potenciales) de acuerdo a la zona establecida.**
- **Diligenciar los formularios y procedimientos para registrar las operaciones de venta.**

- 
- **Asesorar técnica, comercial y promocionalmente a sus clientes.**
  - **Comunicar al cliente las novedades sobre precios y condiciones.**
  - **Realizar permanentemente tareas de relaciones públicas y manejo de invitaciones a eventos.**
  - **Llevar un control detallado de las operaciones de cada cliente.**
  - **Colaborar en la distribución y/o colocación de material promocional en las zonas seleccionadas por la empresa.**
  - **Y las demás funciones que le sean asignadas por el jefe de ventas.**
- 

Fuente: Elaborado por: Autores del proyecto - 2016

**Tabla 36.** Manual de Funciones Chofer- Bodeguero

Area	Operativa
Cargo	Chofer - Bodeguero
Perfil	Bachiller
Objetivo	Controlar a los operadores de limpieza, la seguridad de los insumos, implementos y maquinaria de limpieza.

#### FUNCIONES

- **Asegurar la correcta gestión de los stocks y los flujos desde la recepción hasta la expedición, pasando por la preparación de los pedidos de insumos implementos y maquinarias de limpieza.**
  - **Verificación de la cantidad y estado de los insumos e implementos de limpieza.**
  - **Transportar al personal, insumos, implementos y maquinaria de limpieza a los lugares destinados a prestar el servicio.**
  - **Coordinar con el supervisor de operaciones el cronograma de visitas a clientes.**
-

---

→ **Y las demás funciones que le sean asignadas por la gerencia.**

---

Fuente: Elaborado por: Autores del proyecto – 2016

**Tabla 37.** Manual de Funciones Secretaria - Recepcionista

Area	Gerencia
Cargo	Secretaria - Recepcionista
Perfil Profesional	Técnico Profesional en Secretariado Ejecutivo – tecnólogo en administración Comercial.
Objetivo	Ejecutar actividades pertinentes al area de secretaria y asistir a su supervisor inmediato, aplicando técnicas secretariales, a fin de lograr un eficaz y eficiente desempeño acorde con los objetivos de la empresa.

#### FUNCIONES

- **Recepción de llamadas telefónicas provenientes de clientes o proveedores.**
  - **Realizar tareas normales de su área y la empresa en general.**
  - **Atención al cliente.**
  - **Recibe y envía correspondencia**
  - **Actualizar la agenda del gerente.**
  - **Tomar mensajes y transmitirlos.**
  - **Mantener actualizados los archivos de la empresa.**
  - **Llevar registros de clientes y proveedores.**
  - **Realizar depósitos, retiros y trámites administrativos según los requerimientos de cada una de las áreas.**
-

---

→ **Y las demás funciones que sean asignadas por la Gerencia.**

---

Fuente: Elaborado por: Autores del proyecto – 2016

**Tabla 38.**Manual de Funciones Operario.

Area	Operaciones
Cargo	Operario
Perfil	Técnico Industrial
Objetivo	Planear y ejecutar todas las labores de mantenimiento, limpieza y promoción del servicio según el objeto social de la empresa.

#### FUNCIONES

**Planear y ejecutar las actividades de hidrolavado, aspiración, Vaporización, higienización y las demás inherentes al servicio que ofrece la empresa.**

**Realizar el mantenimiento preventivo a los equipos y herramientas de la empresa.**

**Mantener control efectivo en cada uno de los procesos del servicio.**

**Dar adecuado uso a los insumos de aseo con el objeto de maximizar recursos.**

**Almacenar adecuadamente los productos de limpieza.**

**Colaborar en la promoción y venta de los servicios de la empresa.**

**Mantener la motivación del cliente hacia el servicio.**

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

**Ayudar a mantener el control permanente de los inventarios e insumos.**

**Cumplir con las demás labores que el gerente le encomiende.**

---

Fuente: Elaborado por: Autores del proyecto – 2016



#### 4.3.11. Asignación Salarial

El criterio para la asignación salarial corresponderá al perfil profesional, experiencia para desarrollar la labor, funciones y responsabilidades a desempeñar por parte de cada uno de los empleados que conforma la nómina de la empresa. Teniéndose en resumen la siguiente asignación Salarial.

**Tabla 39.** Asignación Salarial

CARGO	ASIGNACION SALARIAL (Mensual)
<b>Gerente</b>	\$ 1.300.000
<b>Jefe de ventas</b>	\$ 1.100.000
<b>Supervisor de Operaciones</b>	\$ 900.000
<b>Secretaria Recepcionista</b>	\$ 689.454
<b>Asesor Comercial</b>	\$689.454
<b>Chofer -Bodeguero</b>	\$689.454
<b>Operario</b>	\$ 689.454

Fuente: Elaborado por: Autores del proyecto – 2016

#### **4.3.12. Reglamento interno de trabajo**

**Krystal Klear S.A.S.**

### **REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO**

#### **CAPITULO I**

ARTICULO 1°.El presente es el Reglamento Interno de Trabajo prescrito por la empresa Krystal Klear S.A.S. Con domicilio principal en la Calle 10 N° 11-73 centro de la ciudad de Ocaña, sus disposiciones quedan sometidas tanto la Empresa como todos sus trabajadores, en los diferentes sitios donde la sociedad ejecute sus actividades. Este Reglamento hace parte de los contratos individuales de trabajo, celebrados o que se celebren con todos los trabajadores, salvo estipulaciones en contrario, que sin embargo solo pueden ser favorables al trabajador.

PARAGRAFO: A partir del momento de conocer este reglamento interno de trabajo, los trabajadores no podrán alegar ignorancia de las disposiciones de este reglamento, el cual ha sido divulgado a todos los trabajadores al momento de su ingreso, se encuentra publicado en las instalaciones de la empresa Krystal Klear S.A.S y digitalmente en medio magnético en la gerencia de la empresa.

## CAPITULO II

### CONDICIONES DE ADMISION

ARTÍCULO 2. Quien aspire a desempeñar un cargo en la Empresa debe hacer la solicitud por escrito para su registro como aspirante y acompañar los siguientes documentos:

- a) Cédula de Ciudadanía o de extranjería según sea el caso.
- b) Certificado del último empleador con quien haya trabajado en que conste el tiempo de servicio, la índole de la labor ejecutada y el salario devengado.
- c) Certificados de formación académica.
- d) certificados de experiencias laborales.

PARAGRAFO: El empleador podrá establecer en el reglamento además de los documentos mencionados, todos aquellos que considere necesarios para admitir o no admitir al aspirante, sin embargo, tales exigencias no deben incluir documentos, certificaciones o datos prohibidos expresamente por las normas jurídicas para tal efecto: así es prohibida la exigencia de la inclusión en formatos o cartas de solicitud de empleo “datos acerca del estado civil de las personas, números de hijos que tenga, la religión que profesan o el partido político al cual pertenezca”

(Artículo 1º. Ley 13 de 1972); lo mismo que la exigencia de la prueba de gravidez para las mujeres, solo que se trate de actividades catalogadas como de alto riesgo (Artículo 43, C.N. artículos primero y segundo, convenio No. 111 de la OIT, Resolución No 003941 de 1994 del Ministerio de Trabajo), el examen de sida (Decreto reglamentario No. 559 de 1991 Art. 22), ni la libreta Militar (Art. 111 Decreto 2150 de 1995).

### **PERIODO DE PRUEBA**

ARTÍCULO 3. La Empresa una vez admitido el aspirante podrá estipular con él por escrito un período inicial de prueba que tendrá por objeto apreciar por parte de la Empresa, las aptitudes del trabajador y por parte de éste, las conveniencias de las condiciones de trabajo (Artículo 76 C.S.T.). En caso contrario los servicios se entienden regulados por las normas generales del contrato de trabajo (Artículo 77 numeral 1 C.S.T.).

ARTÍCULO 4. El período de prueba no puede exceder de (2) dos meses. En los contratos de trabajo a término fijo, cuya duración sea inferior a un (1) año, el período de prueba no podrá ser superior a la quinta parte del término inicialmente pactado para el respectivo contrato. Cuando entre un mismo empleador y trabajador se celebren contratos de trabajo sucesivos no es válida la estipulación del período de prueba, salvo para el primer contrato (Artículo 7º. Ley 50 de 1990).

ARTÍCULO 5. Durante el período de prueba, el contrato puede darse por terminado unilateralmente en cualquier momento y sin previo aviso, decisión esta que debe ser motivada según Sentencia de la Corte Constitucional T-978 de octubre 8 de 2004; pero si expirado el período de prueba el trabajador continuare al servicio del empleador, con consentimiento expreso o tácito de éste, por ese solo hecho, los servicios prestados por aquel a éste, se considerarán regulados por las normas del contrato desde la iniciación de dicho período de prueba. Los trabajadores en período de prueba gozan de todas las prestaciones (Artículo 80, C.S.T.).

### **CAPITULO III**

#### **TRABAJADORES ACCIDENTALES O TRANSITORIOS**

ARTÍCULO 6. Son trabajadores accidentales o transitorios, los que se ocupen en labores de corta duración, no mayor de un mes, y de índole distinta a las actividades normales de la Empresa.

Estos trabajadores tienen derecho, además del salario al descanso remunerado en dominicales y festivos (Artículo 6°. C.S.T.) y todas las prestaciones de ley.

### **CAPITULO IV**

#### **HORARIO DE TRABAJO**

ARTICULO 7. Las horas de entrada y salida de los trabajadores, son las que a continuación se expresan así:

DIAS LABORABLES: Los días laborales hábiles de la semana, tanto para todo el personal serán de lunes a sábado, bajo el siguiente horario:

#### **PERSONAL DE PLANTA ADMINISTRACIÓN:**

##### **Lunes a viernes:**

✚ Entrada en la mañana: 8:00 AM • Salida: 12:00 MD

✚ Entra en la tarde: 2:00 PM • Salida: 6:00 PM

##### **Sábados:**

✚ Entrada en la mañana: 8:30 AM

✚ Salida: 12:30 MD

**Periodos de descanso**

PARAGRAFO 1: Cuando la Empresa tenga más de cincuenta (50) trabajadores que laboren cuarenta y ocho (48) horas a la semana éstos tendrán derecho a que dos (2) horas de dicha jornada, por cuenta del empleador se dediquen exclusivamente a actividades recreativas, culturales, deportivas, o de capacitación.

PARAGRAFO 2: JORNADA ESPECIAL. En las empresas, factorías o nuevas actividades establecidas desde el (1º.) de enero de 1991, el empleador y los trabajadores pueden acordar temporal o indefinidamente la organización de turnos de trabajos sucesivos, que permitan operar a la Empresa o Secciones de la misma sin solución de continuidad durante todos los días de la semana, siempre y cuando el respectivo turno no exceda de seis (6) horas al día y treinta y seis (36) a la semana.

En este caso no habrá lugar a recargo nocturno ni al previsto para el trabajo dominical o festivo, pero el trabajador devengará el salario correspondiente a la jornada ordinaria de trabajo, respetando siempre el mínimo legal o convencional y tendrá derecho a un día de descanso remunerado.

Empleador y el Trabajador podrán acordar que la jornada semanal de cuarenta y ocho (48) horas se realice mediante jornadas diarias flexibles de trabajo, distribuidas en máximo seis (6) días a la semana con un día de descanso obligatorio, que podrá coincidir con el domingo. En éste, el número de horas de trabajo diario podrá repartirse de manera variable durante la respectiva semana y podrá ser de mínimo cuatro (4) horas continuas y hasta diez (10) horas diarias sin lugar a ningún recargo por trabajo suplementario, cuando el número de horas de trabajo no exceda el

promedio de cuarenta y ocho (48) horas semanales dentro de la jornada ordinaria de 6 a.m a 10 p.m. (Artículo 51 literal d) ley 789 de 2002).

El Empleador no podrá aún con el consentimiento del Trabajador contratarlo para la ejecución de dos (2) turnos en el mismo día, salvo en labores de supervisión, dirección, confianza o manejo (Artículo 20 Literal c) Ley 50 de 1990)

**PARAGRAFO 3:** La Empresa se reserva el derecho de modificar en cualquier momento el horario contenido en este reglamento de conformidad con sus necesidades o con las condiciones sociales del momento.

**PARAGRAFO 4:** La jornada laboral de los trabajadores que prestan sus servicios en las empresas cliente, será establecida por la empresa contratante, de acuerdo al requerimiento de las necesidades del servicio.

## **CAPITULO V**

### **HORAS EXTRAS Y TRABAJO NOCTURNO**

**ARTÍCULO 8:** Trabajo ordinario y nocturno:

1. Trabajo ordinario es el que se realiza entre las seis horas (6:00 a.m.) y las veintidós horas (10:p.m.).
2. Trabajo nocturno es el comprendido entre las veintidós horas (10:00 p.m.) y las seis horas (6:00 a.m.). (Artículo 160 C.S.T. y artículo 25 Ley 789 de 2002).

**ARTÍCULO 9:** Trabajo suplementario o de horas extras es el que excede de la jornada ordinaria y en todo caso el que exceda la máxima legal (Artículo 159 C.S.T.).

**ARTÍCULO 10:** El trabajo suplementario o de horas extras, a excepción de los casos señalados del artículo 163 del C.S.T., solo podrá efectuarse en dos (2) horas diarias y mediante autorización expresa del Ministerio de Trabajo o de una autoridad delegada por éste. (Artículo 1º. Decreto 13 de 1967).

**ARTÍCULO 11: tasas y liquidación de recargos.**

1. El trabajo nocturno, por el solo hecho de ser nocturno se remunera con un recargo del treinta y cinco por ciento (35%) sobre el valor del trabajo diurno, con excepción de la jornada de treinta y seis (36) horas semanales previstas en el artículo 20 literal c) de la ley 50 de 1990.
2. El trabajo extra diurno se remunera con un recargo del veinticinco por ciento (25%) sobre el valor del trabajo ordinario diurno.
3. El trabajo extra nocturno se remunera con un recargo del setenta y cinco por ciento (75%) sobre el valor del trabajo ordinario diurno.
4. Cada uno de los recargos antes mencionados se producen de manera exclusiva es decir, sin acumularlo con algún otro. (Artículo 24 Ley 50 de 1990).



## CAPITULO VI

### DIAS DE DESCANSO LEGALMENTE OBLIGATORIOS

**ARTÍCULO 12:** Serán de descanso obligatorio remunerado, los domingos y días de fiestas que sean reconocidos como tales en nuestra legislación laboral.

1. Todo trabajador tiene derecho al descanso remunerado en los siguientes días de fiestas de Carácter civil o religioso: 1 de enero, 6 de enero, 19 de marzo, 1 De mayo, 29 de junio, 20 de julio, 7 de agosto, 15 de agosto, 12 de octubre, 1 de noviembre, 11 de noviembre, 8 y 25 de Diciembre,.
2. Pero el descanso remunerado del 6 de enero, 19 de marzo, 29 de junio, 15 de agosto, 12 de Octubre, 1 de noviembre, 11 de noviembre Ascensión del Señor, Corpus Christi y del Sagrado Corazón de Jesús, cuando no caigan en día lunes se trasladará al lunes siguiente a dicho día. Cuando las mencionadas festividades caigan en domingo el descanso remunerado, igualmente Se trasladará al lunes.
3. Las prestaciones y derechos que para el trabajador origina el trabajo en días festivos, se reconocerá en relación al día de descanso remunerado establecido en el inciso anterior. (Ley 51 del 22 de diciembre de 1983).

