



T & R PROPIEDAD HORIZONTAL



T & R PROPIEDAD HORIZONTAL

Diana Yulieth Matallana Saavedra

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Rectoría Cundinamarca

Sede / Centro Tutorial Girardot (Cundinamarca)

Programa Administración de Empresas

Noviembre de 2019



T & R PROPIEDAD HORIZONTAL

T&R PROPIEDAD HORIZONTAL

Diana Yulieth Matallana Saavedra

Sistematización de Práctica presentado como requisito para optar al título de Administrador
de Empresas

Asesor(a)

Luis Alberto Rojas Farfan

Ingeniero Industrial

Docente UNIMINUTO

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Rectoría Cundinamarca

Sede / Centro Tutorial Girardot (Cundinamarca)

Programa Administración de Empresas

Noviembre de 2019

NOTA DE ACEPTACIÓN

Firma del presidente del jurado

Firma del jurado

Firma del jurado

Dedicatoria

Este trabajo es dedicado a mi hija, Sara Sofía Castellanos, el motor de mi vida y el motivo por el que día a día realizo tantos esfuerzos para brindarle una mejor oportunidad de vida.

Con el cual quiero mostrarle como todo en la vida es posible y lo único que se requiere es trabajo duro y perseverancia, como de algo tan pequeño, que para algunos ojos podría ser insignificante se puede construir algo increíble que pueda aportar a la vida de muchas personas.

Agradecimientos

Es la oportunidad para expresar mi agradecimiento:

A Dios, por siempre abrir los caminos correctos para cumplir cada uno de mis sueños, porque a pesar de las dificultades, todos los días me da una oportunidad de comenzar de nuevo.

A mi familia en especial a mi hija, por brindarme su apoyo, comprensión y paciencia durante este tiempo, por aceptar las ausencias como un esfuerzo para alcanzar un sueño.

A la Corporación Universitaria Minuto de Dios y al Centro Progresía sede Girardot, que han aportado a mi proyecto de vida, ampliando mi visión del futuro y transformando mi misión.

Al programa de administración de empresas y su grupo de docentes, que día tras día pusieron su esfuerzo y dedicación para transformar las realidades de cada uno de nosotros, porque gracias a sus enseñanzas y aportes hoy somos lo que somos.

Contenido

1.	Lista de tablas	8
2.	Lista de figuras	9
3.	Lista de anexos.....	10
4.	Resumen	11
5.	Abstract.....	12
6.	Introducción.....	13
1	ANTECEDENTES Y MARCO REFERENCIAL	14
1.1	Marco contextual.....	14
1.2	Marco teórico.....	18
1.3	Marco legal	22
2.	PLANEACIÓN Y METODOLOGÍA.....	27
2.1	Formulación del problema de aprendizaje.....	27
2.1	Identificación de actores involucrados y participantes	29
2.1.1	Variables, indicadores, herramientas e instrumentos.....	31
2.3.2	Matriz de planeación (diagrama de gannt y tabla de recursos)	32
2.4	Modelo de divulgación de la experiencia.....	35
3.	RECONSTRUCCIÓN DE LA EXPERIENCIA	38
3.1	Momentos históricos y experiencias.....	38
3.1.1	PRINCIPALES HITOS O HECHOS RELEVANTES (A LA VOZ DE LOS PARTICIPANTES)	38
4.	APRENDIZAJES.....	102
4.1.	Aportes significativos de la experiencia en lo humano	102

T & R PROPIEDAD HORIZONTAL

4.2	APORTES SIGNIFICATIVOS EN LO SOCIAL	104
4.3	Aportes significativos en lo económico o técnico	105
4.4	principales aprendizajes en para el perfil profesional.....	106
4.5.	aprendizajes abordados desde la perspectiva de la socialización de la experiencia ..	106
5.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	108
6.	Bibliografía	111
7.	Anexos	113

1. Lista de tablas

Tabla 1 Programación de Actividades	33
Tabla 2 requerimientos - Herramientas e Infraestructura	33
Tabla 3 Modelo Canvas	50
Tabla 4 Análisis de la Competencia	56
Tabla 5 Análisis Componente Innovador	57
Tabla 6 Condiciones Comerciales.....	58
Tabla 7 Proyección de servicio (salvamento acuático).....	60
Tabla 8 Proyección de servicio (Administración)	61
Tabla 9 Avance del Proyecto	68
Tabla 10 Ficha Técnica del servicio de salvamento acuático.....	70
Tabla 11 Ficha técnica del servicio de administración de propiedad horizontal	72
Tabla 12 Inventario Actual	77
Tabla 13 Proceso Productivo Salvamento Acuático	80
Tabla 14 Proceso Productivo Administrador.....	82
Tabla 15 Proceso Productivo Piscinero	83
Tabla 16 Requerimiento de Cargos	86
Tabla 17 Estrategias Comerciales.....	93
Tabla 18 Ingresos Acumulado y Proyectado	96
Tabla 19 Egresos Generales	97
Tabla 20 Egresos Acumulado y Proyectado	97
Tabla 21 Nomina Operativa	98
Tabla 22 Nomina Administrativa.....	98
Tabla 23 Balance Inicial.....	99
Tabla 24 PYG Acumulado y Proyectado	100
Tabla 25 Balance Acumulado y Proyectado	100
Tabla 26 Flujo de Caja Acumulado y Proyectado	101
Tabla 27 Punto de Equilibrio	101
Tabla 28 VAN y TIR.....	102

2. Lista de figuras

ilustración 1 Crecimiento del sector PH	17
ilustración 2 Participación "CAZADOR DE ANGELES"	35
ilustración 3 Pendo Publicitario	35
ilustración 4 Conferencia Lonja de Colombia y Cámara de Comercio	37
ilustración 5 Conferencia Marketing Digital	37
ilustración 6 Análisis de Ventas	59
ilustración 7 Proyección de Ventas	60
ilustración 8 Pregunta 1 (Encuesta)	61
ilustración 9 Pregunta 2 (Encuesta)	62
ilustración 10 Pregunta 3 (Encuesta)	63
ilustración 11 Pregunta 4 (Encuesta)	63
ilustración 12 Pregunta 5 (Encuesta)	63
ilustración 13 Pregunta 6 (Encuesta)	64
ilustración 14 Pregunta 7 (Encuesta)	64
ilustración 15 Estrategia de Aprovisionamiento	68
ilustración 16 Servicio Salvamento Acuático.....	71
ilustración 17 Servicio Piscinero.....	75
ilustración 18 Plano Oficina	79
ilustración 19 Organigrama.....	94
ilustración 20 Logo.....	95

3. Lista de anexos

Anexo 1 Ventas 2018 113
Anexo 2 Encuesta aplicada 114

4. Resumen

A lo largo de este trabajo, se mostrará el proceso de formación y estructuración del modelo de negocio T & R PROPIEDAD HORIZONTAL, consolidado como una idea académica y apoyada por el centro progresista, de la Corporación Universitaria Minuto de Dios, con el fin de dar aplicación a los conocimientos y habilidades adquiridas, a lo largo de la carrera de administración de empresas, poniendo como punto de partida, para la vida profesional la estructuración de un modelo de emprendimiento que permita aportar a la sociedad y al crecimiento económico de la región.

A través de este documento se busca evidenciar los procesos que se debieron atravesar para la conformación y puesta en marcha de la idea de negocio, con el fin de enriquecer futuros procesos académicos.

Palabras clave: emprendimiento, estructuración, negocio, idea, profesional, académico.

5. Abstract

Throughout this work, the process of formation and structuring of the business model T & R HORIZONTAL PROPERTY will be shown, consolidated as an academic idea and supported by the progressing center of the Minute University Corporation of God, in order to give application to the knowledge and skills acquired, throughout the career of business administration, putting as a starting point, for professional life the structuring of an entrepreneurial model that allows to contribute to society and the economic growth of the region.

Through this document it is sought to demonstrate the processes that had to go through the creation and implementation of the business idea, in order to enrich future academic processes.

Keywords: entrepreneurship, structuring, business, idea, professional, academic.

6. Introducción

T & R PROPIEDAD HORIZONTAL nació por la iniciativa de tres administradoras en propiedad horizontal, que evidenciaron las dificultades existentes en este sector, adicional a esto que se contaba con el conocimiento y experiencia adquiridos día a día, a partir de lo cual se visualizó un proyecto que permitiera, ofrecer una gran variedad de servicios en propiedad horizontal, pensados en las condiciones y necesidades de cada cliente, contando con personal calificado, actitud de servicio, resaltando principalmente el conocimiento y cumplimiento de la norma.

Este proyecto se puso en marcha en el mes de abril de 2017, pero fue hasta el segundo semestre del año 2018, que se inició la estructuración formal de la idea con apoyo del centro progesa de la UNIMINUTO, forjado como práctica profesional en emprendimiento, con la idea de fortalecer el proyecto y potenciar sus resultados.

1 ANTECEDENTES Y MARCO REFERENCIAL

1.1 Marco contextual

Con el fin de centrar el tema que se va a trabajar en este documento es importante conocer e identificar el proceso del emprendimiento a nivel mundial, nacional y regional con el fin de establecer un punto de partida de la idea de negocio T & R PROPIEDAD HORIZONTAL y determinar su viabilidad.

Como punto de inicio se tomó el concepto del Instituto de Emprendimiento y Desarrollo Global (GEDI), quien enfoca sus esfuerzos en establecer a través de investigaciones sobre el vínculo entre el espíritu empresarial, el desarrollo económico y la prosperidad de los países, estableciendo El Índice Global de Emprendimiento (IGE), a través del cual se pretende medir tanto la calidad del espíritu emprendedor de un país, el nivel de apoyo social, estatal y privado a iniciativas empresariales. (Consejo Nacional de Competitividad, 2017).

Con el análisis y respectivo reporte generado 2017, donde se realizó el estudio a 137 países. Entre los diez países más emprendedores según el IGE, en su mayoría son economías europeas, con la excepción de Estados Unidos, Canadá y Australia. Lo que evidencia de la importancia del emprendimiento en los países desarrollados y determina el avance de su economía. (Consejo Nacional de Competitividad, 2017)

Por otro lado, estos resultados enfocados en América Latina y el Caribe donde este índice resalta como en la región, pese a ser menos desarrollada que Europa, Norte América y Asia, presenta un gran potencial para la actividad emprendedora. Este potencial se

enmarca en el crecimiento económico sostenido de muchos de los países que componen la región, tanto como el mejoramiento de la gobernanza y, un factor con los que las demás regiones no cuentan, una población relativamente joven (Conasejo Nacional de Competitividad, 2017). Con esto se evidencia los grandes esfuerzos que realizan las entidades educativas y podría decirse que estatales para incentivar desde edades muy tempranas la idea del emprendimiento, intentando transformar modelos sociales y de comportamiento antiguos, por una ideología de transformación del entorno socioeconómico a través de las nuevas ideas de negocio.

Es así que, si nos centramos en Colombia de acuerdo con un reporte de la universidad javeriana de Colombia, “Recientemente el Global Entrepreneurship Monitor, GEM, lanzó el informe del estudio de la actividad empresarial 2017 en Colombia analizando la valoración de la actividad emprendedora, tomando como fuentes de datos primarios la percepción del ciudadano entre 18 y 64 años de edad en el que presentaron algunas conclusiones relevantes sobre el tema de emprendimiento.

- En Colombia se encontró un contexto institucional aún en proceso de consolidación para el emprendimiento y desarrollo de la actividad emprendedora, tanto en relación con las actitudes como con la dinámica empresarial. Dentro de los resultados se destaca que las percepciones de estatus del empresario y del emprendimiento como opción de carrera deseable se han ido consolidando positivamente, mientras que la de cobertura de los medios de comunicación sobre noticias de nuevos emprendedores ha disminuido. Esto puede evidenciar la existencia de una cultura emprendedora cada vez más consolidada que necesita menos difusión de emprendedores exitosos por parte de los medios”.

Es así como en la actualidad Colombia los jóvenes universitarios sin tener en cuenta cualquiera que sea el área de estudio, han dimensionado la idea del emprendimiento como una opción diferente de vida, que permite alcanzar condiciones de calidad de vida y aportar desarrollo a su entorno inmediato. (Giraldo, 2018)

Por otro lado, de acuerdo con Reyes (2019), “los números que caracterizan el emprendimiento en Colombia señalan que Bogotá tiene los porcentajes mayores de creación de empresas, con un 44 por ciento, del total del país. Este indicador es de 25 por ciento en Antioquia, 18 por ciento en Cali, y 13 por ciento en Cundinamarca. Nótese que, en términos de regiones, Bogotá-Cundinamarca, estaría creando 57 por ciento del total de nuevas organizaciones. Es decir, casi 6 de cada 10 nuevas empresas emergería en esta región central que por otra parte es responsable del 35 por ciento del total de producción (PIB) de la economía colombiana”. Esto permite visualizar un panorama alentador para los emprendedores en Colombia, determinado el fortalecimiento del emprendimiento en el país, visibilizándolo como un fenómeno que abre las puertas a una nueva economía regional, nacional y porque mundial, permitiendo romper estructuras sociales previas que ya no se adaptan a la realidad de esta sociedad.

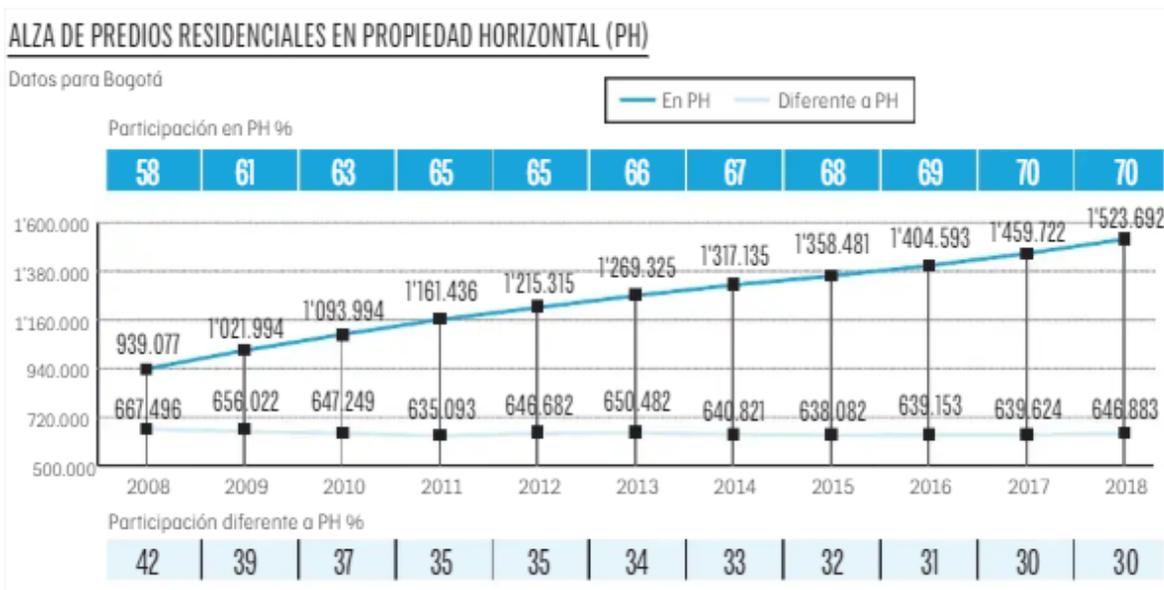
Aunque si centramos la mirada en el municipio de Girardot es evidente el crecimiento del emprendimiento de manera informal, como lo dice la Revista Dinero (2017), “Colombia presenta una de las tasas más altas en el emprendimiento de necesidad, también denominado de subsistencia. Según el informe global GEM 2015-2016, 33,3% de los hombres y mujeres del país entre 18 y 64 años emprende por necesidad. es así como la falta de oportunidades laborales que, según el DANE, para agosto de 2019 fue de 10.8%, lo cual

obliga a la población a buscar otras opciones de subsistencia como lo es emprender, claro está que esta no es la única motivación del emprendimiento”.