**PARAGRAFO 1.** Cuando la jornada de trabajo convenida por las partes, en días u horas no implique la prestación de servicios en todos los días laborables de la semana, el trabajador tendrá derecho a la remuneración del descanso dominical en proporción al tiempo laboral. (Artículo 26 numeral 5 Ley 50 de 1990).

**ARTÍCULO 13: TRABAJO DOMINICAL Y FESTIVO.**

1. El trabajo en domingo y festivos se remunerará con un recargo del setenta y cinco por ciento (75%) sobre el salario ordinario en proporción a las horas laboradas.
2. Si con el domingo coincide otro día de descanso remunerado solo tendrá derecho el trabajador, si trabaja, al recargo establecido en el numeral anterior.
3. Se exceptúa el caso de las jornadas de treinta y seis (36) horas semanales previstas en el artículo 20 Literal c) de la ley 50 de 1990).

**PARAGRAFO 1.** El trabajador podrá convenir con el Empleador su día de descanso obligatorio el día sábado o domingo, que será reconocido en todos sus aspectos como descanso dominical obligatorio institucionalizado.

Interprétese la expresión dominical contenida en el régimen laboral en este sentido exclusivamente para el efecto del descanso obligatorio.

**PARAGRAFO 2.** Se entiende que el trabajo dominical es ocasional cuando el trabajador labora hasta dos domingos durante el mes calendario. Se entiende que el trabajo dominical es habitual cuando el trabajador labore tres o más domingos durante el mes calendario.

**ARTÍCULO 14: AVISO SOBRE TRABAJO DOMINICAL.** Cuando se trate de trabajos habituales o permanentes el domingo, el Empleador debe fijar en lugar público del establecimiento con anticipación de doce (12) horas la relación del personal de trabajadores que por razones del servicio no pueden disponer el descanso dominical. En esta relación se incluirían también el día y las horas de descanso compensatorio (Artículo 185 C.S.T.).

**ARTÍCULO 15:** El descanso en los días domingos y los demás expresados en el artículo 13 de este reglamento tiene una duración mínima de 24 horas, salvo la excepción consagrada en el literal c) del Artículo 20 de la Ley 50 de 1990.

**ARTÍCULO 16:** Cuando por motivo de fiesta no determinada en la Ley 51 de 1983, el Empleador suspendiere el trabajo, está obligado a pagar el salario de ese día, como si se hubiera realizado. No está obligado a pagarlo cuando hubiere mediado convenio expreso para la suspensión del trabajo o su compensación en otro día hábil, o cuando la suspensión o compensación estuviere prevista en reglamento, pacto, convención colectiva o fallo arbitral.

Este trabajo compensatorio se remunerará sin que se entienda como trabajo suplementario o de horas extras (Artículo 178 C.S.T.).

#### **VACACIONES REMUNERADAS.**

**ARTÍCULO 17:** Los trabajadores que hubieran prestado sus servicios durante un (1) año tienen derecho a quince (15) días hábiles consecutivos de vacaciones remuneradas. (Artículo 186 numeral 1°. C.S.T.).

**ARTÍCULO 18:** La época de vacaciones debe ser señalada por la Empresa a más tardar dentro del año siguiente y ellas deben ser concedidas oficiosamente o a petición del Trabajador sin perjudicar el servicio y la efectividad del descanso. El Empleador tiene que dar a conocer al Trabajador con quince (15) días de anticipación la fecha en que le concederán las vacaciones (Artículo 187 C.S.T.).

**PARAGRAGO 1:** La empresa podrá determinar para algunos o todos sus trabajadores una época fija para las vacaciones simultaneas, en aquellos casos en los cuales el trabajador no haya cumplido el año de servicios se entenderán como vacaciones anticipadas y se compensaran con las que se causen al cumplir el año.

**ARTÍCULO 19:** Si se presenta interrupción justificada en el disfrute de las vacaciones, el trabajador no pierde el derecho a reanudarlas (Artículo 188 C.S.T.).

**ARTÍCULO 20:** Cuando el contrato de trabajo termine sin que el Trabajador hubiere disfrutado de vacaciones, la compensación de estas en dinero procederá por año cumplido de servicio y proporcionalmente por fracción de año. En todo caso para la compensación de vacaciones, se tendrá como cuando el trabajador devengue un salario fijo, el salario del momento en que se compense el periodo de vacaciones, y cuando reciba un salario variable, el promedio del año calendario inmediatamente anterior. (Artículo 189 C.S.T., Decreto Ley 2351 de 1965, Artículo 14 numeral 2, Ley 789 de 2002).

**ARTÍCULO 21:** En todo caso, el Trabajador gozará anualmente, por lo menos de seis (6) días hábiles continuos de vacaciones, los que no son acumulables.

Las partes pueden convenir en acumular los días restantes de vacaciones hasta por dos (2) años. Si el trabajador solo goza únicamente de seis (6) días de vacaciones en un año, se presume que acumula los días restantes de vacaciones a las posteriores, en los términos del artículo 190 del C.S.T.

La acumulación puede ser hasta por cuatro (4) años, cuando se trate de técnicos, especializados, de confianza, de manejo o de extranjeros que presten sus servicios en lugares distintos a los de la residencia de sus familiares. (Artículo 190 C.S.T.).

**ARTÍCULO 22:** Durante el período de vacaciones el Trabajador recibirá el salario ordinario que este devengando el día que comience a disfrutar de ellas. En consecuencia, solo se excluirán para la liquidación de las vacaciones el valor del trabajo en días de descanso obligatorio y el valor del trabajo suplementario o de horas extras. Cuando el salario sea variable las vacaciones se liquidarán con el promedio de lo devengado por el Trabajador en el año inmediatamente anterior a la fecha en que se conceden.

**PARÁGRAFO:** En los contratos inferiores a un (1) año, los trabajadores tendrán derecho al pago de vacaciones en proporción al tiempo laborado. (Artículo 46 del C.S.T. modificado por el Artículo 3 Parágrafo Ley 50 de 1990).

**ARTÍCULO 23:** Todo Empleador llevará un registro de vacaciones en el que se anotará la fecha de ingreso de cada Trabajador, fecha en que toma sus vacaciones, en que las termina y la remuneración de las mismas (Decreto 13 de 1967, Artículo 5°.).

## **PERMISOS**

**ARTÍCULO 24:** LA EMPRESA., concederá a sus trabajadores los permisos necesarios para el ejercicio del derecho al sufragio y para el desempeño de cargos oficiales transitorios de forzosa aceptación, en caso de grave calamidad doméstica debidamente comprobada, para desempeñar

comisiones sindicales inherentes a la organización y asistir a servicios fúnebres siempre que avisen con la debida oportunidad a la empresa y a sus representantes y que en los dos últimos casos, el número de días que se ausente no sea tal que perjudique el funcionamiento de la empresa.

La consecución de dichos permisos está sujeta a las siguientes condiciones:

a. En caso de sufragio y desempeño de cargos transitorios de forzosa aceptación el aviso se dará con la anticipación que las circunstancias lo permitan. Para el caso del sufragio se concederá de conformidad con lo establecido por el art 3 de la ley 403 de 1.997 y para el desempeño de cargos oficiales de forzosa aceptación el trabajador tendrá derecho a un día de descanso remunerado dentro de los 45 días siguientes a la votación.

b. Permiso por grave calamidad doméstica: el que traiga como consecuencia directa el retiro, la ausencia o la falta al trabajo se procederá así: cuando el trabajador tenga conocimiento del hecho, durante el desarrollo de la jornada, deberá solicitar el permiso correspondiente y no podrá ausentarse hasta tanto este no le sea concedido. Si el hecho sucediere fuera de la jornada de trabajo deberá informarlo a más tardar en la primera hora hábil laboral siguiente. Si el hecho ocurriese en el descanso del medio día el término para informar no podrá pasar más allá del término de la jornada de la tarde.

La ausencia al trabajo producida por grave calamidad doméstica no podrá ser superior a una jornada diaria y en casos excepcionales la Empresa podrá conceder permisos adicionales hasta por dos jornadas más a condición que tal hecho se consigne por escrito. Es deber del trabajador

aportar el documento idóneo que demuestre la ocurrencia de la calamidad manifestada (Historia Clínica, Certificación médica, epicrisis etc...)

- La calamidad doméstica deberá demostrarse mediante certificación y/o constancia, dentro de los tres días hábiles siguientes contados a partir del momento en que venza el permiso correspondiente. En caso de no hacerse o de no cumplir con los requisitos del aviso o de no obtenerse el permiso correspondiente la ausencia del trabajo se entenderá como falta grave para todos los efectos legales.

El permiso por calamidad doméstica será remunerado.

c. Permiso para consultas en salud: Salvo casos de urgencia el permiso para concurrir al médico debe pedirse por lo menos con una jornada hábil de anticipación a fin de que la empresa provea lo necesario para su normal funcionamiento.

Esta solicitud deberá ser firmada por el trabajador anotando en ella la hora de salida y de regreso al trabajo. En caso de no ser posible dar tal aviso, por ataque súbito o por encontrarse fuera del servicio, deberá comprobar el tiempo empleado en la cita por medio de la constancia que entregue la entidad prestadora de los servicios en salud y en caso de no obtenerla la Empresa tendrá como tiempo empleado normalmente en una cita de esta naturaleza de acuerdo con los registros que se lleven al efecto. En todo caso cualquier ausencia motivada por asuntos relacionados con salud deberá ser comprobada y en caso contrario se tendrá como inasistencia o retardo al trabajo y se aplicarán las sanciones previstas en este reglamento para tales eventualidades. Cualquier información inexacta, adulteración de tarjetas, registros de control médico, constancias de asistencia al servicio o cualquier asunto relacionado con las Entidades

Prestadoras de Servicios de Salud o con una Institución prestadora de servicios de salud, se tendrá como falta grave para todos los efectos legales.

d. Permiso para matrimonio. La Empresa podrá conceder a sus trabajadores un permiso no remunerado de dos días en caso que el trabajador contraiga matrimonio, siempre y cuando el permiso sea pedido con una antelación no inferior a ocho (8) días hábiles, debiendo una vez se reincorpore presentar la correspondiente acta civil de matrimonio o la partida eclesiástica equivalente. En caso de no cumplir esta obligación la ausencia al trabajo se tendrá como falta grave para todos los efectos legales.

e. Licencia de Luto. La empresa reconocerá la licencia de luto en los términos y condiciones establecidos en la ley 1280 de 2009. Esta norma consagra lo siguiente:

“Congreso de la República Ley 1280 05-01-2009”

“Por la cual se adiciona el numeral 10 del artículo 57 del código sustantivo del trabajo y se establece la licencia por luto”

EL CONGRESO DE COLOMBIA

DECRETA:

Artículo 1. Adicionar un numeral al artículo 57 del Código Sustantivo del Trabajo, en los siguientes términos:

Conceder al trabajador en caso de fallecimiento de su cónyuge, compañero o compañera permanente o de un familiar hasta el grado segundo de consanguinidad, primero de afinidad y primero civil, una licencia remunerada por luto de cinco (05) días hábiles, cualquiera sea su



modalidad de contratación o de vinculación laboral. La grave calamidad doméstica no incluye la Licencia por Luto que trata este numeral.

Este hecho deberá demostrarse mediante documento expedido por la autoridad competente, dentro de los treinta (30) días siguientes a su ocurrencia.

Parágrafo: Las E.P.S. tendrán la obligación de prestar la asesoría psicológica a la familia”.

f. Permiso por muerte de compañero de trabajo. Los trabajadores que deseen concurrir al entierro de un compañero de trabajo deberán avisar a la Empresa con una antelación no menor de seis (6) horas. La Empresa podrá conceder permiso a un número de trabajadores tal que no se afecte el normal desarrollo de las actividades ordinarias de la misma, sin exceder del diez (10) por ciento. Este permiso será remunerado.

g. Permiso para comisiones sindicales inherentes a la organización se otorgarán si se avisa con la debida anticipación y cuando el número de los que se ausenten no sea tal, que perjudiquen el funcionamiento del establecimiento. Este permiso debe solicitarse con una antelación no menor a 24 horas. Este permiso será remunerado.

Cuando el permiso se solicite para cuestiones diferentes a las aquí señaladas el empleador se reserva el derecho de concederlo y de determinar si los remunera o no los remunera así como también el tiempo que concede para el efecto.

PARAGRAFO 1. Los permisos deben ser tramitados ante el Jefe inmediato o el encargado del recurso humano.

PARAGRAFO 2. En caso de otorgarse el permiso el trabajador diligencia el formato de autorización establecido para tal fin: permiso de salida, permiso de entrada con su respectiva firma autorizada.

PARAGRAFO 3. El trabajador deberá presentar ante el Departamento de Gestión Humana y/o quien ejerza tales funciones, los comprobantes que sustenten el permiso otorgado con su respectiva firma y sellos de aprobación.

**ARTICULO 25:** Para los permisos otorgados por LA EMPRESA diferentes a los ya enunciados, el tiempo empleado en éstos, se descontará al trabajador o se compensará con un tiempo igual de trabajo efectivo en horas distintas a su jornada ordinaria.

**ARTICULO 26:** Los permisos, diferentes a los ya enunciados, deben ser solicitados con un mínimo de dos (2) días de anterioridad a la fecha programada.

En caso que el empleado requiera un permiso por dos (2) horas o más continuas en un día, deberá ser solicitado por media jornada de trabajo o un día completo, sin causar perjuicio de los intereses de LA EMPRESA y salvaguardando el correcto funcionamiento de las operaciones internas.

Estos permisos no serán remunerados o serán compensados con trabajo.

**ARTICULO 27:** LA EMPRESA reconoce a su personal masculino, licencia remunerada por nacimiento de hijos, tal como lo expresa la Ley 755 de 2002, concediendo ocho (8) días hábiles de licencia remunerada de paternidad, esto cumpliendo los requisitos establecidos por la ley.

El empleado deberá tramitar la liquidación de su licencia ante la EPS en la cual este afiliado y presentarla a la menor brevedad posible ante el Departamento de Gestión Humana y/o quien ejerza sus veces.

**ARTÍCULO 28:** El personal femenino de LA EMPRESA, gozará tal como lo estipula el Código Sustantivo del Trabajo en su capítulo V, con las modificaciones que le introdujo la ley 1468 de 2011 de los permisos y licencias remuneradas por concepto de maternidad (hijo biológico y/o adoptivo), Descanso remunerado durante la lactancia y descanso remunerado en caso de aborto y demás contemplados en el capítulo V “Protección a la maternidad y protección de menores” del Código Sustantivo de Trabajo.

## **CAPITULO VII**

### **SALARIO MINIMO, CONVENCIONAL, LUGAR, DIAS HORAS DE PAGO Y PERIODOS QUE LO REGULAN**

**ARTÍCULO 29:** Formas y libertad de estipulación.

1. Empleador y el Trabajador pueden convenir libremente el salario en sus diversas modalidades, como por unidad de tiempo, por obra, o a destajo y por tarea, etc.; pero siempre respetando el salario mínimo legal o el fijado en los pactos, convenciones colectivas y fallos arbitrales, en el caso de que existieran.