En la Corporación Universitaria Minuto de Dios, ha enfocado sus esfuerzos en ser pionera y motivadora de sus estudiantes en generar ideas de negocio que permita transformar la realidad regional a través de ideas de negocio apoyadas por el Centro Progresá, quien es hoy en día apoyo fundamental en el avance del proyecto T & R PROPIEDAD HORIZONTAL.

Ahora bien, centrándonos en el tema de propiedad horizontal en Colombia de acuerdo con el DANE, “En los últimos seis años se han construido y se están construyendo más de 941 millones de metros cuadrados de vivienda, de los cuales solo el 14 por ciento son casas, lo que deja un 86 por ciento de apartamentos”. (FLÓREZ, 2018).

ilustración 1 Crecimiento del sector PH



Fuente: El Tiempo (<https://www.eltiempo.com/economia/sectores/mas-conjuntos-residenciales-en-colombia-donde-la-convivencia-es-una-necesidad-257136>)

Lo cual evidencia el gran crecimiento del sector, beneficiando la aparición de nuevas empresas enfocadas en la prestación de servicios enfocados netamente en este sector, el cual como se analiza en la gráfica su crecimiento aún se encuentra en acenso.

1.2 Marco teórico

Partiendo que la idea de negocio T & R PROPIEDAD HORIZONTAL, es un proyecto que nace de lo académico, se hace importante establecer las bases teóricas y áreas del conocimiento aplicadas a esta estructura de negocio. Por lo anterior se realizará un breve recuento del desarrollo, crecimiento y evolución de sus bases teóricas como lo son el emprendimiento, la administración, el talento humano, entre otros aspectos que intervienen en la gestión de la idea.

Es así que para iniciar se establece que la palabra "emprendimiento" se deriva del término francés *entrepreneur*, que significa estar listo a tomar decisiones o a iniciar algo, de esta manera se identificaba en ellos características de personas que emprenden la construcción de grandes obras por encargo, como edificio, catedrales y casas (Ramírez, 2009). *“La voz entrepreneur está compuesta léxicamente por el prefijo «in» igual a «en» más «prendre» que quiere decir agarrar o tomar, también es utilizada en la lengua inglesa, y su equivalente en nuestro idioma es «emprendedor», pero originalmente el verbo de entrepreneur viene del latín «prehere» que quiere decir atrapar”* (Gestion.org)

Cantillon (1755) establece al emprendedor como un “agente que compra los medios de producción a ciertos precios y los combina en forma ordenada para obtener de allí un nuevo producto”. Adicionalmente relaciono el termino con los conceptos de recursos y riesgo. De esta forma se alcanza a conceptualizar al emprendedor como un creador, un transformador, un soñador que se permitió ver más que los demás enfrentándose a la incertidumbre del entorno.

De acuerdo con la teoría del emprendimiento de Schumpeter (1911), se establece que el emprendedor es un proveedor de innovación a través de la transformación o combinación de los factores productivos (tierra, trabajo y trabajo) permitiendo el desarrollo económico, a través de la creación de nuevo productos, nuevo método de producción, apertura de nuevos mercados, nuevos suministros (recursos) o reorganización de la industria. Este mismo también hablo del concepto de “destrucción creativa” indicando que lo emprendedores son desestabilizadores de la economía reorganizando el equilibrio entre oferta y demanda, esto debido la constante innovación que estos generar en el mercado y el cambio constante de las necesidades del consumidor. Convirtiendo así al emprendedor como un agente de cambio que través de la construcción de ideas innovadoras es capaz de cambiar las condiciones del mercado generando nuevas necesidades en el consumidor, afectando de manera directa la oferta y demanda.

Es así como en la actualidad se puede decir que el emprendedor es un ser con diversidad de cualidades, características y atributos, una visión especial de la realidad, un líder innato, enfocado en el trabajo en equipo, innovador y arriesgado, que le permiten crear, imaginar e innovar con la capacidad de generar ideas, soluciones o estrategias a situaciones cotidianas, que le permiten obtener un beneficio.

Aunque el emprendimiento es la esencia del proyecto T &R PROPIEDAD HORIZONTAL, buscado transformar su realidad inmediata, este no es la única base estructural de la idea de negocio, de hecho, esta fue pensada en dar aplicación a los conocimientos adquiridos en la carrera de administración de empresas, es así como la administración se convierte en el eje central del proyecto.

El proyecto aplico conceptos esenciales de la administración tales como los de Teoría clásica de Fayol (1916). En la cual se estableció organización es el de una estructura formal como conjunto de órganos, cargos y tareas y Teoría científica de Taylor (1911) enfocándose en el tema de ejecución de tareas, especialización, tiempos y movimientos, adicionalmente definiendo los principios de la administración como son: planeación, preparación, control y ejecución. permitiendo a la organización establecer labores específicas, tareas y responsables enfocados en objetivos a alcanzar, buscando la eficiencia, el aumento en la productividad y la motivación del personal.

Teniendo en cuenta que el recurso fundamental para la puesta en marcha del proyecto también se tuvo en cuenta la Teoría humanista de Mayo (1920) basada en el análisis de las relaciones humanas en la organización, considerando al trabajador un hombre social, con sus propias necesidades , con objetivos particulares y como a través de las recompensas y sanciones sociales, el nivel de producción, la eficiencia y el desarrollo organizacional se ve afectado directamente de la integración social de sus colaboradores. Y La Teoría del comportamiento de Maslow (1991) quien desarrollo el concepto de organización basada en relaciones interpersonales adicionalmente definió las necesidades humanas con la base de una pirámide de necesidades que el hombre va satisfaciendo a medida que cumple metas y los incentivos tienen que ver con la pirámide de necesidades, y busca al empleado

satisfecho. Es así como basados en esta teoría se buscó una organización eficiente con fuertes principios humanistas que resaltaran la labor del colaborador en el éxito de la organización, generando lazos de compromiso y lealtad para con la empresa y sus objetivos.

Siendo así como la gestión administrativa es una de las actividades más importantes de cualquier organización debido a que esta es la que organiza cada uno de los procesos, enfoca los esfuerzos con el fin de alcanzar los objetivos organizacionales, basándose en el proceso administrativo, aunque este no sería posible sin la gestión del talento humano, columna vertebral del proyecto productivo T & R PROPIEDAD HORIZONTAL, basado en la prestación de servicios ofrecido a través de su equipo de trabajo, es por esto importante hacer un acercamiento a este aspecto.

Respecto a este tema el autor Chavenato (2000) considera que: “La administración de los recursos humanos consiste en la planeación, la organización, el desarrollo, la coordinación y el control de técnicas capaces de promover el desempeño eficiente del personal, en medida que la organización representa el medio que permite a las personas que colaboran en ella alcanzar los objetivos individuales relacionados directamente o indirectamente con el trabajo.” Es así como a través de la correcta ejecución de estrategias se busca enfocar la organización en una estructura que permita la disposición de recursos, oportunidades y condiciones para el alcance de objetivos no solo organizacionales sino individuales de cada uno de los colaboradores que en ella interviene. De igual manera este mismo autor menciona que “La gestión del talento humano es un área muy sensible a la mentalidad que predomina en las organizaciones. Es contingente y situacional, pues depende de aspectos como la cultura de cada organización, la estructura organizacional

adoptada, las características del contexto ambiental, el negocio de la organización, la tecnología utilizada, los procesos internos y otra infinidad de variables importantes.”

Teniendo en cuenta todos los conceptos recopilados y apropiados a través de la carrera de administración de empresas el proyecto T & R PROPIEDAD HORIZONTAL, busca convertirse en una estructura organizacional solida encaminada en transformar la realidad de la sociedad Girardoteña, brindando oportunidades laborales y de desarrollo personal a jóvenes de la región, en un ambiente con condiciones pensadas en la consecución de logros empresariales, personales y porque no hasta familiares de todo el equipo de conforma esta idea.