2. No obstante lo expuesto en los artículos 13, 14, 16, 21 y 340 del C.S.T. y las normas concordantes con estas, cuando el Trabajador devenga un salario ordinario superior a diez

(10) salarios mínimos legales mensuales valdrá la estipulación escrita de un salario integral, que además de retribuir el trabajo ordinario, compense de antemano el valor de prestaciones, recargos y beneficios tales como el correspondiente al trabajo nocturno, extraordinario o al dominical y festivo, el de primas legales, extra legales, las cesantías y sus intereses, subsidios y suministros en especie y en general las que se incluyan en dicha estipulación, excepto las vacaciones legales.

En ningún caso el salario integral podrá ser inferior al monto de diez (10) salarios mínimos legales mensuales, más el factor prestacional correspondiente a la Empresa que no podrá ser inferior al treinta (30%) de dicha cuantía. El monto del factor prestacional quedará exento del pago de retención en la fuente y de impuestos.

3. El Trabajador que desee acogerse a la estipulación de salario integral, recibirá la liquidación definitiva de su auxilio de cesantía y demás prestaciones sociales causadas hasta esa fecha, sin que por ello se entienda terminado su contrato de trabajo. (Artículo 18 Ley 50 de 1990).

**ARTÍCULO 30:** El salario podrá convenirse en dinero o parte en dinero y parte en especie. El salario en especie será avaluado de manera expresa en el contrato de trabajo y en su defecto se estimará pericialmente,

Se denomina jornal el salario estipulado por días y sueldo el estipulado por periodos mayores. (Artículo 133 C.S.T).

**ARTÍCULO 31:** Salvo convenio por escrito, el pago de los salarios se efectuará en el lugar en donde el Trabajador presta sus servicios, durante el trabajo o inmediatamente después que este cese.(Artículo 138 Numeral 1. CT.S.).

## **PERIODOS DE PAGO**

**ARTÍCULO 32:** El salario se pagará al Trabajador directamente o a la persona que él autorice por escrito, así:

1. El salario en dinero debe pagarse por períodos iguales vencidos. El período de pago para los jornales no puede ser mayor de una semana, y para sueldo no mayor de un mes.

2. El pago del trabajo suplementario o de horas extras y el recargo por trabajo nocturno debe efectuarse junto con el salario ordinario del período en que se han causado o a más tardar con el salario del período siguiente. (Artículo 134 C.ST.).

**ARTÍCULO 33:** Los trabajadores tendrán derecho a un salario ordinario equivalente al de los trabajadores de la empresa que desempeñen la misma actividad, aplicando para el efecto las escalas de antigüedad vigentes en la empresa. Igualmente, tendrán derecho a gozar de los beneficios que el usuario tenga establecido para sus trabajadores en el lugar de trabajo en materia de transporte, alimentación y recreación.

## CAPITULO VIII

### **SERVICIO MEDICO, MEDIDAS DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO, RIESGOS INDUSTRIALES Y LABORALES, PRIMEROS AUXILIOS EN CASO DE ACCIDENTES DE TRABAJO, NORMAS SOBRE LABORES EN ORDEN A LA MAYOR HIGIENE, REGULARIDAD Y SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO**

**ARTÍCULO 34:** Es obligación del Empleador la afiliación y pago de aportes al Sistema de Seguridad Social Integral: Salud, Pensión y Riesgos Laborales, velar por la salud, seguridad e higiene de los trabajadores a su cargo, igualmente es su obligación garantizar los recursos necesarios para implantar y ejecutar actividades permanentes en riesgos y ejecución del programa de con el objeto de velar por la protección integral del Trabajador.

**ARTÍCULO 35:** Los servicios médicos que requieran los Trabajadores se prestarán por la EPS y la ARL a la cual estén afiliados.

**ARTÍCULO 36:** Todo trabajador, desde el mismo día que se siente enfermo, deberá comunicarlo al Empleador, a su Representante, o a quien haga sus veces, el cual hará lo conducente para que sea examinado por el médico correspondiente, a fin de que certifique si puede continuar o no en el trabajo, y en su caso determine la incapacidad y el tratamiento a que el Trabajador deba someterse.

Si éste no diere aviso dentro del término indicado o no se sometiere al examen médico que se haya ordenado, su inasistencia al trabajo se tendrá como injustificada para los efectos a que haya

lugar, a menos que demuestre que estuvo en absoluta imposibilidad para dar el aviso y someterse al examen en la oportunidad debida.

**ARTÍCULO 37:** Los Trabajadores deben someterse a las instrucciones y tratamiento que ordene el médico tratante, así como el proceso de rehabilitación integral junto con el plan de rehabilitación determinado para el caso en concreto a los exámenes y tratamientos preventivos que para todos o alguno de ellos ordene la Empresa en determinados casos para diagnosticar el estado de salud del trabajador o para poder realizar reubicaciones laborales de acuerdo a sus patologías y discapacidad.

El Trabajador que sin justa causa se negare a someterse a lo estipulado anteriormente, perderá el derecho a la prestación en dinero por la incapacidad que sobrevenga a consecuencia de esa negativa y adicionalmente dicha negativa es calificada como falta grave a las obligaciones derivadas del contrato de trabajo.

**ARTÍCULO 38:** Los Trabajadores deberán someterse a todas las medidas de Seguridad y salud en el trabajo y del SSSI que prescriban las autoridades del ramo en general, y en particular a las que ordene la Empresa para la Promoción, prevención y vigilancia de las enfermedades laborales y los accidentes de trabajo. La negativa del trabajador a someterse a las medidas señaladas en este Artículo, es calificada como falta grave a las obligaciones laborales.

**PARAGRAFO.** Para el grave incumplimiento por parte del Trabajador de las instrucciones, reglamentos y determinaciones de prevención de riesgos, adoptados en forma general o específica, y que se encuentren dentro del GSST, que le hayan comunicado por escrito, se faculta

al Empleador para la terminación del vínculo laboral por justa causa, previa autorización del Ministerio del Trabajo, respetando el derecho de la defensa (Artículo 91 Decreto 1295 de 1994).

**ARTÍCULO 39:** En caso de accidente de trabajo, el Jefe de la respectiva dependencia o su representante elaborará y enviará a la ARL el respectivo informe del accidente de trabajo en un plazo máximo de dos (2) días hábiles, ordenará inmediatamente la prestación de los primeros auxilios, la remisión al médico, y tomará todas las medidas que se consideren necesarias y suficientes para reducir al mínimo las consecuencias del accidente, denunciando el mismo en los términos establecidos en el Decreto 1295 de 1994, ante la EPS y la ARL respectiva.

PARAGRAFO 1: Para la elaboración de las respectivas investigaciones en la ocurrencia de accidente de Trabajo, LA EMPRESA, podrá valerse de los testigos que están presentes en ese momento los cuales servirán para la realización del mismo a falta del jefe inmediato, del Jefe de Gestión Humana o del Encargado del Sistema de Seguridad y Salud en el trabajo.

PARAGRAFO 2: LA EMPRESA, suministrará a sus trabajadores los mecanismos necesarios para el autor reporte de las condiciones de salud a las cuales se encuentra expuesto de conformidad a lo establecido en *el decreto 1443 de 2014 vinculado en el Decreto compendio 1072 de 2015*

PARAGRAFO 3: En caso de no comunicar a LA EMPRESA la ocurrencia del accidente de trabajo por leve que sea de manera inmediata o dentro de la correspondiente jornada, se tendrá como una justa causa para todos los efectos de faltas graves consagradas en el presente reglamento.



PARAGRAFO 4: La empresa reportara los accidentes graves y mortales, así como las enfermedades diagnosticadas como laborales, directamente a la Dirección Territorial u Oficinas Especiales correspondientes, dentro de los dos (2) días hábiles siguientes al evento o recibo del diagnóstico de la enfermedad, independientemente del reporte que deben realizar a las Administradoras de Riesgos Laborales y Empresas Promotoras de Salud y lo establecido en el artículo 40 del Decreto 1530 de 1996 según el decreto 472 del 17 de marzo de 2015, *vinculado en el Decreto compendio 1072 de 2015*

**ARTÍCULO 40:** En caso de accidente no mortal, aún en la lesión más leve o incidente, el Trabajador lo comunicará inmediatamente al Empleador, a su Representante o a quien haga sus veces, quien diligenciará el respectivo formato de reporte de accidente de trabajo y lo enviará a la ARL, EPS y a la dirección territorial del ministerio del trabajo simultáneamente ( en los casos que aplique) en un término no mayor de dos (2) días hábiles, para que se provea la asistencia médica y tratamiento oportuno según las disposiciones legales vigentes, quien indicará las consecuencias del accidente y la fecha en que cese la incapacidad.

PARAGRAFO: En caso de no comunicar a la empresa, la ocurrencia del accidente de trabajo por leve que sea de manera inmediata o dentro de la correspondiente jornada, se tendrá como una justa causa para todos los efectos de faltas graves consagradas en el presente reglamento.

Todo accidente e incidente de trabajo será investigado por el empleador de conformidad y para los fines establecidos por la resolución 1401 de 2007.

**ARTÍCULO 41:** Todas las Empresas y las entidades administradoras de riesgos Laborales deberán llevar estadísticas de los accidentes de trabajo y de las enfermedades laborales para lo cual deberán, en cada caso, determinar la gravedad y frecuencia de los accidentes de trabajo o de las enfermedades laborales, de conformidad con el reglamento que se expida.

**ARTÍCULO 42:** En todo caso, en lo referente a los puntos que trata este capítulo, tanto la empresa como los trabajadores, se someterán a las normas de riesgos laborales del Código Sustantivo de Trabajo y a la normatividad de riesgos normas concordantes y reglamentarias.

**ARTÍCULO 43:** La empresa de servicios temporales es responsable del SST de los trabajadores, en los términos de las que rigen la materia para los trabajadores permanentes.

Cuando el servicio se preste en oficios o actividades particularmente riesgosas, o los trabajadores requieran un adiestramiento particular en cuanto a la prevención del riesgo, o sea necesario el suministro de elementos de protección especial, en el contrato que se celebre entre la empresa de servicios temporales y el usuario se determinara expresamente la forma como se atenderán estas obligaciones. No obstante, este acuerdo no libera a la empresa de servicios temporales de la responsabilidad laboral frente al trabajador (art. 78, Ley 50/90 y Art. 11 *Decreto 1530 de 1996 vinculado en el Decreto - compendio 1072 de 2015*).

## CAPITULO IX

### PRESCRIPCIONES DE ORDEN

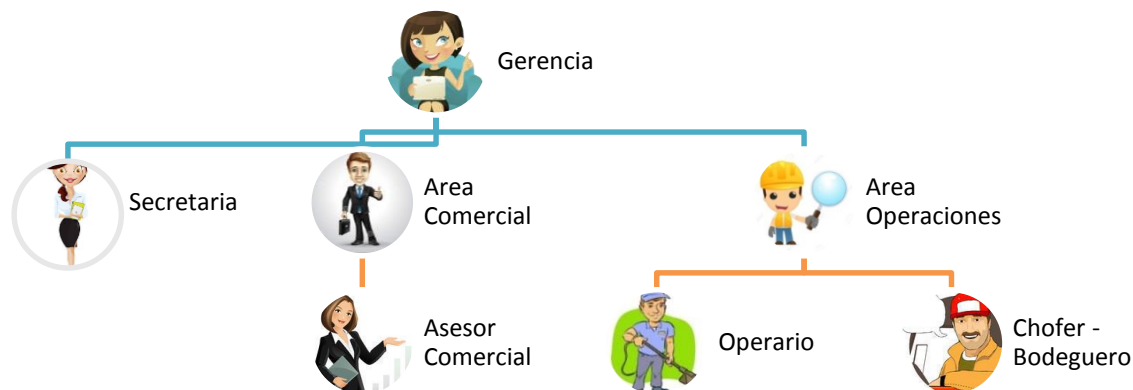
**ARTÍCULO 44:** Los trabajadores tienen como deberes los siguientes:

1. Respeto y subordinación a los superiores.
2. Respeto a sus compañeros de trabajo.
3. Procurar completa armonía con sus superiores y compañeros de trabajo en las relaciones personales y en la ejecución de labores.
4. Guardar buena conducta en todo sentido y obrar con espíritu de leal colaboración en el orden moral y disciplina general de la empresa.
5. Ejecutar los trabajos que le confían con honradez, buena voluntad y de la mejor manera posible.
6. Hacer las observaciones, reclamos y solicitudes a que haya lugar por el conducto del respectivo superior, de manera fundada, comedida y respetuosa.
7. Ser verídico en todo caso.
8. Recibir y aceptar las ordenes, instrucciones y correcciones relacionadas con el trabajo, con su verdadera intención que es en todo caso la de encaminar y perfeccionar los esfuerzos en provecho propio y de la empresa en general.
9. Observar rigurosamente las medidas y precauciones que le indique su respectivo jefe para el manejo de las máquinas o instrumentos de trabajo y.
10. Permanecer durante la jornada de trabajo en el sitio o lugar donde debe desempeñar sus labores, siendo prohibido, salvo orden superior, pasar al puesto de trabajo de otros compañeros.

## CAPITULO X

### ORDEN JERARQUICO

**ARTÍCULO 45:** El orden jerárquico de acuerdo con los cargos existentes en la empresa es el siguiente:



Fuente: Elaborado por: Autores del proyecto - 2016

## CAPITULO XI

### OBLIGACIONES ESPECIALES PARA LA EMPRESA Y LOS TRABAJADORES

**ARTÍCULO 46:** Son obligaciones especiales del empleador:

1. Poner a disposición de los trabajadores, salvo estipulación en contrario, los instrumentos adecuados y las materias primas necesarias para la realización de las labores.
2. Procurar a los trabajadores locales apropiados y elementos adecuados de protección contra accidentes y enfermedades profesionales en forma que se garantice razonablemente la seguridad y la salud.

3. Facilitar mecanismos para el auto reporte de condiciones de trabajo y de salud por parte de los trabajadores o contratistas; esta información la debe utilizar como insumo para la actualización de las condiciones de seguridad y salud en el trabajo.
4. Establecer por escrito una política de seguridad y salud en el trabajo.
5. Proteger la seguridad y salud de los trabajadores de conformidad a lo establecido en el *decreto 1443 de 2014 vinculado en el Decreto - compendio 1072 de 2015*.
6. Escoger y capacitar a los representantes de los comités de seguridad y salud en el trabajo.
7. Asignar y Comunicar las Responsabilidades en seguridad y salud en el trabajo a todos los niveles de la organización, incluida la alta dirección.
8. Rendición de cuentas al interior de la empresa: A quienes se les hayan delegado responsabilidades en el Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en trabajo SGSST.
9. Definir y asignar los recursos financieros, técnicos y el personal necesario para el cumplimiento del SGSST.
10. Cumplir con los estándares mínimos del Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad del Sistema General de Riesgos Laborales.
11. Hacer efectiva la Participación de los Trabajadores de todos los trabajadores y sus representantes ante los comités de seguridad y salud en el trabajo (Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo, Comité de Convivencia Laboral, Comité de Investigaciones de Incidentes, Accidentes y Enfermedades Laborales).
12. Informar a los trabajadores y/o contratistas, a sus representantes ante los Comités de seguridad y salud en el trabajo, sobre el desarrollo de todas las etapas del Sistema de Gestión de Seguridad de la Salud en el Trabajo SG-SST.
13. Garantizar la capacitación de los trabajadores en los aspectos de seguridad y salud en el trabajo de acuerdo al SGSST

14. Promover la participación de todos los miembros de la empresa en la implementación del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST.
15. Integrar los aspectos de Seguridad y Salud en el Trabajo, al conjunto de sistemas de gestión, procesos, procedimientos y decisiones en la empresa.
16. Elaborar una matriz legal con las normas vigentes relacionada con la seguridad y la salud en el trabajo.
17. Estructurar una política de acompañamiento a trabajadores en situación o condición de discapacidad.
18. Generar unas funciones de discapacidad para los trabajadores reincorporados al trabajo, para que sean reubicados laboralmente las cuales deben ser socializados a los trabajadores con el compromiso de cumplimiento por parte de los trabajadores en tal situación.
19. Reubicar a los trabajadores discapacitados teniendo en cuenta los perfiles de discapacidad, puesto de trabajo y empleado.
20. Modificar el reglamento interno cuando los requerimientos normativos así lo ordenen de acuerdo a los cambios normativos en aspectos laborales y de seguridad y salud en el trabajo con su respectiva socialización a los trabajadores y publicación de los cambios para lo cual si el trabajador ya ha participado en una primera socialización entonces solo bastara con la entrega de las modificaciones por medio documental o por correo electrónico.
21. Prestar de inmediato los primeros auxilios en caso de accidente o de enfermedad. Para este efecto el establecimiento mantendrá lo necesario según reglamentación de las autoridades sanitarias.
22. Pagar la remuneración pactada en las condiciones períodos y lugares convenidos.
23. Guardar absoluto respeto a la dignidad del trabajador, y sus creencias y sentimientos.

24. Conceder al trabajador las licencias necesarias para los fines y términos indicados en éste reglamento.

25. Dar al trabajador que lo solicite, a la expiración del contrato, una certificación en que conste el tiempo de servicio, índole de la labor y salario devengado e igualmente si el trabajador lo solicita hacerle practicar examen sanitario y darle certificación sobre el particular, si al ingreso o durante la permanencia en el trabajo hubiere sido sometido a examen médico.

Se considerará que el trabajador por su culpa elude, dificulta o dilata el examen, cuando transcurridos cinco (5) días a partir de su retiro no se presenta donde el médico respectivo para las prácticas de los exámenes, a pesar de haber recibido la orden correspondiente.

26. Pagar al trabajador los gastos razonables de venida y regreso, si para prestar su servicio lo hizo cambiar de residencia, salvo si la terminación del contrato se origina por culpa o voluntad del trabajador.

Si el trabajador prefiere radicarse en otro lugar, el empleador le debe costear su traslado hasta la concurrencia de los gastos que demandaría su regreso al lugar donde residía anteriormente.

En los gastos de traslado del trabajador se entienden comprendidos los de los familiares que con él convivieron.

27. Abrir y llevar al día los registros de horas extras y de trabajadores menores que ordena la ley.

28. Conceder en forma oportuna a la trabajadora en estado de embarazo, la licencia remunerada consagrada en el numeral 1 del artículo 236, de forma tal que empiece a disfrutarla de manera obligatoria una (1) semana antes o dos (2) semanas antes de la fecha probable del parto, según decisión de la futura madre conforme al certificado médico a que se refiere el numeral 3 del citado artículo 236 (Artículo Ley 1468 de 2011).

29. Conceder a las trabajadoras que estén en período de lactancia los descansos ordenados por el artículo 238 del C.S.T.

30. Conservar el puesto a las empleadas que estén disfrutando de los descansos remunerados, a que se refiere el numeral anterior, o por licencia de enfermedad motivada por el embarazo o parto. No producirá efecto alguno el despido que el empleador comunique a la trabajadora en tales períodos o que si acude a un preaviso, éste expide durante los descansos o licencias mencionadas.

31. Llevar un registro de inscripción de todas las personas menores de edad que emplee, con indicación de la fecha de nacimiento de las mismas.

32. Cumplir este reglamento y mantener el orden, la moralidad y el respeto a Las leyes.

**ARTÍCULO 47:** Son obligaciones especiales del trabajador:

1. Realizar personalmente la labor en los términos estipulados; observar los preceptos de este reglamento y acatar y cumplir las órdenes e instrucciones que de manera particular le imparta la empresa o sus representantes según el orden jerárquico establecido.

2. Realizar el autor reporte de las condiciones adversas o inseguras que detecte en su puesto de trabajo.

3. Procurar el cuidado integral de su salud.

4. Suministrar información Clara, veraz y completa sobre su estado de salud.

5. Cumplir las normas, reglamentos e instrucciones del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo de la empresa.

6. Informar oportunamente al empleador o contratante acerca de los peligros y riesgos latentes en su sitio de trabajo.



7. Participar en las actividades de capacitación en seguridad y salud en el trabajo definido en el plan de capacitación del SG-SST.
8. Participar y contribuir al cumplimiento de los objetivos del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST.
9. Participar de manera activa en los comités de seguridad y salud en el trabajo de la empresa (Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo, Comité de Convivencia Laboral, Comité de Investigaciones de Incidentes, Accidentes y Enfermedades Laborales).
10. Cumplir con el programa de acompañamiento a trabajadores en condición de discapacidad.
11. Cumplir con las funciones de discapacidad socializadas por el empleador.
12. Cumplir con la reubicación laboral de acuerdo a los lineamientos legales.
13. No comunicar a terceros, salvo autorización expresa, las informaciones que sean de naturaleza reservada y cuya divulgación pueda ocasionar perjuicios a la empresa, lo que no obsta para denunciar delitos comunes o violaciones de contrato o de las normas legales de trabajo ante las autoridades competentes.
14. Conservar y restituir en buen estado, salvo el deterioro natural, los instrumentos y útiles que les hayan facilitado y las materias primas sobrantes.
15. Guardar rigurosamente la moral en las relaciones con sus superiores y compañeros.
16. Comunicar oportunamente a la empresa las observaciones que estime conducentes a evitarle daños y perjuicios.
17. Prestar la colaboración posible en caso de siniestro o riesgos inminentes que afecten o amenacen las personas o las cosas de la empresa.
18. Observar las medidas preventivas higiénicas prescritas por el médico de la empresa o por las autoridades del ramo y observar con suma diligencia y cuidado las instrucciones y ordenes preventivas de accidente, o de enfermedades profesionales.

19. Registrar en las oficinas de la empresa su domicilio o dirección y dar aviso oportuno de cualquier cambio que ocurra (Artículo 58 C.S.T.).
20. Comunicar de forma veraz las situaciones para las cuales el trabajador solicita a la empresa los permisos respectivos.
21. Mantener en perfecto orden y aseo su sitio de Trabajo.
22. Asistir con puntualidad al trabajo, según el horario asignado y debidamente preparado para iniciar su labor diaria.
23. Someterse a todas las medidas de control que establezca la empresa a fin de obtener la puntual asistencia general.

**ARTÍCULO 48:** Se prohíbe a los trabajadores:

1. Sustraer de la fábrica, taller o establecimiento los útiles de trabajo, las materias primas o productos elaborados sin permiso de la empresa.
2. Presentarse al trabajo en estado de embriaguez o bajo la influencia de narcóticos o de drogas enervantes.
3. Faltar al trabajo sin justa causa de impedimento o sin permiso de la empresa, excepto de los casos de huelga, en los cuales deben abandonar el lugar el trabajo.
4. Disminuir intencionalmente el ritmo de ejecución del trabajo, suspender labores, promover suspensiones intempestivas del trabajo excitar a su declaración o mantenimiento, sea que se participe o no en ellas.
5. Hacer colectas, rifas, suscripciones o cualquier otra clase de actividades similares en los lugares de trabajo.
6. Usar los útiles o herramientas suministradas por la empresa en objetos distintos del trabajo contratado (Artículo 60 C.S.T.).

7. Incumplir con los reglamentos, políticas y en general normatividad interna de la compañía, entendiéndose el incumplimiento como una falta grave a las obligaciones laborales.
8. Dar a conocer información confidencial y relevante de la compañía.
9. Solicitar permisos y ausentarse de sus labores de forma infundada o cuando las razones para solicitar los permisos no sean veraces.
10. Incumplir con los objetivos planteados del SGSST.

El incumplimiento de lo dispuesto en el presente artículo, es calificado como falta grave, en los términos del numeral 6º, del literal a), del artículo 7º del Decreto Ley 2351 de 1965, norma que subrogó el artículo 62 del C.S.T.

## **CAPITULO XII**

### **ESCALA DE FALTAS Y SANCIONES DISCIPLINARIAS**

**ARTÍCULO 49:** La empresa no puede imponer a sus trabajadores sanciones no previstas en este reglamento, en pactos o convenciones colectivas, fallos arbitrales, en el contrato de trabajo o en las políticas corporativas de la compañía (Artículo 114 C.S.T.).

**ARTÍCULO 50:** Se establecen las siguientes clases de faltas y sanciones disciplinarias las cuales fueron concertadas entre los trabajadores y la empresa (Sentencia C-934 de 2004) así:

#### **FALTAS LEVES:**

- a. El retardo hasta de diez minutos en la hora de entrada sin excusa suficiente cuando no cause perjuicio de consideración a la empresa, implica por la primera vez, multa de la décima parte del salario de un día; por la segunda vez, multa de la quinta parte del salario de un día; por tercera

vez suspensión en el trabajo, en la mañana o en la tarde según el turno en que ocurra y por cuarta vez suspensión en el trabajo hasta por tres días.

b. La falta en el trabajo en la mañana, en la tarde o en el turno correspondiente, sin excusa suficiente cuando no cauce perjuicio de consideración a la empresa, implica por primera vez suspensión en el trabajo hasta por tres días y por segunda vez suspensión hasta por dos (2) meses.

c. La violación leve por parte del trabajador de las obligaciones contractuales o reglamentarias implica por primera vez, suspensión del contrato de trabajo hasta por ocho días y por segunda vez suspensión en el trabajo hasta por dos (2) meses.

d. Sin perjuicio de lo anterior, si de la comisión de una falta leve se derivara una grave afectación para los intereses de la compañía, la empresa podrá tomar la determinación disciplinaria que considere pertinente, así no corresponda a la señalada en los literales anteriores.

**ARTÍCULO 51:** Constituyen faltas grave:

a. El retardo hasta de diez minutos en la hora de entrada al trabajo sin excusa suficiente por Tercera vez, implica suspensión en el trabajo hasta por 8 días.

b. La falta total del trabajador en la mañana o en el turno correspondiente sin excusa suficiente.

c. La violación grave por parte del trabajador de las obligaciones legales, contractuales o reglamentarias y de las políticas internas establecidas en la empresa.

d. La violación de los reglamentos, estipulaciones del contrato de trabajo con sus anexos, políticas y demás normativa que regule las relaciones laborales en la empresa.

e. El que el trabajador se abstenga de acudir al médico cuando necesita ser atendido por alguna enfermedad o cuando el detecte que necesita utilizar algún elemento para la realización correcta de sus funciones, aún por la primera vez.

f. El incumplimiento de cualquiera de las obligaciones en seguridad y salud en el trabajo.

## **CAPITULO XIV**

### **PUBLICACIONES**

**ARTÍCULO 52:** El empleador publicará el presente reglamento de trabajo en la cartelera, e igualmente, informará a los trabajadores mediante circular la publicación del mismo, para que los trabajadores tengan conocimiento directo del reglamento de trabajo.

Los trabajadores contarán con 15 días hábiles desde la fecha de su publicación, para solicitar a la Empresa los ajustes de aquellas cláusulas que en su concepto contravengan los artículos 106, 108, 111, 112 o/y 113 del Código Sustantivo del Trabajo. (Artículo 119 del Código Sustantivo modificado por el inc. 2 del Artículo 17 de la Ley 1429 de 2010)

## **CAPITULO XV**

### **VIGENCIAS**

**ARTÍCULO 53:** El presente reglamento entrará a regir desde su publicación, sin perjuicio de las modificaciones que puedan llegar a efectuarse por solicitud de los trabajadores, por decisión del empleador y orden del Inspector del Trabajo.

## **CAPITULO XVI**

### **DISPOSICIONES FINALES**

**ARTÍCULO 54:** Desde la fecha en que entra en vigencia este reglamento quedan sin efecto las disposiciones del reglamento que antes de esta fecha haya tenido la empresa.

## **CAPITULO XVII**

### **CLÁUSULAS INEFICACES**







**ARTÍCULO 55:** No producirá ningún efecto las cláusulas del reglamento que desmejoren las condiciones del trabajador en relación con lo establecido en las leyes, contratos individuales, pactos, convenciones colectivas o fallos arbitrales los cuales sustituyen las disposiciones del reglamento en cuanto fueren más favorables al trabajador. (Artículo 109 C.S.T.).

#### 4.3.12. Manual de Procesos y procedimientos.

Es la descripción de cada uno de los procesos que integran la secuencia de la prestación del servicio que ofrece la empresa; en este caso se tendrán en cuenta tres procesos que definen la contratación del servicio, la ejecución del servicio y la satisfacción del usuario.

Se presentara el manual de procedimientos de acuerdo a las funciones que desempeña cada empleado, para el buen funcionamiento de la empresa.

Símbolos para la utilización del manual de procedimientos.

SIMBOLO	SIGNIFICADO
	Transporte
	Inspección
	Espera
	Decisión
	Documento
	Final

Fuente: Elaborado por autores del proyecto.- 2016

## Gerente

Proceso: Dirección Administrativa

Objetivo: Tener un control diario del área administrativa de la empresa de servicios de limpieza.






Alcance: Llevar un control de todo lo pertinente al área administrativa, con el objetivo de controlar los procesos de la empresa de servicios de limpieza.

Responsable: Gerente

Documentos relacionados:

- Informes entregados por la secretaria
- Organizar los procesos llevados en la empresa
- Firmar documentos necesarios para el buen funcionamiento de la empresa

Proceso de dirección administrativa

N°	Actividades	Transporte 	Inspección 	Espera 	Documento 	Operación 
1	Planear los asuntos pertinentes a la empresa de limpieza					
2	Establecer las técnicas organizacionales para el adecuado funcionamiento de la empresa					
3	Controlar las responsabilidades de cada área funcional de la empresa					
4	Retroalimentar el sistema administrativo de la empresa					

Fuente: Elaborado por autores del proyecto.- 2016



## Supervisor de Operaciones

Proceso: Distribución de insumos de limpieza

Objetivo: Controlar y verificar que los despachos de los insumos sea específico y que se lleve control diario de los mismos.






Alcance: Llevar un control de todo lo pertinente al área de operaciones, con el objetivo de controlar los procesos de la empresa de limpieza.

Responsable: Supervisor de operaciones

Documentos relacionados:

Informes entregador por el Bodeguero

Proceso distribución de insumos de limpieza

N°	Actividades	Transporte	Inspección	Espera	Documento	Operación
						
1	Designar los operarios de limpieza según cronograma					
2	Proporcionar insumos de limpieza					
3	Llevar registro y control de insumos					
4	Asignar cantidades de insumos a cada operario					

Fuente: Elaborado por autores del proyecto.- 2016

## Procedimiento para la información contable, financiera y administrativa

### Secretaria

Proceso: Información contable, financiera y administrativa

Objetivo: Obtener información de los movimientos contables y administrativos

Alcance: Llevar un control de todo lo pertinente de los movimientos contables y administrativos, con el objetivo de controlar los procesos de la empresa de limpieza.