1.3 Marco legal

Teniendo en cuenta el enfoque del proyecto T & R PROPIEDAD HORIZONTAL se hace necesario conocer y aplicar la normatividad nacional vigente que aplique a la organización y a la ejecución de su labor, es así como encontramos normatividad tributaria, laboral y de procesos las cuales se resumen a continuación:

Normatividad tributaria (DIAN)

Con el fin de formalizar el ejercicio de la labor de la organización es necesario dar cumplimiento a normatividad establecida para este fin:

ARTICULO 506. OBLIGACIONES PARA LOS RESPONSABLES DEL RÉGIMEN SIMPLIFICADO. Los responsables del régimen simplificado del impuesto sobre las ventas, deberán:

1. Inscribirse en el Registro Unico Tributario.
2. Entregar copia del documento en que conste su inscripción en el régimen simplificado, en la primera venta o prestación de servicios que realice a adquirentes no pertenecientes al régimen simplificado, que así lo exijan.
3. Cumplir con los sistemas de control que determine el Gobierno Nacional.
4. Exhibir en un lugar visible al público el documento en que conste su inscripción en el RUT, como perteneciente al régimen simplificado.

Normatividad laboral (MINTRABAJO)

las características del servicio que se presta y la relación laboral está basada en contratación por tiempo parcial debido a la cantidad de horas de a la semana contratadas, cumpliendo con las obligaciones (ARL, pensiones y caja de compensación familiar), es por esto que se aplican las siguientes normas:

ARTICULO 165. TRABAJO POR TURNOS. Cuando la naturaleza de la labor no exija actividad continuada y se lleve a cabo por turnos de trabajadores, la duración de la jornada puede ampliarse en más de ocho (8) horas, o en más de cuarenta y ocho (48) semanales, siempre que el promedio de las horas de trabajo calculado para un período que no exceda de tres (3) semanas, no pase de ocho (8) horas diarias ni de cuarenta y ocho (48) a la semana. Esta ampliación no constituye trabajo suplementario o de horas extras.

ARTICULO 166. TRABAJO SIN SOLUCION DE CONTINUIDAD. También puede elevarse el límite máximo de horas de trabajo establecido en el artículo 162, en aquellas labores que por razón de su misma naturaleza necesiten ser atendidas sin solución de

continuidad, por turnos sucesivos de trabajadores, pero en tales casos las horas de trabajo no pueden exceder de cincuenta y seis (56) en los días hábiles de la semana.

Frente a su primera consulta, el Código Sustantivo del Trabajo, en su artículo 197, estableció que los trabajadores de jornada incompleta, cualquiera que sea la duración de la jornada, tienen derecho a las prestaciones y garantías que les correspondan, así:

“ARTICULO 197. TRABAJADORES DE JORNADA INCOMPLETA. Los trabajadores tienen derecho a las prestaciones y garantías que les correspondan, cualquiera que sea la duración de la jornada”.

Procesos

SG SST (Funcion Publica)

Decreto 1443 de 2014, Su función es diseñar e implementar el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo. Aplica para todas las empresas y es regulada por el Ministerio de Trabajo. Con este se establecen los parámetros para minimizar riesgos de los colaboradores en la ejecución de su labor.

Salvavidas (Secretaria del Senado)

Teniendo en cuenta el servicio estrella de la organización es la tercerización del salvamento acuáticos para propiedad horizontal es importante conocer y aplicar las condiciones específicas de esta labor de acuerdo a la legislación nacional:

- LEY 1209 DE 2008 Artículo 1°. Objeto. La presente ley tiene por objeto establecer las normas tendientes a brindar seguridad y adecuar las instalaciones de piscinas con el fin de evitar accidentes, problemas de salud y proteger la vida de los usuarios de

estas, sin perjuicio de lo que dispongan otras normas que, con carácter concurrente, puedan serles de aplicación.

Artículo 14. Protección de menores y salvavidas. Queda prohibido el acceso a las áreas de piscina a menores de doce (12) años de edad sin la compañía de un adulto que se haga responsable de su seguridad. Esta medida no exime a los responsables de los establecimientos que tengan piscina o estructuras similares de tener el personal de rescate salvavidas suficiente para atender cualquier emergencia. En todo caso, dicho personal de rescate salvavidas no será inferior a una (1) persona por cada piscina y uno (1) por cada estructura similar.

El personal de rescate salvavidas deberá tener conocimientos de resucitación cardio-pulmonar y deberá estar certificado como salvavidas de estas calidades por entidad reconocida. El certificado no tendrá ningún costo.

El Gobierno Nacional reglamentará lo atinente al desempeño de la labor de Salvavidas. El Servicio Nacional de Aprendizaje, Sena, dentro de su oferta educativa podrá incluir cursos para la respectiva capacitación integral teórico-práctica que determinen competencias suficientes para una óptima labor de salvavidas.

Cualquier otra entidad pública o privada que realice la instrucción o capacitación en Salvavidas además del cumplimiento que exigen las normas colombianas en materia de educación, debe estar previamente autorizada por el Ministerio de la Protección Social o la entidad delegada por este Ministerio.

Será obligatorio para los conjuntos residenciales y todas las piscinas de uso público instalar el cerramiento según las especificaciones antes mencionadas y alarmas de

agua, con sensor de inmersión para vigilancia en horario en que no se encuentren en servicio las piscinas.

Parágrafo 1°. Las unidades residenciales que tengan piscinas, deberán dar cumplimiento al presente artículo durante los fines de semana, al igual que en época de vacaciones escolares y cuando se realicen eventos sociales en la piscina o sus alrededores que involucren menores de catorce (14) años.

En todo caso, deberá darse cumplimiento al presente artículo cuando sea utilizada la piscina por más de diez (10) menores a la vez.

- Ley 170 de 1994 Colombia aprobó el acuerdo de la Organización Mundial del Comercio (OMC); el cual contiene entre otros, el acuerdo sobre Obstáculos Técnicos al Comercio (OTC); que reconocen la importancia de que los Países Miembros adopten las medidas necesarias para la protección de los intereses esenciales en materia de seguridad de todos los productos para la protección de la salud y la vida de las personas

Habeas Data (Funcion Publica)

Esta Ley 1581 del 2012 se basa en la protección de datos personales por medio de la implementación de un manual de políticas que enseña al empresario el uso adecuado de estos datos. Únicamente aplica para las personas naturales que maneje la compañía. Esta norma aplica para todas las empresas y es regulada por la Superintendencia de Industria y Comercio.

2. PLANEACIÓN Y METODOLOGÍA

2.1 Formulación del problema de aprendizaje

Para la conformación de la idea T & R PROPIEDAD HORIZONTAL, se tuvieron en cuenta varios aspectos entre los cuales están:

Conocimiento del sector

El proyecto TYR PROPIEDAD HORIZONTAL, es conformado por tres administradoras de propiedad horizontal, motivadas por el conocimiento de primera mano de las insuficiencias y requerimientos esenciales del sector, permitiendo conformar servicios que se adapten a cada uno de las necesidades de los clientes.

El estar inmersas en este sector nos permitió conocer las necesidades insatisfechas del mismo, esto a causa de la falta de personal calificado, condiciones organizacionales formales, para la contratación del personal y la informalidad de los servicios con lo cual se genera un alto riesgo y responsabilidad, esto sumado a los nuevos requerimientos legales que se deben garantizarse en la ejecución, encendió las alarmas dentro de las copropiedades de la región teniendo en cuenta que cualquier contratación, acción u omisión dentro de estas, acarrearía responsabilidad solidaria de cada uno de los propietarios de la unidades residenciales en propiedad horizontal, es por esto que hemos estructurado una propuesta que permita abarcar en su totalidad los aspectos importantes a satisfacer del sector.

Ciudades Turísticas

Adicional a esto la ubicación de las ciudades de Girardot, Ricaurte, Flandes y Melgar las hace privilegiadas para el turismo, ya que se encuentran a las orillas del Río Magdalena, en pleno centro del país. Por estar tan cerca de la capital colombiana son muy visitadas por los habitantes de Bogotá en todas las épocas del año.

Por ser ciudades turísticas consta de hoteles, condominios, centros vacacionales, restaurantes, clubes nocturnos de lujo y a tarifas económicas para el buen disfrute de todos los visitantes, están dotadas para la realización de convenciones, ferias, exposiciones, encuentros empresariales, de primer orden.

Esta región es uno de los polos de desarrollo turístico más importantes del centro del país y preferido por los bogotanos por su infraestructura y clima. Donde se realizan eventos como el Festival Turístico y del Reinado Nacional del Turismo, diversas ferias artesanales, ganaderas y agroindustriales.