Responsable: Secretaria






Documentos relacionados:

Soportes contables

Soportes de nomina

Recibos de ingreso y egreso de la empresa

Procedimiento para la información contable, financiera y administrativa

N°	Actividades	Transporte 	Inspección 	Espera 	Documento 	Operación 
1	Recopilación de datos					
2	Ordenamiento de la información					
3	Registro de ingresos y egresos					
4	Elaboración de los diferentes informes contables y financieros.					
5	Impresión de los documentos					
6	Archivo de las respectivas carpetas					

Fuente: Elaborado por autores del proyecto.- 2016

## Proceso para la gestión de mercado

**Jefe de ventas**

**Secretaria**

Proceso: Comercial

Objetivo: Lograr mayor cobertura y Posicionamiento en el mercado

Alcance: Gestionar clientes potenciales






Responsable: Jefe de ventas

Documentos relacionados:

Estudios

Propuestas

Proceso para la gestión de mercados

N°	Actividades	Transporte 	Inspección 	Espera 	Documento 	Operación 
1	Análisis del mercado					
2	Elaborar propuesta					
3	Presentar propuesta					

Fuente: Elaborado por autores del proyecto.- 2016

## 4.4. Estudio financiero

### 4.4.1. Inversión Fija

Son todos aquellos activos tangibles requeridos para el funcionamiento de la empresa prestadora del servicio de limpieza especializada en higienización de espacios Krystal Klear. La inversión por concepto de activos fijos contempla los siguientes rubros: Equipos de producción para la prestación de los servicios, mobiliario y decoración, muebles y enseres de oficina, equipo de cómputo y comunicaciones, entre otros.

**4.4.1.1. Local.** Sitio requerido para la ubicación de la planta, el cual será a través del canon de arrendamiento mensual de un millón de pesos (\$1.000.000) Mcte.

### 4.4.1.2. Maquinaria y Equipo.

**Tabla 40.** Inversión Maquinaria y Equipo

<b>Maquinaria y Equipos</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Costo Unitario</b>	<b>Total</b>
Maquina Sanitizante de Espuma	5	4380000	21900000
Maquina lava interior vehículos	5	3800000	19000000
Maquina Lava alfombra	2	3054000	6108000
<b>Total</b>			<b>47008000</b>

Fuente: Elaborado por: Autores del Proyecto - 2016

### 4.4.1.3. Muebles y Enseres.

**Tabla 41.** Inversión En Muebles y Enseres

<b>Muebles y enseres de oficina</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Costo Unitario</b>	<b>Total</b>
Escritorio en madera con archivador	6	250000	1500000
Mueble de Recepción	1	500000	500000
Sillas Giratorias Neumáticas	7	170000	1190000
Sala de Espera	1	450000	450000
Sillas personales	8	75000	600000
Estantes de Almacenamiento	3	350000	1050000
Archivador de 3 Gavetas	3	150000	450000
Extintores Multipropósito	2	120000	240000
Botiquín Primeros Auxilios	1	100000	100000
<b>Total</b>			<b>6080000</b>

Fuente: Elaborado por: Autores del Proyecto – 2016

#### 4.4.1.4. Equipos de Oficina

**Tabla 42.** Inversiones Equipo de Oficina

<b>Equipos de Oficina</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Costo Unitario</b>	<b>Total</b>
Computador de Escritorio todo en uno	7	1600000	112000000
Equipo portátil	1	1800000	1800000
Impresora Multifuncional	2	600000	1200000
Teléfono fijo	7	180000	12600000
<b>Total</b>			<b>15460000</b>

Fuente: Elaborado por: Autores del proyecto - 2016

#### 4.4.1.5. Total inversión fija

**Tabla 43.** Total Inversión maquinaria y equipo

<b>Concepto</b>	<b>Total</b>
Maquinaria y Equipo	\$ 47.008.000
Muebles y Enseres	\$5.910.000
Equipos de Oficina	\$ 11.960.000
<b>Total Inversión Fija</b>	<b>\$ 64.878.000</b>

Fuente: Elaborado por: Autores del Proyecto

**Tabla 44.** Inversión Implementos de aseo

<b>Implemento</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Costo Unitario</b>	<b>Total</b>
Escoba	10	6500	65000
Trapeador	10	9000	90000
Cepillo para sanitario	7	4500	31500
Recogedor de basura	10	7200	72000
Limpión Multiuso	5	3000	15000
Pulverizador	7	35000	24500
Esponjas	12	3500	42000
Espátula	10	7000	70000
Balde Plástico	12	12000	144000
Bolsas de basura	20	2000	40000
<b>Total</b>			<b>594.000</b>

Fuente: Elaborado por: Autores del Proyecto

#### **4.4.2. Inversión Diferida**

Son los gastos que se realizan en el periodo previo al inicio de operaciones de la empresa, y corresponden básicamente a la Adquisición de Servicios o derechos que son necesarios para la puesta en marcha del proyecto, tales como: Gastos de Constitución legal, gastos de lanzamiento relacionados con promoción y publicidad y adecuaciones locativas.

La empresa adquirirá en arriendo una infraestructura física en óptimas condiciones y distribuciones de planta adecuada para la prestación del servicio, por lo tanto, las adecuaciones locativas se limitan a pintura y algunas adiciones simples relativas a la imagen del servicio.

**Tabla 45.** Administración del Proyecto.

<b>Descripción</b>	<b>Valor Total</b>
<b>Administración del Proyecto:</b>	
Tramites de licencias Planeación Municipal	\$ 1.000.000
Demás Registros de Constitución	\$ 750.000
Presupuesto de Lanzamiento	\$ 2.000.000
Adecuaciones Locativas	\$ 450.000
<b>Total</b>	<b>\$4.200.000</b>

Fuente: Elaborado por: Autores del Proyecto - 2016

#### **4.4.3. Inversión en capital de Trabajo.**

Capital necesario para la operación normal de la empresa en los cuatro primeros meses de operaciones, de acuerdo a las expectativas de flujo de efectivo de la empresa, producto de la retribución por el servicio prestado.

##### **4.4.3.1. Materiales e Insumos.**

**Tabla 46.** Materiales e insumos

<b>Insumos de Limpieza</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Costo unitario</b>	<b>Total</b>
Desinfectante x litro	100	80500	8050000
Limpia Vidrios industrial x litro	70	65000	4550000
Desodorante Ambiental x litro	80	35000	2800000
Quita sarro x litro	60	15000	900000
Cloro x litro	100	12000	1200000
Cera Liquida x litro	40	23000	920000
Shampoo de Alfombras y muebles x lt	10	42000	420000
Aceite de Muebles x lt	5	30000	150000
Pastillas W.C. x frasco 200 un	100	45000	4500000
Crema Limpiadora para PC x litro	5	45000	225000
<b>TOTAL</b>			<b>23715000</b>

Fuente: Elaborado por: Autores del Proyecto – 2016

De esta forma la Inversión inicial es:

**Tabla 47.** Inversión inicial

Concepto.		Valor (\$).
Nomina p	Este valor corresponde al pago del primer mes de: Teléfono- Internet, Servicios públicos, Gastos de publicidad, Contador. Como se muestra en la tabla 59 y 60.	16.160.708
Un mes d		2.580.000
Maquinar		47.602.000
Equipo de		21.540.000
Adecuaciones.		450.000
Puesta en	Este valor corresponde a pago de: Uso de suelos, Presupuesto de lanzamiento, registro mercantil. Como se muestra en la tabla 58	3.750.000
insumos		2.484.478
<b>TOTAL II</b>		<b>94.567.186</b>

Este valor corresponde a dos meses de mano de obra directa y mano de obra Indirecta con prestaciones sociales. Como se muestra en la tabla 53 y 55.

Este valor corresponde a los insumos de limpieza a utilizar en los dos primeros meses. Como se muestra en la tabla 50.

Fuente: Simulador Financiero FONADE\*  
 \*Alimentado por autores del proyecto – 2016

La inversión inicial como su nombre lo indica hace referencia a los recursos necesarios para la puesta en marcha de la empresa, en este caso se calcula los dos primeros meses que corresponde a nomina, gastos generales, maquinaria y equipo, puesta en marcha e insumos para los dos primeros meses de funcionamiento. Que es donde se inicia el establecimiento de la empresa.



#### 4.4.4. Proyecciones

Las proyecciones se realizan a cinco años.

**Tabla 48.** Proyección de ventas

Proyección de Ventas (Unidades)						
Producto o Servicio	Cantidad Mensual (Unidades)	2.016	2.017	2.018	2.019	2.020
Higienizacion cocinas -Restaurantes -Oficinas	71	850,80	893,34	938,01	984,91	1.034,15
PRECIO DE VENTA POR UNIDAD (\$)	300.000	300.000,00	315.000,00	330.750,00	347.287,50	364.651,88
Higienizacion colchones -Muebles- Vehiculos	71	851	893	938	985	1.034
PRECIO DE VENTA POR UNIDAD (\$)	100.000	100.000	105.000	110.250	115.763	121.551
		425,40	446,67	469,00	492,45	517,08

Fuente: Simulador Financiero FONADE\*

\*Alimentado por autores del proyecto – 2016

La proyección de ventas comprende los 5 primeros años de funcionamiento de la empresa, para realizar la proyección, los valores que se tienen en cuenta son los principales servicios de la empresa, en unidades mensuales, de igual forma se proyecta el precio de venta por unidad de servicio.

**Tabla 49.** Proyecciones de ingresos por ventas

Proyección de Ingresos por Ventas (\$)						
Producto o Servicio	Cantidad Mensual (\$)	2.016	2.017	2.018	2.019	2.020
Higienizacion cocinas -Restaurantes -Oficinas	21.270.000	255.240.000	281.402.100	310.245.815	342.046.011	377.105.727
Higienizacion colchones -Muebles- Vehiculos	7.090.000	85.080.000	93.800.700	103.415.272	114.015.337	125.701.909
<b>TOTAL (\$)</b>	<b>28.360.000</b>	<b>340.320.000</b>	<b>375.202.800</b>	<b>413.661.087</b>	<b>456.061.348</b>	<b>502.807.637</b>
Iva (16 %)	-	-	-	-	-	-
<b>Total con Iva (\$)</b>	<b>28.360.000</b>	<b>340.320.000</b>	<b>375.202.800</b>	<b>413.661.087</b>	<b>456.061.348</b>	<b>502.807.637</b>

Fuente: Simulador Financiero FONADE\*

\*Alimentado por autores del proyecto – 2016

Aumento produccion	5%
Aumento Precios	5%
IVA	0%

Este cálculo se toma de los ingresos mensuales por cada servicio ofertado, para luego proyectar los ingresos a cinco años; teniendo en cuenta un aumento del 5% anual, para el crecimiento en la oferta de servicios y el aumento de precios anual.

**Tabla 50.**Materia prima e Insumos

MATERIA PRIMA, INSUMO O REQUERIMIE	Unidad.	Costo Mensual de la Materia Prima.(\$).	2.016	2.017	2.018	2.019	2.020
Insumos.							
Desinfectante	Lt.	120.530	1.518.678	1.674.342	1.845.963	2.035.174	2.243.779
Limpia Vidrios Industrial	Lt.	32.260	406.470	448.133	494.066	544.708	600.541
Desodorante Ambiental	Lt.	24.815	312.669	344.718	380.051	419.006	461.955
Quita Sarro	Lt.	10.635	134.001	147.736	162.879	179.574	197.981
Cloro	Lt.	17.016	214.402	236.378	260.606	287.319	316.769
Cera Liquida	Lt.	3.261,4	41.093,6	45.305,7	49.949,6	55.069,4	60.714,0
Pastillas W.C.	Lt.	12.762,0	160.801,2	177.283,3	195.454,9	215.489,0	237.576,6
Shampoo	Lt.	595.560	7.504.056	8.273.222	9.121.227	10.056.153	11.086.908
Aceite de muebles	Lt.	425.400	5.360.040	5.909.444	6.515.162	7.182.966	7.919.220
<b>TOTAL DEL CONSUMO DE MATERIA PRIMA \$</b>		<b>1.242.239</b>	<b>15.652.210</b>	<b>17.256.562</b>	<b>19.025.359</b>	<b>20.975.459</b>	<b>23.125.443</b>

Fuente: Simulador Financiero FONADE\*

\*Alimentado por autores del proyecto – 2016

En la tabla anterior se detalla el costo mensual de los insumos requeridos en cada uno de los servicios ofertados por la empresa. Lo que a su vez permite proyectar estos valores durante los 5 primeros años del proyecto.

**Tabla 51.** Depreciaciones

<b>Elemento o equipo.</b>	<b>Valor total.(\$).</b>	<b>Período a depreciar. (Meses).</b>	<b>Valor Mensual.(\$).</b>	<b>Valor Anual.(\$).</b>
Maquinaria y herramientas.	47.602.000	120	396.683	4.760.200
Construcciones y Adecuaciones.	450.000	240	1.875	22.500
Equipo de oficina. (Muebles y enseres.).	21.540.000	60	359.000	4.308.000
<b>TOTAL DEPRECIACIÓN.</b>			<b>757.558</b>	<b>9.090.700</b>

Fuente: Simulador Financiero FONADE\*

\*Alimentado por autores del proyecto – 2016

La depreciación se llevara a cabo por el método de línea recta, de acuerdo con la legislación nacional y el establecimiento de la vida útil.

**Tabla 52.** Mano de obra Directa

Nómina	Salario básico mensual	Auxilio de Transporte	Total	Prestaciones Sociales Directas				
				Cesantía	Prima	Vacaciones	Interés	
				8,33%	8,33%	4,16%	12%	
Supervisor de operaciones	900.000	77.700	977.700	81.442	81.442	37.440	9.773	1.187.798
Bodeguero	689.455	77.700	767.155	63.904	63.904	28.681	7.668	931.313
Operario1	689.455	77.700	767.155	63.904	63.904	28.681	7.668	931.313
	0	0	0	0	0	0	0	0
0	0		0	0	0	0	0	0
0	0		0	0	0	0	0	0
0	0		0	0	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>2.278.910</b>	<b>233.100</b>	<b>2.512.010</b>	<b>209.250</b>	<b>209.250</b>	<b>94.803</b>	<b>25.110</b>	<b>3.050.424</b>

Fuente: Simulador Financiero FONADE\*

\*Alimentado por autores del proyecto – 2016

En la tabla anterior se detalla el costo de mano de obra requerida para la prestación del servicio, teniendo en cuenta el salario básico mensual, auxilio de transporte y prestaciones sociales, mensualmente.