Desarrollo urbanístico de la zona

De acuerdo con (Hernández, 2017) los registros de la oficina de planeación del municipio de Ricaurte en la última década se han expedido 1.867 licencias de construcción para cerca de 12.000 viviendas, principalmente para vacacionar, lo que generó un crecimiento del sector de propiedad horizontal en la región, adicional a esto y aunque a la fecha no existe un censo formal de la cantidad de piscinas existentes en estos municipios informes generados por empresas privadas a través de Expo Piscinas 2016 se puede establecer que hay un promedio de piscinas en Melgar 4.500, Flandes 800, Girardot 4.200, Ricaurte 2.000 . De las cuales gran cantidad están ubicadas en conjuntos residenciales, club vacacionales, esto ligado con las diferentes normas nacionales respecto a la seguridad de

piscinas, crea una necesidad de acudir a agentes externos para cubrir sus requerimientos (administración, mantenimiento de zonas comunes, fumigación y salvamento acuático) y cumplir con normas como la ley 1510 del 2011 la cual establece requisitos como la vigilancia, cuidado y control de la zona de piscinas, con personal especializado en rescate.

Lo anterior abre las puertas a un nuevo mercado casi inexplorado que nos permite aplicar conocimientos, habilidades y aptitudes, buscando satisfacer necesidades y brindando un servicio de calidad a propios y visitantes, de tal forma responder a la pregunta.

¿Cuál es el modelo de negocio que se debe generar, de tal manera que garantice el cubrimiento de necesidades y expectativas del sector de propiedad horizontal?

2.1 Identificación de actores involucrados y participantes

T & R PROPIEDAD HORIZONTAL, nace como el producto de la idea de tres administradoras de propiedad horizontal, todas influenciadas por los conocimientos y experiencia vividas en la Corporación Universitaria Minuto de Dios. Ana Maria Castillo egresada, Diana Marcela Trujillo y Diana Matallana estudiantes de administración de empresas.

Aunque las tres contaban con todo el entusiasmo y los deseos de poner en marcha la idea fue necesario contar con el apoyo de varias personas e instituciones para impulsar el proyecto como lo fueron:

Asesor externo

Héctor Fabián Niño contador, quien en múltiples ocasiones oriento decisiones, acciones y medidas para el correcto funcionamiento de la organización.

Entidades del estado y privadas

La cámara de comercio y la Dian instituciones que nos apoyaron y orientaron en la formalización de la idea, respecto a requisitos, características y condiciones del sector al que queríamos ingresar con el negocio.

El fondo de empleo del SENA y COMPENSAR, quienes fueron un apoyo fundamental para la convocatoria y selección de personal calificado para la ejecución de las labores requeridas.

Personal interno

El excelente grupo de colaboradores que pudimos conformar que permitieron la consolidación de la idea y el posicionamiento en el mercado de la empresa y sus servicios.

Los administradores de propiedad horizontal de la región que oriento y realizo sugerencias frente a la oferta lo que permitió fortalecer la idea y ampliar nuestro mercado objetivo.

Asesores académicos

Por último y no menos importante el apoyo de la Corporación Minuto de Dios, principalmente a través del centro progresa quien con la colaboración de la profesores Maria Nela Portillo, Giovanni Quijano y Mario Hernández, quienes a través de su experiencia y conocimiento orientaron para generar una estructura formal del negocio lo

cual permitiera evaluar su viabilidad a largo plazo, claro está sin olvidar el programa administración de empresas y su grupo de docentes que a lo largo de la carrera contribuyeron de manera importante en la formación profesional y en los deseos de aportar a la sociedad a través del emprendimiento.

2.1.1 Variables, indicadores, herramientas e instrumentos

El proyecto T & R PROPIEDAD HORIZONTAL, comenzó su actividad en el mes de abril del año 2017, prácticamente de manera empírica, esto teniendo en cuenta que se tomó como estudio de inicio un análisis cualitativo del sector, el cual podría decirse que sus resultados eran subjetivos al observador por tal razón no podrían ser verificables, ni cuantificables, es por esto que su inicio conto con varias dificultades que el camino se fueron corrigiendo.

Es así que en el año 2018 al iniciar el proceso con el centro progresa de la corporación universitaria minuto de dios, se dieron aplicación a nuevos instrumentos y herramientas que permitieron las estructuraciones de una manera metódica que permitirá alcanzar los objetivos de la organización. Es por esto que es necesario mencionar a través de que instrumentos se logró este avance:

En primera instancia a través de la consolidación del pich para sustentar el proyecto salieron a la luz condiciones y características del mismo que jamás se habían analizado y que permitieron dar un trasfondo credibilidad y consolidación en el mercado ante los evaluadores.

Lean canvas, esta herramienta centro la idea, consolidó las condiciones y requerimiento básicos para la puesta en marcha de un proyecto que estaba en ejecución pero que desconocía su norte, es así como se dimensionó la realidad del proyecto.

Módulo financiero permitió la visualización real de t & r en el pasado presente y futuro, que tanto se habían alcanzado objetivos, que se debía hacer para continuar en el mercado y que aspectos debían potencializarse para garantizar la proyección de la idea en el futuro, a través de este módulo se aterrizó la idea y se reestructuró la estrategia.

Análisis de la competencia, a través del cual se lo lograron establecer las características, atributos y debilidades de las empresas en el sector buscan generar estrategias que para posicionar la organización y sus servicios.

Teniendo en cuenta que la idea inicio de manera empírica no contaba con factores importantes para su ejecución y evaluación posterior, que permitiera ofrecer un servicio de calidad, es así que, con la conformación de la Ficha técnica de los productos, se estableció claramente las características específicas de cada producto.

2.3.2 Matriz de planeación (diagrama de gannt y tabla de recursos)

A través del siguiente diagrama de gannt se ilustra la organización de actividades del proyecto T & R PROPIEDAD HORIZONTAL, teniendo en cuenta el responsable de cada labor.

Tabla 1 Programación de Actividades

ACTIVIDAD	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DIEMBRE
RECONOCIMIENTO DEL MERCADO												
VOLANTEO												
VISITAS COMERCIALES												
SEGUIMIENTO DE CLIENTES												
CONTRATACION												
CONTRATACION HHDD												
CAPACITACION												
SEGUIMIENTO DE SERVICIO												
REUNIONES CLIENTES												
FACTURACION												
COBRO DE CARTERA												

	DIRECTIVAS
	SUPERVISOR
	EQUIPO COMPLETO

Fuente: Propia

El cuadro a continuación evidencia los requerimientos de herramientas para la puesta en marcha del proyecto.

Tabla 2 requerimientos - Herramientas e Infraestructura

Tipo de Activo	Descripción	Cantidad	Valor Unitario*	Requisitos técnicos**
Infraestructura – Adecuaciones	OFICINA	1	500.000	Buena ubicación Espacio para ubicar las herramientas
Maquinaria y Equipo	GUADAÑA	1	1.450.000	Shindaygua 45
	SOPLADORA	1	1.200.000	Shindaygua
	FUMIGADORA	1	300.000	Garantía

	BAFLE DE SONIDO	1	300.000	Garantía
Equipo de comunicación y computación	COMPUTADOR	1	1.000.000	Especificación básicas, uso de oficina
	IMPRESORA	1	700.000	Cartuchos externos
	TELEFONO	1	150.000	
	CELULAR	1	200.000	
Muebles y Enseres y otros	ESCRITORIO	2	200.000	
	CLOSET	1	300.000	
	SILLA DE ESCRITORIO	2	150.000	
	SALA DE ESPERA	1	400.000	
Otros (incluido herramientas)	INTERNET	1	75.000	
	PLAN DE TELEFONIA	1	43.000	
Gastos pre-operativos	DOTACION		45.000	Calidad de materiales, facilidad de pago
	PUBLICIDAD		600	

Fuente: propia

2.4 Modelo de divulgación de la experiencia

Con la idea de negocio T & R PROPIEDAD HORIZONTAL y la evaluación de su viabilidad en centro progresista se encontraron varios espacios para mostrar el trabajo realizado, los planes de mejora y expectativas en el futuro.

ilustración 2 Participación "CAZADOR DE ANGELES"



Fuente. Propia

Como se evidencia en la ilustración 2, se participó en 2do Encuentro de Prototipado "CAZADOR DE ÁNGELES WORKSHOP", donde se mostraron las características del proyecto, sus fortalezas, debilidades y amenazas, con el fin de encontrar apoyo económico, para la continuidad.

ilustración 3 Pendo Publicitario

T & R PROPIEDAD HORIZONTAL

- Administración
- Fumigación
- Salvavidas
- Suministro de Personal

SERVICIO DENTRO Y FUERA DE LA CIUDAD

☎ 312 426 5907 - 311 818 0292 - 313 885 3331

typropiedadhorizontal@gmail.com

Cll. 13 # 10-38 Of. 206 B/ San Miguel Girardot.