**Tabla 53.** Proyección mano de obra directa

<b>NÓMINA</b>	<b>SALARIO BÁSICO MES (\$)</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>
Supervisor de operaciones	900.000	10.800.000	11.340.000	11.907.000	12.502.350	13.127.468
Bodeguero	689.455	8.273.460	8.687.133	9.121.490	9.577.564	10.056.442
Operario1	689.455	8.273.460	8.687.133	9.121.490	9.577.564	10.056.442
<b>Total salarios</b>	<b>2.278.910</b>	<b>27.346.920</b>	<b>28.714.266</b>	<b>30.149.979</b>	<b>31.657.478</b>	<b>33.240.352</b>
Auxilio de transporte	233.100	2.797.200	2.937.060	3.083.913	3.238.109	3.400.014
Vacaciones	94.803	1.137.632	1.194.513	1.254.239	1.316.951	1.382.799
Prima de servicios	209.250	2.511.005	2.636.555	2.768.383	2.906.802	3.052.143
Cesantías	209.250	2.511.005	2.636.555	2.768.383	2.906.802	3.052.143
Intereses de cesantías	25.110	301.321	316.387	332.206	348.816	366.257
<b>Total Nómina</b>	<b>3.050.424</b>	<b>36.605.083</b>	<b>38.435.337</b>	<b>40.357.104</b>	<b>42.374.959</b>	<b>44.493.707</b>

Fuente: Simulador Financiero FONADE\*

\*Alimentado por autores del proyecto – 2016

**Tabla 54.** Mano de obra indirecta

Nómina	Salario básico mensual	Auxilio de Transporte	Total	Prestaciones Sociales Directas				
				Cesantía	Prima	Vacaciones	Interés	
				8,33%	8,33%	5,10%	12%	
Gerente	1.500.000		1.500.000	124.950	124.950	62.400	14.994	1.827.294
Secretaria	689.454	77.700	767.154	63.904	63.904	28.681	7.668	931.312
Asesor Comercial	689.454	77.700	767.154	63.904	63.904	28.681	7.668	931.312
Jefe de Ventas	1.100.000		1.100.000	0	0	0	0	1.100.000
0	0		0	0	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>3.978.908</b>	<b>155.400</b>	<b>4.134.308</b>	<b>252.758</b>	<b>252.758</b>	<b>119.763</b>	<b>30.331</b>	<b>4.789.917</b>
<b>Total Nómina Mensual</b>								4.789.917
<b>Meses</b>								12
<b>Total Nomina Anual</b>								<b>57.479.007</b>

Fuente: Simulador Financiero FONADE\*

\*Alimentado por autores del proyecto – 2016

La mano de obra indirecta se refiere a los salarios pagados a los trabajadores que realizan tareas que no contribuyen directamente con la prestación del servicio, como gerente, secretaria, asesor comercial y jefe de ventas. Teniendo en cuenta el salario básico mensual, y prestaciones sociales por cada mes.

**Tabla 55.** Proyección mano de obra indirecta

<b>NÓMINA</b>	<b>SALARIO BÁSICO MES (\$)</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>
Gerente	1.500.000	18.000.000	18.900.000	19.845.000	20.837.250	21.879.113
Secretaria	689.454	8.273.448	8.687.120	9.121.476	9.577.550	10.056.428
Asesor Comercial	689.454	8.273.448	8.687.120	9.121.476	9.577.550	10.056.428
Jefe de Ventas	1.100.000	13.200.000	13.860.000	14.553.000	15.280.650	16.044.683
<b>Total salarios</b>	<b>3.978.908</b>	<b>47.746.896</b>	<b>50.134.241</b>	<b>52.640.953</b>	<b>55.273.000</b>	<b>58.036.651</b>
Auxilio de transporte	155.400	1.864.800	1.958.040	2.055.942	2.158.739	2.266.676
Vacaciones	165.523	1.986.271	2.085.584	2.189.864	2.299.357	2.414.325
Prima de servicios	344.388	4.132.654	4.339.287	4.556.251	4.784.064	5.023.267
Cesantías	344.388	4.132.654	4.339.287	4.556.251	4.784.064	5.023.267
Intereses de cesantías	41.327	495.919	520.714	546.750	574.088	602.792
<b>Total Nómina</b>	<b>5.029.933</b>	<b>60.359.194</b>	<b>63.377.154</b>	<b>66.546.011</b>	<b>69.873.312</b>	<b>73.366.977</b>

Fuente: Simulador Financiero FONADE\*

\*Alimentado por autores del proyecto – 2016



**Tabla 56.** Costos indirectos de fabricación (CIF)

CONCEPTO.	Valor Mensual (\$).	2016	2017	2018	2019	2020
Mantenimiento de Equipos.	650.000	7.800.000	8.190.000	8.599.500	9.029.475	9.480.949
Uniformes	350.000	4.200.000	4.410.000	4.630.500	4.862.025	5.105.126
Montajes y Asistencia Técnica.	-	-	-	-	-	-
Energía eléctrica (kwh).	-	-	-	-	-	-
<b>TOTAL CONSUMO CIF.</b>	<b>1.000.000</b>	<b>12.000.000</b>	<b>12.600.000</b>	<b>13.230.000</b>	<b>13.891.500</b>	<b>14.586.075</b>

Fuente: Simulador Financiero FONADE\*

\*Alimentado por autores del proyecto – 2016

**Tabla 57.** Total costos de producción

<b>CONCEPTO.</b>	<b>Valor Mensual (\$).</b>	<b>2.016</b>	<b>2.017</b>	<b>2.018</b>	<b>2.019</b>	<b>2.020</b>
TOTAL DEL CONSUMO DE MATERIA PRIMA. (\$).	1.242.239	15.652.210	17.256.562	19.025.359	20.975.459	23.125.443
Total Nómina	3.050.424	36.605.083	38.435.337	40.357.104	42.374.959	44.493.707
TOTAL CONSUMO CIF.	1.000.000	12.000.000	12.600.000	13.230.000	13.891.500	14.586.075
Depreciaciones	686.775	8.241.300	8.241.300	8.241.300	8.241.300	8.241.300
<b>TOTAL COSTO DE PRODUCCION</b>	<b>5.979.437</b>	<b>72.498.593</b>	<b>76.533.199</b>	<b>80.853.763</b>	<b>85.483.218</b>	<b>90.446.525</b>

Fuente: Simulador Financiero FONADE\*

\*Alimentado por autores del proyecto – 2016

**Tabla 58.**Gastos de Constitución de la empresa

<b>Concepto</b>	<b>Valor Estimado. (\$).</b>
<b>uso de suelos</b>	<b>1.000.000</b>
<b>mezcla de mercadeo</b>	<b>2.000.000</b>
<b>Registro mercantil.</b>	<b>750.000</b>
<b>TOTAL</b>	<b>3.750.000</b>

Fuente: Simulador Financiero FONADE\*

\*Alimentado por autores del proyecto – 2016

**Tabla 59.** Gastos Anuales de Administración

CONCEPTO.	Valor Mensual. (\$).	2.016	2.017	2.018	2.019	2.020
	-	-	-	-	-	-
alquiler local	1.000.000	12.000.000	12.600.000	13.230.000	13.891.500	14.586.075
Servicio de Luz.	100.000	1.200.000	1.260.000	1.323.000	1.389.150	1.458.608
Teléfono e internet	130.000	1.560.000	1.638.000	1.719.900	1.805.895	1.896.190
Contador	110.000	1.320.000	1.386.000	1.455.300	1.528.065	1.604.468
Papelería.	40.000	480.000	504.000	529.200	555.660	583.443
<b>TOTAL GASTOS ANUALES DE ADMINISTRACIÓN.</b>	<b>1.380.000</b>	<b>16.560.000</b>	<b>17.388.000</b>	<b>18.257.400</b>	<b>19.170.270</b>	<b>20.128.784</b>

Fuente: Simulador Financiero FONADE\*

\*Alimentado por autores del proyecto – 2016

**Tabla 60.** Gastos anuales de ventas

CONCEPTO.	Valor Mensual. (\$).	2.016	2.017	2.018	2.019	2.020
gastos de ventas	1.200.000,00	14.400.000	15.120.000	15.876.000	16.669.800	17.503.290
		-	-	-	-	-
		-	-	-	-	-
		-	-	-	-	-
<b>TOTAL GASTOS</b>	<b>1.200.000</b>	<b>14.400.000</b>	<b>15.120.000</b>	<b>15.876.000</b>	<b>16.669.800</b>	<b>17.503.290</b>

Fuente: Simulador Financiero FONADE\*

\*Alimentado por autores del proyecto – 2016

**Tabla 61.** Recursos

Recursos	
Requeridos	94.567.186
Recursos Aportados	22.650.000
Recursos solicitados	71.917.186

**Crédito**

Monto:	71.917.186
Plazo	5 años
Tasa	16% anual
Amortización	Semestral

Periodo	Amortización	Intereses	Saldo
0	0	0	71.917.186
1	7.191.719	5.753.375	64.725.467
2	7.191.719	5.178.037	57.533.749
3	7.191.719	4.602.700	50.342.030
4	7.191.719	4.027.362	43.150.312
5	7.191.719	3.452.025	35.958.593
6	7.191.719	2.876.687	28.766.874
7	7.191.719	2.301.350	21.575.156
8	7.191.719	1.726.012	14.383.437
9	7.191.719	1.150.675	7.191.719
10	7.191.719	575.337	0

Fuente: Simulador Financiero FONADE\*

\*Alimentado por autores del proyecto – 2016

**Tabla 62.** Estado de resultados**ESTADO DE RESULTADOS PROYECTADOS**

	2016	2017	2018	2019	2020
<b>VENTAS</b>	<b>340.320.000</b>	<b>375.202.800</b>	<b>413.661.087</b>	<b>456.061.348</b>	<b>502.807.637</b>
Inventario inicial de materia prima	0	0	0	0	0
+ Compra de materia prima	15.652.210	17.256.562	19.025.359	20.975.459	23.125.443
- Inventario final de materia prima	0	0	0	0	0
= Consumo de materia prima	15.652.210	17.256.562	19.025.359	20.975.459	23.125.443
- Inventario inicial de producto proceso	0	0	0	0	0
+ Inventario final de producto proceso	0	0	0	0	0
- Inventario inicial de producto terminado	0	0	0	0	0
+ Inventario final de producto terminado	0	0	0	0	0
<b>Mano de Obra Directa</b>	<b>36.605.054</b>	<b>38.435.306</b>	<b>40.357.072</b>	<b>42.374.925</b>	<b>44.493.671</b>
Depreciación	9.090.700	9.090.700	9.090.700	9.090.700	9.090.700
Otros Costos	12.000.000	12.600.000	13.230.000	13.891.500	14.586.075
Total costos de operación	73.347.964	77.382.568	81.703.131	86.332.584	91.295.890
<b>Utilidad Bruta</b>	<b>266.972.036</b>	<b>297.820.232</b>	<b>331.957.956</b>	<b>369.728.765</b>	<b>411.511.747</b>
Gasto de Ventas	14.400.000	15.120.000	15.876.000	16.669.800	17.503.290
<b>Nomina Administrativa</b>	<b>60.359.194</b>	<b>63.377.154</b>	<b>66.546.011</b>	<b>69.873.312</b>	<b>73.366.977</b>
<b>Gastos de Administracion</b>	<b>16.560.000</b>	<b>17.388.000</b>	<b>18.257.400</b>	<b>19.170.270</b>	<b>20.128.784</b>
Gastos de constitucion	3.750.000				
<b>Utilidad Operativa</b>	<b>171.902.842</b>	<b>201.935.078</b>	<b>231.278.545</b>	<b>264.015.383</b>	<b>300.512.696</b>
Intereses	0	0	0	0	0
<b>Utilidad antes de impuestos</b>	<b>171.902.842</b>	<b>201.935.078</b>	<b>231.278.545</b>	<b>264.015.383</b>	<b>300.512.696</b>
Impuestos (35%)	60.165.995	70.677.277	80.947.491	92.405.384	105.179.444
<b>Utilidad Neta Final</b>	<b>111.736.847</b>	<b>131.257.801</b>	<b>150.331.054</b>	<b>171.609.999</b>	<b>195.333.252</b>
Reservas 10%	11.173.685	13.125.780	15.033.105	17.161.000	19.533.325
<b>Utilidad del Ejercicio</b>	<b>100.563.163</b>	<b>118.132.021</b>	<b>135.297.949</b>	<b>154.448.999</b>	<b>175.799.927</b>

Fuente: Simulador Financiero FONADE\*

\*Alimentado por autores del proyecto – 2016

**Tabla 63.** Flujo de caja

## Flujo de Caja Proyectado

	2016	2017	2018	2019	2020	
SALDO INICIAL EN CAJA	0	211.026.187	360.474.579	529.403.756	721.480.590	
INGRESOS						
VENTAS	340.320.000	375.202.800	413.661.087	456.061.348	502.807.637	
APORTE COOPERADOS	22.650.000					
CREDITO	71.917.186					
TOTAL INGRESOS	434.887.186	375.202.800	413.661.087	456.061.348	502.807.637	
EGRESOS						
Puesta en Marcha	3.750.000					
Terreno	0					
Construcciones	450.000					
Maquinaria y Equipo	47.602.000					
Muebles y enseres	21.540.000					
Materia Prima	15.652.210	17.256.562	19.025.359	20.975.459	23.125.443	
Mano de Obra Directa	33.792.730	35.482.367	37.256.485	39.119.309	41.075.275	
Cesantias e Intereses	0	2.812.324	2.952.940	3.100.587	3.255.616	3.418.397
Gasto de Ventas	14.400.000	15.120.000	15.876.000	16.669.800	17.503.290	
Nomina Administrativa	55.730.621	58.517.152	61.443.010	64.515.160	67.740.918	
Cesantias e Intereses	0	4.628.573	4.860.001	5.103.002	5.358.152	5.626.059
Gastos de Administracion	16.560.000	17.388.000	18.257.400	19.170.270	20.128.784	
Amortizacion	14.383.437	14.383.437	14.383.437	14.383.437	14.383.437	
Intereses	0	0	0	0	0	
Inpuestos	0	60.165.995	70.677.277	80.947.491	92.405.384	105.179.444
TOTAL EGRESOS	223.860.999	225.754.409	244.731.910	263.984.514	284.976.298	
DISPONIBLE	211.026.187	149.448.391	168.929.177	192.076.834	217.831.338	
FLUJO DE CAJA NETO	211.026.187	360.474.579	529.403.756	721.480.590	939.311.928	

Fuente: Simulador Financiero FONADE\*

\*Alimentado por autores del proyecto – 2016

**Tabla 64.** Balance general

Balance general proyectado

	2016	2017	2018	2019	2020
<b>ACTIVO</b>					
<b>ACTIVO CORRIENTE</b>					
Caja	211.026.187	360.474.579	529.403.756	721.480.590	939.311.928
Inventarios Materias Primas e Insumos	0	0	0	0	0
Inventarios de Producto en Proceso	0	0	0	0	0
Inventarios Producto Terminado	0	0	0	0	0
<b>Total Activo Corriente:</b>	<b>211.026.187</b>	<b>360.474.579</b>	<b>529.403.756</b>	<b>721.480.590</b>	<b>939.311.928</b>
<b>ACTIVO FIJO</b>					
Terrenos	0	0	0	0	0
Construcciones y Edificios	450.000	450.000	450.000	450.000	450.000
Maquinaria y Equipo de Operación	47.602.000	47.602.000	47.602.000	47.602.000	47.602.000
Muebles y Enseres	21.540.000	21.540.000	21.540.000	21.540.000	21.540.000
<b>Depreciación acumulada</b>	<b>9.090.700</b>	<b>18.181.400</b>	<b>27.272.100</b>	<b>36.362.800</b>	<b>45.453.500</b>
<b>Total Activo Fijo</b>	<b>60.501.300</b>	<b>51.410.600</b>	<b>42.319.900</b>	<b>33.229.200</b>	<b>24.138.500</b>
<b>TOTAL ACTIVO</b>	<b>271.527.487</b>	<b>411.885.179</b>	<b>571.723.656</b>	<b>754.709.790</b>	<b>963.450.428</b>
<b>PASIVO</b>					
Cuentas X Pagar Cesantías	7.440.896	7.812.941	8.203.588	8.613.768	9.044.456
Impuestos X Pagar	60.165.995	70.677.277	80.947.491	92.405.384	105.179.444
Obligaciones Financieras	57.533.749	43.150.312	28.766.874	14.383.437	0
<b>TOTAL PASIVO</b>	<b>125.140.640</b>	<b>121.640.530</b>	<b>117.917.953</b>	<b>115.402.589</b>	<b>114.223.900</b>
<b>PATRIMONIO</b>					
Capital Social	22.650.000	22.650.000	22.650.000	22.650.000	22.650.000
Reserva Legal Acumulada	11.173.685	24.299.465	39.332.570	56.493.570	76.026.895
Utilidades Retenidas	0	100.563.163	218.695.184	353.993.132	508.442.131
Utilidades del Ejercicio	100.563.163	118.132.021	135.297.949	154.448.999	175.799.927
<b>TOTAL PATRIMONIO</b>	<b>134.386.847</b>	<b>265.644.648</b>	<b>415.975.703</b>	<b>587.585.701</b>	<b>782.918.954</b>
<b>TOTAL PAS + PAT</b>	<b>259.527.487</b>	<b>387.285.179</b>	<b>533.893.656</b>	<b>702.988.290</b>	<b>897.142.853</b>

Fuente: Simulador Financiero FONADE\*

\*Alimentado por autores del proyecto – 2016

**Punto de equilibrio:** Para hallar el punto de equilibrio para el primer años de funcionamiento del proyecto se utiliza la siguiente formula:

$$PE = \frac{\text{costos fijos}}{1 - \frac{\text{costos variables}}{\text{ventas totales}}}$$

$$PE = \frac{103.319.194}{1 - \frac{52.257.293}{340.320.000}}$$

$$PE = \frac{103.319.194}{0.8465}$$

$$PE = \$ 122.054.570.$$

Dado lo anterior se tiene que la cantidad de ingresos necesarios para el primer año que el proyecto necesitara para cubrir los gastos antes de obtener una ganancia es de \$122.054.570. Este punto es superado en el primer año ya que los ingresos totales por ventas para el primer años es de \$340.320.000.