Fuente. Propia

En la figura 3, se muestra el pendón publicitario con el cual se a participado en varios eventos y convocatorias de la comunidad educativa, mostrando los servicios que ofrece la empresa.

ilustración 4 Conferencia Lonja de Colombia y Cámara de Comercio



Fuente. Propia

En a lianza con la cámara de comercio de Girardot se realizó una conferencia en propiedad horizontal con todos los administradores de la región, dando a conocer la propuesta de servicios.

ilustración 5 Conferencia Marketing Digital



Fuente. Propia

Se participó en la conferencia de marketing digital de la Corporación Universitaria Minuto de Dios y la cámara de comercio, donde se buscaba enriquecer los proyectos y potencializar el área comercial a través de las redes sociales, como se evidencia en la ilustración 5.

3. RECONSTRUCCIÓN DE LA EXPERIENCIA

3.1 Momentos históricos y experiencias

3.1.1 PRINCIPALES HITOS O HECHOS RELEVANTES (A LA VOZ DE LOS PARTICIPANTES)

T & R PROPIEDAD HORIZONTAL nació el 1 de abril de 2017, esto con la intención de tres administradoras de propiedad horizontal de generar una nueva opción para la prestación de servicios de propiedad horizontal.

En la mente de estas tres administradoras siempre estaba la idea de generar una idea de la cual se obtuvieran recursos y garantizará una estabilidad económica para las tres, debido a la inestabilidad de su labor. Es así como después de mucho analizar se estructuro la idea de prestar servicios de calidad en propiedad horizontal, el tema sonaba muy bien pero no se contaban con recursos, es por esto que se propone iniciar contratando el servicio de salvavidas en los dos conjuntos donde ellas mismas trabajaban con el fin de impulsar la idea.

Por esto se dio el primer que paso fue la contratación de dos chicos que realizaban la labor de salvavidas de manera empírica en el municipio de Flandes y la compra de dos uniformes, se puso en marcha el primer servicio de la empresa, cualquiera podría decir que ninguna empresa nace con dos empleados y \$90.000, pero esta sí.

Con la idea de comenzar pisando fuerte, se dio apertura una estrategia comercial en cabeza de Diana Matallana y Ana María Castillo quienes se dedicaron a visitar personalmente cada uno de los conjunto de la región en búsqueda de la instalación de puestos, para el servicio de salvamento acuático, es así como con la perseverancia de este grupo de trabajo se consiguió, en tan solo dos semanas la prestación de 12 servicios para la semana santa del año 2017, este hecho sobrepaso cualquier expectativa que existirá, es por eso que a partir de ese momento se vio la necesidad de conseguir un socio estratégico que suministrara la dotación y brindara condiciones de pago de acuerdo a la facturación de la empresa.

Es así como se contacta al señor ramiro madrigales, quien de manera desinteresada brindo su apoyo a este nuevo proyecto, con la fabricación de dotación para los salvavidas habilitando plazos de pago hasta de 90 días, lo cual dio un respiro y un aliento para continuar con la idea.

Como ya se había dicho anteriormente, este proyecto se inició sin mucho conocimiento, especialmente en el tema de manejo de personal y contratación por tal razón fue necesario la consulta a varios profesionales que permitieran dar luces sobre el manejo de colaboradores siempre respetando la idea que se quería hacer todo cumpliendo los aspectos legales.

No se puede negar que a veces hace falta muchos más que entusiasmo para iniciar un negocio es por esto que los primeros servicios de salvamento acuático que suministro T & R no contó con el pago de seguridad social, tema que no dejaba de preocupar a sus propietarias por el altísimo riesgo que esto generaba como empleadoras. Gracias a la asesoría y a que jamás se rindieron en la búsqueda de información lograron encontrar una normativa que se acomodaba a sus características laborales, brindándoles la posibilidad de cumplir con los aportes de ley.

Es así que se inició el proceso de formalización de la idea de la empresa de esta forma hacer los registros correspondientes ante las EPS, ARL, FONDOS DE PENSIONES y CAJAS DE COMPENSACION FAMILIAR, pero para esto era necesario acomodarse a las necesidades de su cliente, es así como T& R PROPIEDAD HORIZONTAL, nació en principio como persona natural bajo el nombre de DIANA YULIETH MATALANA SAAVEDRA, registrado en cámara de comercio y Dian.

La decisión de formalizar la empresa bajo persona natural se tomó debido a las condiciones de contratación en propiedad horizontal que maneja la región, el cual prefiere no pagar IVA y minimizar costo ajustándose a presupuestos, es por esto que generar una persona jurídica implicaba una desventaja competitiva en el mercado.

Por más de 5 meses el equipo encargado de avance comercial en la región se dedicó a visitar todos los conjuntos de los municipios de Ricaurte, Girardot, Flandes y hasta Melgar, buscado clientes para los servicios ofrecidos, con lo cual se obtuvo una gran base de datos de administradores, conjuntos y consejos de administración con lo cual se trabajó y

permitió cerrar buenos negocios, con lo cual para diciembre de 2017 ya se contaban con 35 salvavidas, generando la necesidad de un espacio de atención para colaboradores y clientes.

A mediados de diciembre de 2017, T & R se ubicó en una oficina en la zona céntrica de Girardot, frente a la clínica de especialistas, en realidad el lugar no tenía el mejor aspecto, pero como dicen “para comenzar era suficiente”, esa temporada fue inmejorable, ya los clientes buscaban los servicios, prácticamente los recorridos en moto por los conjuntos se habían terminado.

Pero poco después comenzaron las dificultades, porque ya era un éxito en ventas y el servicio era reconocido en el sector, pero no se contaba con el músculo financiero para soportar la enorme nómina que ahora cargaba a costas. Al finalizar el año todo se convirtió en un caos había que conseguir \$13.000.000 para el pago de una quincena de servicio, en ese momento fue más claro porque dicen que una empresa no se inicia con \$90.000.

El desespero estaba a flor de piel, pero era un tema que se debía solucionar, es así que se prestaron los sueldos de cada una, se consiguió prestado y se habló con los clientes más allegado para que se realizara el pago de la facturación lo antes posible, afortunadamente todo se resolvió y el servicio se pudo seguir prestando, pero este era un problema que continuaría cada temporada, lo difícil era pensar de donde conseguir dinero que funcionara como una reserva.

Empezando el nuevo año y después de evaluar los excelentes resultados obtenidos, se abrió las puertas a incluir un nuevo servicio en el portafolio, el mantenimiento de zonas comunes y piscineros, es por esto que, aunque se había llegado a pensar que las visitas se habían acabado, en ese entonces fue el momento que se debían retomar.

Afortunadamente hablar de T & R, era un tema apasionante y que se disfrutaba, mucho más al convencer a un administrador que se era la solución para sus problemas, es así que se logró ubicar un servicio de mantenimiento y piscina en el conjunto residencial Toledo, fumigación en el conjunto residencial rosario, un contrato con fijo de salvamento acuático completo en el conjunto residencial brisas de agua blanca, múltiples contratos de salvamento acuático, tanto fue el éxito del trabajo que la constructora Amarilo convocó a la empresa para que se presentará en una convocatoria para la prestación de servicio de salvamento acuático y piscinero en el club house de un proyecto en Villavicencio.

A este momento no se había pensado llegar tan pronto, se compitió ante grandes empresas y así como una de las cosas mágicas que se presentan en la vida, se firmó un contrato directamente con la constructora Amarilo por seis meses desde el mes de febrero de 2018.

Las expectativas eran inmensas y los límites ya no tenían cabida, en la región se continuó trabajando fuerte, buscando nuevos mercados y nuevas ideas que permitieran fortalecer el negocio, aunque existía un tema pendiente era la estructuración organizacional de la empresa, lo cual se había dejado a un lado, solo pensado en vender.

Es así como en el mes de mayo de 2018, se inicia el proceso con el centro progresista de la Corporación Universitaria Minuto Dios, con el fin de cumplir con un requisito académico de Diana Matallana, pero también con la idea de aprovechar los conocimientos que allí reposaban para consolidar y fortalecer la idea de negocio.

El primer paso fue la presentación del pitch a los jueces para su aval y continuar en el proceso, este era una situación que ya se había vivido ya que cada vez que había

oportunidad dentro de la universidad sus integrantes buscaban como contarles a sus compañeros y profesores de lo que estaban viviendo. Fue así que contar su historia fue bastante sencillo y aún más venderles su idea, ya que a esto se habían dedicado por más de un año.

De este modo se obtuvo el aval para dar inicio a la práctica profesional dentro del centro que progresa con la idea de negocio T & R PROPIEDAD HORIZONTAL. Llena de expectativas Diana comenzó con el trabajo teórico y estructural de la empresa, analizando información que jamás se habían detenido a revisar.

En el primer módulo de la práctica se trabajó la estructura organizacional, mercadeo, ámbito legal, contabilidad, entre otros aspectos importantes en cualquier organización, que en realidad se debían hacer antes de iniciar, pero en este caso jamás se habían tenido en cuenta.

Este trabajo fue muy enriquecedor porque fue como analizar y conocer detalladamente su creación, los resultados que habían generado y a donde podrían llegar. El trabajo fuera de las aulas continuo porque no se podía dejar de vender, ya para ese momento la empresa contaba con 18 clientes fijos y alrededor de 43 clientes de temporada, pero T& R no estaba dispuesto a quedarse ahí.

Por esto se conformó la idea de realizar una capacitación para los administradores de propiedad horizontal de la región con el fin de promocionar los productos, enriquecer la base de datos y darse a conocer en el sector, esta iniciativa contó con el apoyo de la cámara de comercio de Girardot y la lonja de Colombia. Se realizó una convocatoria de forma masiva, visitando conjuntos, a través de las redes sociales, canales de información de la

cámara de comercio y la lonja, con lo cual se logró una inscripción de alrededor de 350 administradores, el evento cumplió con todas las expectativas y sus efectos se comenzaron a ver de manera inmediata.

En el año 2019 se inició la segunda etapa de la práctica profesional con el centro progresá, como en el nivel anterior se había trabajado el proyecto de manera general en este momento se dedicó para fortalecer cada aspecto, enriquecer cada módulo y nuevamente presentarlo a los jurados, en esta sentencian se obtuvieron muy buenos comentarios de hecho se invitó para hacer parte de un evento donde se mostraban algunos de los proyectos de emprendimiento destacados del periodo.

Para el año 2019 T & R entro en su etapa final de consolidación en el centro progresá, donde se inició a trabajar el modulo financiero, aspecto importante para evaluar la viabilidad de proyecto. Aunque la trayectoria

A de la idea había traído muchas recompensas al enorme trabajo realizado, el centrarse a evaluar los resultados y comportamiento de la empresa en el área financiera trajo consigo muchas sorpresas y temas a evaluar.

Teniendo en cuenta los datos recopilados T & R, bajo el nombre de Diana Matallana, había generado unos ingresos en el año 2018 de \$220.708.264, por lo cual este debía convertirse en régimen común e iniciar a declarar IVA, situación que no estaba contabilizado dentro de los costos del servicio y que definitivamente perjudicaría el ejercicio de le empresa.

En este momento se inició la búsqueda de una solución, es así que se realizó acercamientos con algunos administradores, que eran clientes de más de dos años, con los cuales existía la confianza para evaluar los posibles riesgos del cambio. Se consultó la posibilidad de modificar las tarifas y la posibilidad de dar continuidad al servicio a pesar de los cambios, las respuestas no eran lo que se esperó a pesar del buen servicio, si se cambiaban las tarifas no se daría continuidad, esto teniendo en cuenta que las contrataciones en propiedad horizontal están estrictamente ligadas a los rubros aprobados por asamblea.

Por esto se entró a considerar la modificación de costos de los servicios, lo cual era inviable, porque esto generaría la pérdida del equipo de trabajo, ya que se desmejoraría con remuneración y desmejoraría la calidad del servicio.

La última opción fue dar continuidad al servicio en las condiciones que ya estaban establecidas y correr el riesgo de lo que pudiera suceder, pero este no era un riesgo que se estuviera dispuesto a correr.

A partir del 1 de junio de 2019, T & R PROPIEDAD HORIZONTAL, pauso su prestación del servicio, pero no de manera definitiva, la idea es realizar una reestructuración de la idea que permita retomar el proceso, en el momento se han escuchado propuestas, conceptos, recomendaciones o pasos a seguir. La idea nunca fue mala, es posible que falto conocimiento, pericia, malicia como algunos dicen, o simplemente que estuvieran dispuestas a romper algunas reglas como muchos le han dicho.

Probar y errar jamás será un problema, es preferible intentar a nunca arriesgarse a saber que podría pasar.

Desarrollo de los módulos de la práctica profesional

Buscando estructura la idea de negocio T & R PROPIEDAD HORIZONTAL, se puso en marcha el modelo del centro progresiva a través del cual se abarcaron varios ámbitos de la idea con el fin de estructurar, fortalecer y encontrar las falencias de la misma, de modo de establecer estrategias y planes de acción, que granizaran la sostenibilidad de la idea en el tiempo.

Introducción

En el módulo de introducción se abarcan aspectos iniciales de cualquier proyecto productivo, de modo de establecer el punto de partida y saber a dónde se quiere llegar.

Introducción

- ✓ Lean Canvas
- ✓ Objetivo General (Método-Smart)
- ✓ Objetivos Específicos Método-Smart (1 Mod)
- ✓ Análisis del sector u entorno (Pestal)

OBJETIVOS

Objetivo general

Construir un modelo organizacional y de negocios para T&R PROPIEDAD HORIZONTAL que fortalezca los servicios en los municipios de Ricaurte, Flandes y Girardot, de acuerdo con las políticas, obligaciones y necesidades del sector.

Objetivos específicos

- Reconocer los requerimientos, necesidades y expectativas del sector de propiedad horizontal en los municipios de Ricaurte, Flandes, Girardot y Melgar a través de la aplicación de una encuesta.
- Identificar el mercado objetivo de T & R PROPIEDAD HORIZONTAL.
- Determinar el nivel de aceptación de la propuesta de valor de T&R PROPIEDAD HORIZONTAL
- Establecer estrategias de mercado que permita posicionar la marca en el sector de propiedad horizontal como son:
 - Analizar el conocimiento y aplicación por los administradores de la ley 1510, SGSST y demás leyes que reglamentan la ejecución de labores en propiedad horizontal, con el fin de abrir mercado.

Módulo de mercado

- Identificar a través de un estudio de mercado las características específicas, necesidades y expectativas del cliente objetivo, adicional a los competidores y posicionamiento de los mismos.
- Establecer el nicho de mercado de la idea de negocio T&R PROPIEDAD HORIZONTAL.
- Generar estrategias de mercado que permita posicionar la empresa en el sector de propiedad horizontal.

Módulo de operación

- Establecer la cantidad de personal requerido para cumplir con los requerimientos del sector, teniendo en cuenta la capacitación, experiencia y compromiso con la labor a realizar.

Módulo de organización

- Establecer un esquema organizacional sostenible, fundamentado en el cumplimiento de la normatividad y la calidad de sus procesos internos, generando mayor desarrollo económico de la región.