#### 4.5. Estudio económico

La evaluación económica de la empresa, permite analizar la viabilidad del proyecto mediante los siguientes factores:

- Valor Presente Neto
- Tasa Interna de Retorno
- La Razón Costo Beneficio

##### **4.5.1. Valor Presente Neto**

El valor presente neto permite determinar si la inversión realizada por la empresa cumple con el objetivo básico financiero maximizar la inversión.

Por lo tanto el valor presente neto depende de las siguientes variables:

- La inversión inicial previa
- Los flujos netos de efectivo
- La tasa de descuento
- Numero de periodos que dure el proyecto.

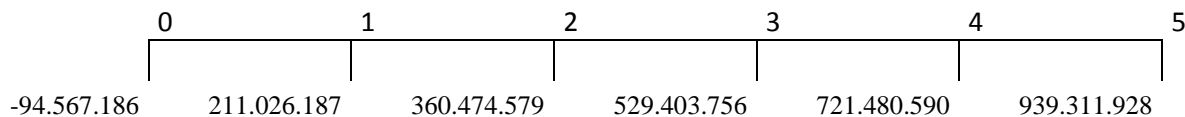
**Tabla 65.** VPN

Inversión inicial Previa	Flujos Netos de Efectivo	Tasa de Descuento	Periodos de duración del proyecto
-94.567.186		TASA = DTF(8,0) + 8 PUNTOS 16 %	0
	211.026.187		1
	360.474.579		2
	529.403.756		3
	721.480.590		4
	939.311.928		5

Fuente: Elaborado por: Autores del Proyecto

## Calculo del VPN

Línea de tiempo



Según la gráfica la inversión inicial aparece en el periodo 0 y con signo negativo. Esto se debe a que se hizo un desembolso de dinero por \$94.567.186 y por lo tanto debe registrarse como tal.

Las cifras de los flujos netos de efectivo de los periodos 1 al 5, son positivos; esto quiere decir que en cada periodo los ingresos de efectivo son mayores a los egresos o salidas de efectivo.

Como el dinero tiene un valor en el tiempo, se procederá ahora a conocer cuál será el valor de cada uno de los flujos netos de efectivo en el periodo cero, dicho de otra forma, lo que se pretende es conocer el valor de los flujos de efectivo pronosticados a pesos hoy y para lograr este objetivo es necesario descontar cada uno de los flujos a su tasa de descuento (16% ) de la siguiente manera:

$$[211026187/(1,16)^1] + [360474579/(1,16)^2] + [529403756/(1,16)^3] + [721480590/(1,16)^4] + [939311928/(1,16)^5]$$

Una vez realizada esta operación se habrá calculado el valor de cada uno de los flujos netos de efectivo a pesos de hoy. Este valor corresponde a \$327.245.175

En el proyecto se pretende hacer una inversión inicial de \$94.567.186. el proyecto aspira a recibir unos Flujos netos de efectivo de \$327.245.175

Por lo anterior el VPN es positivo y mayor a la inversión, por lo tanto el proyecto es favorable para el inversionista.

#### 4.5.2. Tasa Interna de Retorno

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

- **\*Observación:** para hallar la Tasa Interno en este proyecto se utilizó el método prueba error: Se colocaran cada uno de los flujos netos de efectivo, los valores n y la cifra de la inversión inicial. Luego se escogen diferentes valores para K hasta que el resultado de la operación de cero. Cuando esto suceda, el valor de K corresponderá a la TIR. Es un método lento pero que permite hallar con exactitud la TIR.

#### Calculo

Se trabaja con la siguiente ecuación

$$VPN = 0 = \left\{ \frac{FE1}{(1+K)^1} \right\} + \left\{ \frac{FE2}{(1+K)^2} \right\} + \left\{ \frac{FE3}{(1+K)^3} \right\} + \left\{ \frac{FE4}{(1+K)^4} \right\} + \left\{ \frac{FE5}{(1+K)^5} \right\} - inversion$$

#### Método prueba y error

Se colocan cada uno de los flujos netos de efectivo, los valores n y la cifra de inversión inicial tal y como aparece en la ecuación, Luego se escogen diferentes valores para k hasta que el resultado de la operación de cero. Cuando esto suceda el valor K corresponderá a la Tasa Interna de Retorno.

Dónde:

**FE** = Flujo de efectivo por cada periodo y/o año

**I**= Inversión inicial del proyecto

**K**= Es el valor que corresponde a la TIR

Reemplazando la formula se tiene:

$$VPN = 0 = \left\{ \frac{211.026.187}{(1+K)^1} \right\} + \left\{ \frac{360.474.579}{(1+K)^2} \right\} + \left\{ \frac{529.403.756}{(1+K)^3} \right\} + \left\{ \frac{721.480.590}{(1+K)^4} \right\} + \left\{ \frac{939.311.928}{(1+K)^5} \right\} - 94.567.186$$

$$VPN = 0 = \left\{ \frac{211.026.187}{(1+2,81)^1} \right\} + \left\{ \frac{360.474.579}{(1+2,81)^2} \right\} + \left\{ \frac{529.403.756}{(1+2,81)^3} \right\} + \left\{ \frac{721.480.590}{(1+2,81)^4} \right\} + \left\{ \frac{939.311.928}{(1+2,81)^5} \right\} - 94.567.186$$

$$VPN = 0 = \left\{ \frac{211.026.187}{3,81} \right\} + \left\{ \frac{360.474.579}{14.5161} \right\} + \left\{ \frac{529.403.756}{55.306341} \right\} + \left\{ \frac{721.480.590}{210.717} \right\} + \left\{ \frac{939.311.928}{802.832} \right\} - 94.567.186$$

$$VPN = 0 = 55.387.451 + 24.832.743 + 9.572.207 + 3.423.931 + 1.169.998 - 94.567.186$$

$$VPN = 0 = 94.567.186 - 94.567.186$$

VPN= 0

TIR= 281%

Una vez realizada la operación por el método prueba y error se obtiene una TIR positiva de 281%, muy superior a la tasa de descuento que corresponde al 16%, lo que indica que las inversiones son efectuales ya que se supera la rentabilidad que exige la inversión.

#### 4.5.3. Razón Costo Beneficio

Calculo:

Se trabaja con la siguiente ecuación

$$B / C = VP / I$$

VP= Valor presente

I= Inversión Inicial

Reemplazando la formula se tiene

$$B / C = 327.245.175 / 94.567.186$$

$$B / C = 3,46$$

El proyecto es mayor que uno lo que indica que la empresa es rentable, es decir por cada peso invertido se recuperara, 3.4 pesos.

#### 4.5.4. Índices Financieros

**Tabla 66.** Índices Financieros

	<b>Año 1</b>	<b>Año 2</b>	<b>Año 3</b>	<b>Año 4</b>	<b>Año 5</b>
Liquidez	3,12	4,59	5,94	7,14	8,22
Capital de trabajo	143.419.296	281.984.360	440.252.677	620.461.438	825.088.029
Nivel de endeudamiento	46,09%	29,53%	20,62%	15,29%	11,86%
Rotación de activos totales	1,25	0,91	0,72	0,60	0,52
Margen bruto de utilidad	78,45%	79,38%	80,25%	81,07%	81,84%
Margen neto de utilidad	29,55%	31,48%	32,71%	33,87%	34,96%
Rendimiento de patrimonio	74,83%	44,47%	32,53%	26,29%	22,45%

Fuente: Simulador Financiero FONADE\*

\*Alimentado por autores del proyecto – 2016

#### **4.5.5. Análisis financiero y Económico**

El presente estudio demostró que el proyecto es rentable y atractivo para invertir ya que el VAN, T.I.R., C/B fundamentaron la viabilidad del presente proyecto; determinando las condiciones óptimas para la puesta en marcha del presente proyecto, lo cual determina la rentabilidad del mismo.

El cumplimiento de las metas en ventas proyectadas, permitirá asumir los costos y gastos asociados a la operación del proyecto para cada uno de los cinco años proyectados. Al primer año se alcanza un porcentaje de utilidad neta del 30.20%.

El punto de equilibrio como indicador de los niveles mínimos de operación requeridos para cubrir los costos y gastos operacionales, alcanza un valor en las ventas de \$122.054.570.

La liquidez con el 3,12% y el nivel de endeudamiento con el 45,14% para el primer año de operación resultaron favorables para el proyecto.

## **4.6. Evaluación del proyecto**

### **4.6.1. Impacto social**

**Contexto local.** El proyecto a desarrollar en el Municipio de Ocaña, busca aprovechar la excelente demanda de servicios de aseo, especialmente en lo referente a la limpieza e higienización de espacios, lo cual es desarrollada por personal independiente de manera manual y poco técnica, que no garantizan un servicio profesionalizado como el que pretende prestar la nueva empresa.

Adicionalmente el proyecto promueve de forma implícita una mejor calidad de vida de sus trabajadores, a través de la vinculación directa con la empresa, cubriéndolos en seguridad social, capacitándolos, y brindándoles un entorno de trabajo más humano que permita su desarrollo personal y la del sector.

Así mismo a través de sus actividades de aseo a domicilio y en empresas, Krystal Klear pretende realizar un aporte importante a los problemas de recesión en la economía local, la cual ha estado dependiendo del sector comercial, sin que exista una filosofía empresarial que aproveche las potencialidades de los recursos físicos y humanos existentes en la región.

**Generación de empleo.** Al sector empresarial a nivel del Municipio de Ocaña, le falta dinamismo, puesto que no alcanza a generar empleo suficiente para atender la demanda creciente de habitantes, por lo cual algunos pobladores se ven obligados a trasladarse a las ciudades capitales en busca de mayores posibilidades de progreso.

Con la puesta en marcha de la empresa se contribuye a reducir el desempleo a través de los siete (7) empleos directos, en el primer año de operaciones, además de diez (10) empleos por prestación de servicios. Con proyección de incrementar la incorporación de personal en el transcurso de los cinco años de crecimiento de la empresa.

#### 4.6.2. Impacto Ambiental

**Estudio Legal.** Los servicios de limpieza e higienización de espacios a prestar por Krystal Klear no tienen impedimento legal de carácter ambiental, en razón a que en la actividad se utilizaran insumos de aseo comerciales aprobados por el ministerio de salud, además de Biodegradables como se sustenta en la encuesta de aceptación de uso de este tipo de productos, por los usuarios del proyecto. Por lo tanto no se puede considerar una actividad contaminante.

**Tabla 67** Preferencias uso productos Biodegradables

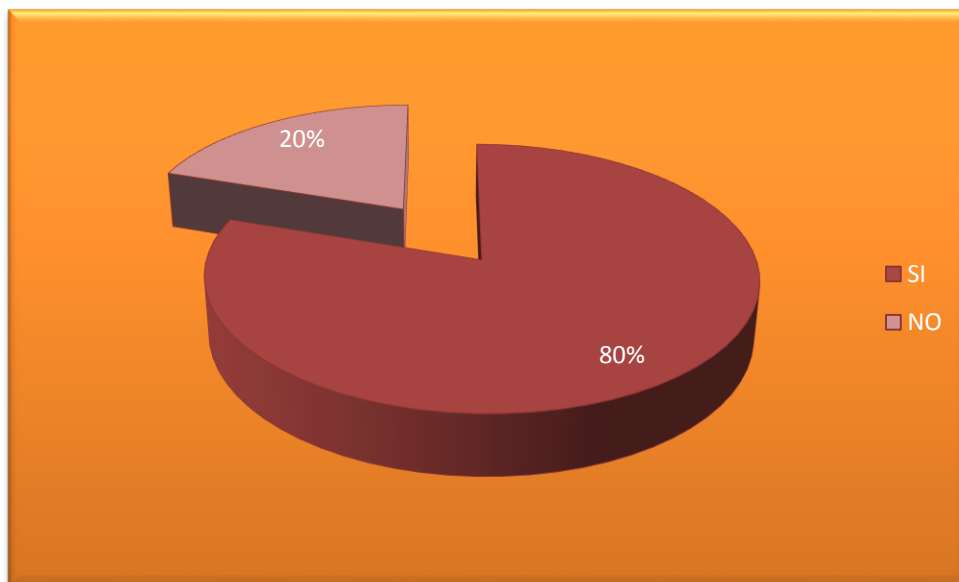
Ítems	Frecuencia	Porcentaje %
SI	303	80
NO	75	20
Total	378	100

Fuente: Autores del proyecto\*-2016

\*con base en encuestas aplicadas a personas de la ciudad de Ocaña

\* Pregunta 11.





Fuente: Autores del proyecto\*-2016

\*con base en encuestas aplicadas a personas de la ciudad de Ocaña

### **Figura 18.** Preferencias productos Biodegradables

El objetivo fundamental de la empresa es ofrecer un servicio de calidad amigable con el medio ambiente, actitud que también reflejan los encuestados ya que el 80% prefiere la utilización de productos biodegradables.

Con respecto al tipo de impacto ambiental, la actividad de aseo se clasifica como industria grupo I, caracterizada por:

Bajo impacto ambiental

Compatibilidad con respecto a otros usos urbanos.

Los materiales correspondientes al empaque del producto lo conforman bolsas de polietileno y tarros plásticos, cuyos desperdicios son mínimos y pueden ser arrojados a la basura domiciliaria a bajo costo sin causar impacto ambiental.

**Estrategias de mitigación.** A pesar de su bajo impacto ambiental que pueda producir este tipo de actividad, a continuación se muestra algunas estrategias de mitigación ambiental para llevarlas a cabo en hogares y empresas clientes:

- Propiciar una cultura ambientalmente responsable desde una doble perspectiva de educación ambiental y el desarrollo de actividades de mitigación del impacto, que minimice su incidencia sobre el medio ambiente producido por material indeseable, especialmente en relación con empaques y plásticos.
- Propiciar la utilización de insumos y envases que sean biodegradables dentro del proceso del servicio.
- Realizar mantenimiento preventivo de la maquinaria de aseo para evitar despilfarro de insumos.
- En el momento de terminar la labor de limpieza, recoger los materiales plásticos desechados en el proceso de aseo y depositarlos en la bolsa de la basura destinada para tal fin.

## Capítulo 6. Conclusiones

Mediante el estudio de mercado se definió las estrategias claves para incursionar en un mercado de crecimiento, teniendo como referencia requerimientos de los consumidores potenciales del servicio, buscando factores, instrumentos, mecanismos esenciales para poder brindar un excelente servicio e ir más allá de las expectativas del cliente en cuanto a servicios de limpieza se refiere, campo dentro del cual se desarrolla el presente proyecto.

A través del estudio técnico se identificaron las necesidades en cuanto talento humano, recurso físico, materiales e insumos requeridos para la realización del proyecto, concluyendo que las condiciones están dados para prestar el servicio.

En el estudio Administrativo se demuestra que existe un amplio conocimiento en cuanto al manejo y ejecución de los procesos, procedimientos y demás operaciones relacionadas con el servicio de limpieza especializada de espacios de tal forma que permite su optimización.

El presente estudio demostró que el proyecto es rentable y atractivo para invertir ya que VPN, TIR Y RCB, fundamentaron la viabilidad del presente proyecto; determinando las condiciones óptimas para la puesta en marcha del presente proyecto, lo cual determina la rentabilidad del mismo.

El proyecto dentro del ámbito social influye positivamente en un nivel medio alto, ya que satisfacer necesidades básicas de la sociedad ocañera, como el hecho de proporcionar un ambiente limpio para que las personas puedan desarrollar sus actividades de manera eficaz,

obteniendo como resultado una mejora notable en la calidad de vida y por ende el bienestar social.

Con respecto al impacto ambiental el proyecto incide positivamente, contribuyendo a mejorar la calidad del ambiente a través de la actividad económica a desarrollar, debido al uso de productos biodegradables, tomando en cuenta que la buena calidad del ambiente engloba el manejo eficiente de los residuos y por ende influyendo de manera indirecta a disminuir el deterioro ambiental.

## Capítulo 7. Recomendaciones

En base al diagnóstico situacional realizado en el Municipio de Ocaña, se pudo determinar la necesidad con respecto al servicio de limpieza que se pretende ofertar, por lo que es recomendable la implementación del presente proyecto pudiendo así mismo contribuir al desarrollo socioeconómico de la misma.

Investigar minuciosamente lo que considere absolutamente necesario, relacionado con el proyecto para que su implementación sea de manera ágil, buscando ayuda de expertos sobre el proyecto a desarrollar.

Realizar el estudio de mercado es muy importante ya que permite conocer las necesidades y requerimientos del mercado al cual se dirige los servicios, presentando datos que estén apegados a la realidad, es decir evitar información sesgada, para que en la implementación del proyecto Sobrepase las expectativas del cliente y no se tenga inconvenientes de ninguna índole.

Evaluar el proyecto de manera que permita visualizar las diferentes alternativas y escenarios que se pueden presentar en el desarrollo del presente proyecto y para poder tomar las mejores decisiones.

El proyecto debe procurar siempre mantener un nivel de impacto positivo, buscando alternativas que ayuden a mejorar la calidad de vida de la población Ocañera y al mismo tiempo contribuir con el desarrollo socio económico de la provincia, así como el análisis minucioso de los impactos, permite detectar posibles falencias y tomar medidas correctivas de manera que se mantenga el nivel de impacto positivo.

### Referencias

ALZATE GIRALDO Yulieth Zorany (2011) Revista virtual de estudiantes de contaduría pública. Adversia. (Enero – Junio) Universidad de Antioquia. Recuperado de <https://aprendeenlinea.udea.edu.co/revistas/index.php/adversia/article/viewFile/10952/10045>

ANDRADE María Paz (2015), Importancia una guía de Ayuda. Enciclopedia digital, Recuperado de <http://www.importancia.org/sobre>

Asamblea Nacional Constituyente. Constitución Política de Colombia 1991, edición actualizada 2010. Impreandes S.A Bogotá Colombia. p. 31

BONTA. P y FARBER M. (2003) 199 Preguntas Sobre Marketing y Publicidad, , Grupo Editorial Norma, Pág. 19.

CHIAVENATO IDALBERTO. (2007) Introducción a la Teoría General de la Administración. México. MC Grawhill. Séptima Edición.

DÍAZ Hernán. (2011). Salud en Familia, FUNDADEPS, Recuperado de <http://www.saludenfamilia.es/general.asp?seccion=529>

GARCÍA, Alberto. Toma de decisiones. On line. Actualizado el 16 de agosto de 2004. Citado el 28 de octubre de 2008. Recuperado de <http://www.tuobra.unam.mx/publicadas/040921170149.html> p. 1 de 10.

GUERRA TULENA, Julio Cesar et al. El Presidente del H. Senado de la República. Ley 222/95. "Por la cual se modifica el Libro II del Código de Comercio, se expide un nuevo régimen de procesos concursales y se dictan otras disposiciones. "Por la cual se modifica el Libro II del Código de Comercio, se expide un nuevo régimen de procesos concursales y se dictan otras disposiciones. On line. Actualizado el 20 de diciembre de 1995. Citado el 18 de octubre de 2008. Recuperado de <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=6739> p. 1 de 25.

Jeff (2013) Bacterias patógenas, Recuperado de <http://salud.ccm.net/faq/8871-bacteria-patogena-definicion>

LARREA ANGULO Pedro (1991), Calidad de servicio del Marketing a la Estrategia. Madrid, España. Ediciones Díaz de Santos S.A.

MARAM Luis (2014). Inspiring marketing. Para pequeños negocios. 2014. Recuperado de <http://www.luismaram.com/2013/04/05/que-es-el-mercado/>

Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. (2015), definición Tamaño empresarial Micro,

Pequeña, Mediana o grande, MYPIMES portal empresarial colombiano. Recuperado de internet:  
<http://www.mincit.gov.co/mipymes/publicaciones.php?id=2761>

MIRANDA MIRANDA Juan José, (2005) Gestión de Proyectos: Evaluación Financiera, económica Social Ambiental. Bogotá MM editores. Quinta Edición..

Revista Dinero. (2016). La revolución de las "Big Little" colombianas. Publicaciones Semana.

Revista Emprendedores 2016. Crear una empresa de limpieza. Recuperado de  
<http://www.emprendedores.es/crear-una-empresa/plan-de-negocio-montar-empresa-de-limpieza>

SABALZA Michel (2006) Evaluación económica de proyectos de cooperación, Hegoa, Bilbao.

SALINAS ARROYO Alfredo.(2016) Columna. Empresas de Servicios. El Meridiano de Sucre.  
Recuperado de <http://www.elmeridianodesucre.com.co/editorial/columnistas/item/25338-empresas-de-servicios>

SAPAG CHAIN Nassir, (2001), Evaluación de Proyectos de Inversión en la Empresa. Primera edición. Buenos Aires, Prentice Hall.

SAPAG CHAIN Nassir &SAPAG CHAIN Reinaldo (1991) Preparación y Evaluación de Proyectos. Segunda edición. Santafé de Bogotá. McGraw-Hill.



STANTON William j. ETZEL Michael j. & WALKER Bruce J.(2007) Fundamentos de Marketing. 14ta Edición México: McGraw-Hill. Pag, 774 Recuperado de <http://descargalibros-gratis.com/fundamentos-de-marketing-william-j-stanton-michael-j-etzel-bruce-j-walker-14ta-edicion/>

VARELA Rodrigo. (1997) evaluación económica de proyectos de inversión. Grupo editorial iberoamericana

YANOVER David (2015) Importancia una guía de Ayuda. Enciclopedia digital, Recuperado de <http://www.importancia.org/tecnologia.php>

## Apéndice

**Apéndice A. Encuesta**

**UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS  
PLAN DE ESTUDIOS DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**ENCUESTA**

**OBJETIVO.** Estudio de factibilidad para la creación de una empresa especializada en limpieza e higienización de espacios en el municipio de Ocaña Norte de Santander.

**1.** ¿Conoce Usted en la ciudad de Ocaña empresas que presten el servicio de limpieza, lavado, higienización o desinfección de autos, muebles, colchones o espacios?

**SI**\_\_\_\_\_ **NO**\_\_\_\_\_

**2.** ¿Es Usted usuario del servicio de limpieza, lavado, higienización o desinfección de autos, muebles, colchones o espacios?

**SI**\_\_\_\_\_ **NO**\_\_\_\_\_

**3.-** ¿Cada cuánto utiliza el servicio de limpieza, lavado, higienización o desinfección de autos, muebles, colchones o espacios?

- a) Una vez a la semana \_\_\_\_\_  
 b) Una vez al mes \_\_\_\_\_  
 c) Dos veces al mes \_\_\_\_\_  
 d) Otra \_\_\_\_\_  
 e) Nunca \_\_\_\_\_ Cual?

**4.-** ¿a Usted le gustaría que se creara una empresa que oferte servicios de limpieza, lavado, higienización o desinfección de autos, muebles, colchones o espacios?

**SI**\_\_\_\_\_ **NO**\_\_\_\_\_

**5.-** ¿Ve Usted factible que una empresa de limpieza, lavado, higienización o desinfección de autos, muebles, colchones o espacios, con capital Ocañero, prospere en la ciudad?

**SI**\_\_\_\_\_ **NO**\_\_\_\_\_

**6.** ¿Le gustaría Recibir el servicio de limpieza, lavado, higienización o desinfección de autos, colchones o espacios a domicilio?

**SI**\_\_\_\_\_ **NO**\_\_\_\_\_

7. ¿En qué ubicación de la ciudad de Ocaña le gustaría que estuviera un punto de atención al cliente de una empresa que oferte servicios de limpieza, lavado, higienización o desinfección de autos, muebles, colchones o espacios?

- a) Centro \_\_\_\_\_
- b) Primavera \_\_\_\_\_
- c) Ciudadela Norte \_\_\_\_\_
- d) Otro \_\_\_\_\_

¿Cuál? \_\_\_\_\_

8. ¿Cómo le gustaría recibir información de una empresa de oferte servicios de limpieza, lavado, higienización o desinfección de autos, muebles, colchones o espacios?

- a) Páginas Web \_\_\_\_\_
- b) Televisión \_\_\_\_\_
- c) Radio \_\_\_\_\_
- d) Volantes \_\_\_\_\_
- e) Facebook \_\_\_\_\_
- f) Periódicos \_\_\_\_\_

9. ¿Cuánto estaría dispuesto a pagar por el servicio de limpieza, lavado, higienización o desinfección de autos, muebles, colchones o espacios?

Colchones y/o Muebles

- b. 80.000 a 100.000
- c. 100.000 a 150.000
- d. 150.000 a 200.000

Cojinería de vehículos

- a. 80.000 a 100.000
- b. 100.000 a 150.000
- c. 150.000 a 200.000

Cocinas y/o restaurantes

- a. 150.000 a 300.000
- b. 300.000 a 500.000
- c. 500.000 a 900.00

10. ¿Cree usted conveniente que durante el desarrollo del servicio de limpieza, lavado, higienización o desinfección de autos, muebles, colchones o espacios esté presente un supervisor para controlar, organizar y administrar el personal y el servicio?

SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

11. ¿le gustaría que los productos utilizados al momento de hacer la limpieza, lavado, higienización o desinfección de autos, muebles, colchones o espacios sean biodegradables?

SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

**Apéndice B. Generalidades Sociedad Anónima Simplificada (S.A.S.)**

Es una sociedad creada mediante la Ley 1258 del 5 de Diciembre de 2008. Llamada también Sociedad por Acciones Simplificada.

1. Se constituyen mediante documento privado. El mismo procedimiento se aplica para cualquier tipo de sociedad (incluida la empresa unipersonal) que pretenda transformarse en una S.A.S. , esto reduce trámites y costos de escrituración.
2. No exige un número de accionistas determinado. Esto hace que la sociedad pueda ampliar o reducir el número de sus accionistas a su conveniencia.
3. Las reformas de la sociedad no se hacen por escritura pública sino por documento privado, lo cual hace el trámite más expedito y menos costoso. Solo se requiere escritura pública en algunos casos especiales.
4. Desaparece la responsabilidad laboral y tributaria que recae sobre los socios de las sociedades limitadas.
5. El objeto social de la sociedad puede ser abierto, es decir que puede hacer todo aquello que no esté prohibido por la ley, si así se determina en los estatutos.
6. El pago del capital social se puede pactar dentro de los estatutos Sociales, sin que pase de 2 años.
7. Se pueden expedir diferentes tipos de acciones: (i) privilegiadas (ii) con dividendo preferencial y sin derecho a voto; (iii) con dividendo fijo anual; (iv) Acciones de pago.
8. El voto puede ser singular o múltiple.
9. La organización de la sociedad se puede pactar en los estatutos sociales, es decir, que no es obligatorio tener algunos órganos corporativos. Esto implica una posible reducción en los costos que demandan algunos cuerpos colegiados de las sociedades.

10. Se tiene un término más amplio para enervar la causal de disolución por pérdidas que disminuyen el patrimonio neto por debajo del 50% del capital suscrito. Ya no es un plazo de 6 meses sino de 18 meses, contados desde la fecha en que la asamblea reconozca el acaecimiento de la causal de disolución.
11. Solo está obligada a tener revisor fiscal si los activos brutos a 31 de diciembre del año inmediatamente anterior son o exceden el equivalente a 5000 salarios mínimos legales vigentes.
12. No es necesario que el representante legal tenga un suplente. Esto reduce costos.
13. A falta de estipulación, el representante legal puede realizar todos los actos conforme al objeto social de la compañía. Esto hace que ya el representante legal no esté facultado a hacer solamente lo que le dicen los estatutos.
14. Se puede fraccionar el voto para la elección de juntas directivas u otros cuerpos colegiados.
15. Salvo algunas excepciones, todas las decisiones que se tomen se hacen con la mitad más uno de los accionistas. No es necesario seguir las mayorías cualificadas del código de comercio.
16. Se pueden pactar por estatutos restricciones a la negociación de acciones, siempre que la vigencia de la restricción no dure más de 10 años, prorrogables por igual termino.
17. Los estatutos sociales pueden prever causales de exclusión de accionistas.
18. En operaciones de fusión y escisión, los accionistas de las sociedades absorbidas o escindidas, podrán recibir dinero en efectivo, cuotas sociales, acciones, títulos de participación en cualquier sociedad o en cualquier otro activo. Como única contraprestación.
19. Se puede aplicar la fusión abreviada cuando una sociedad posea más del 90% de las acciones de una S.A.S.
20. Las S.A.S estarán sujetas a la inspección, vigilancia o control de la Superintendencia de sociedades, según las normas legales pertinentes.