Modulo financiero

- Determinar a por medio de indicadores financieros el margen de utilidad de T&R PROPIEDAD HORIZONTAL, estableciendo así la viabilidad, sostenibilidad y éxito de la empresa

ANALISIS DEL SECTOR - PESTEL

Político

El gobierno nacional a enfocados sus esfuerzos en apoyar el aumento de proyectos de vivienda especialmente bis, lo que ha permitido un crecimiento acelerado del sector de propiedad horizontal en todas las regiones del país, centrándonos en la región del alto magdalena esto se evidencia como en los últimos años se han otorgado más de 1.867 licencias de construcción para cerca de 12.000 viviendas, principalmente para vacacionar (Hernández, 2017).

Económico

Claramente este sector está estrictamente Ligado a la planeación y organización de los presupuestos anuales determinados por las copropiedades, lo que genera una dependencia de las empresas a acomodarse a los mismos si se desea prevalecer en el sector, es importante mencionar que a la fecha en la región del alto magdalena se ha evidenciado el crecimiento de organizaciones que buscan posicionarse en el sector de propiedad horizontal.

Social

Una de las falacias evidentes en la región del alto magdalena es el poco interés de la población a la especialización de labores que certifique la idoneidad del personal para aplicar a ciertos cargos operativos, lo que es un tropiezo para las empresas al momento de seleccionar sus colaboradores. Adicionalmente los parámetros culturales de la región para evadir las normas e incumplir la ley a menos que exista presión por parte del estado o que implique una sanción económica.

Tecnológico

En el sector el desarrollo tecnológico es mínimo, podría decirse que a lo único a lo que se ven abocados es al conocimiento de herramientas para el cumplimiento de labores de mantenimiento.

Legal

El sector de propiedad horizontal es bajo la ley 675 de 2001, que determina los alcances de cada órgano administrativos lo cual permite realizar la contratación y de actividades en pro del benéfico de la copropiedad, aunque cabe aclarar que esta no es la única norma

aplicable a este sector ya que han surgido varias leyes que buscan blindar el patrimonio de cada propietario, por esto es importante tener en cuenta el decreto 1443 de 2014 que establece los parámetros para la implementación del SG-SST, la ley 1510 de 2011 que determina las condiciones de seguridad específicamente de las zonas de piscina, el código del trabajo, ente otras.

Lean Canvas

Tabla 3 Modelo Canvas

CENTRO PROGRESA EPE				
UNIDAD DE ASISTENCIA TÉCNICA DE EMPRENDIMIENTO				
CANVAS MODELO DE NEGOCIO				
Emprendedor (a):				
8. SOCIOS CLAVE: ¿Quiénes son nuestros socios clave, nuestros proveedores clave? ¿Qué recursos clave vamos a adquirir de nuestros socios, qué actividades clave realizan los socios? Sena (papacitacion del personal), confección de dotacion, la lonja de combia capacitacion en propiedad horizontal, la camara de comercio conjunto residenciales secretarias de planeacion	6. ACTIVIDADES CLAVE: ¿Qué actividades clave requiere nuestra propuesta de valor, nuestros canales de distribución, nuestras relaciones con los clientes, nuestras fuentes de ingresos? Marketing, administracion de recursos humanos, post venta y servicio al cliente. HACER UN LISTADO DE ACTIVIDADES QUE SON FUNDAMENTALES EN EL NEGOCIO	1. PROPUESTA DE VALOR: ¿Qué valor entregamos al cliente? ¿Qué problema ayudamos a resolver? ¿Qué paquetes de productos/servicios ofrecemos a cada segmento de clientes? ¿Qué necesidades estamos satisfaciendo? T&R PROPIEDAD HORIZONTAL, ofrece a las copropiedades la tranquilidad, seguridad y control de piscinas, que permita a los bañistas disfrutar de un rato de espaciomineto si preocupaciones y a los administradores delegar esa funcion en nosotros con la tranquilidad que siempre estaremos hay para en funcion de su piscina . Cumplimiento de la norma (ley 1510 del 2011, Servicio de salvamento acuatico	3. RELACION CON LOS CLIENTES: Por medio de conocimiento que tenemos del sector buscamos satisfacer necesidades de nuestros clientes, permitiendoles saber que cuentan con nuestro respaldo para garantizar la seguridad de sus piscinas, creando una relacion de confianza, respeto y cumplimiento, a tal punto que se olviden de este aspecto y lo dejen en nuestras manos brindado un servicio que garantice seguridad, confianza, cumplimiento de los requisitos para le prestacion de servicio (certificacion, seguridad social, SGSST), cumplimiento, comunicacion directa (cliente - empresa)	2. SEGMENTO DE CLIENTES: ¿Para quién estamos creando valor? ¿Quiénes son nuestros clientes más importantes? sector de propiedad horizontal, administradores de conjuntos, propietarios, residentes y visitantes de conjuntos residenciales de los municipios de Flandes, Ricaurte y Girardot.
	7. RECURSOS CLAVE: ¿Qué recursos clave requiere nuestra propuesta de valor, nuestros canales de distribución, nuestras relaciones con los clientes, nuestras fuentes de ingresos? Capital humano, normatividad vigente, capacitación del capital humano, el alto conocimiento del sector de propiedad horizontal HACER UNA LISTA DE RECURSOS DE TODOS LOS RECUSSOS QUE NECESITA EL NEGOCIO PARA OPERAR		4. CANALES DE DISTRIBUCIÓN: ¿A través de qué canales quieren ser contactados nuestros segmentos de clientes? ¿Cómo los estamos contactando? ¿Cómo están integrados nuestros canales? ¿Cuáles funcionan mejor? ¿Cuáles son más eficientes en costos? ¿Cómo estamos integrándolos con las rutinas del cliente? Visitas programadas t&rpropiedadhorizontal.com.co tyrpropiedadhorizontal@gmail.com Facebook: @tyrpropiedadhorizontal Whatsapp	
9. ESTRUCTURA DE COSTOS: ¿Cuáles son los costos más importantes, relacionados a nuestro modelo de negocio? ¿Qué recursos clave son los más caros? ¿Qué actividades clave son las más caras? Salarios(\$4,000,000 a \$5,000,000) arriendo \$500,000 seguridad social (\$2,000,000 a \$3,000,000) dotacion \$200,000 servicios publicos \$150,000		5. FUENTE DE INGRESOS: ¿Para qué valor están realmente dispuestos a pagar nuestros clientes? ¿Para qué pagan actualmente? ¿Cómo están pagando ahora? ¿Cuánto contribuye cada fuente de ingreso a los ingresos totales? Estos valores se reajustan año a año de acuerdo al presupuesto, pero ala fecha se realiza un cobro de \$75.000 cada turno de 12 horas, estos recursos son los que permiten que funcione la empresa, en este momento en este momento se venden en promedio 120 turnos en temporada baja y 350 turnos en temporada alta		

Fuente: Propia

Modulo Mercado

Teniendo en cuenta las bases de la idea de negocio a través del módulo de mercado se establecen las condiciones, estrategias enfocadas en posicionar la idea en el mercado, a través de la identificación de clientes, características del mismo entre otros aspectos que se desarrollan en este módulo.

Mercado

- ✓ Perfil del Cliente y/o consumidor
- ✓ Investigación de mercados
- ✓ Análisis de la competencia
- ✓ Concepto de negocio
- ✓ Planteamiento de estrategias
- ✓ Estrategias de Aprovisionamiento
- ✓ Proyección de ventas

Datos Generales

¿En dónde se localizará la empresa (Ciudad donde se ubicará la sede principal de la empresa)?

T&R PROPIEDAD HORIZONTAL, se encuentra ubicado el municipio de Girardot, en la calle 20 # 10 – 118 (Barrio Sucre), ofrece servicios en los municipios de Flandes, Ricaurte, Melgar, Villavicencio y Bogotá.

¿En qué sector se encuentra clasificado el proyecto a desarrollar?

El proyecto está enfocado principalmente al sector de propiedad horizontal, aunque con el desarrollo de actividades hemos podido incursionar en el sector turístico y hotelero.

¿QUIÉN ES EL PROTAGONISTA?

CLIENTE

PERFIL: Jurídica, del régimen de propiedad horizontal, en cabeza de un administrador que hace las veces de representante legal.

LOCALIZACIÓN: municipios de Flandes, Ricaurte, Melgar y Girardot.

JUSTIFICACIÓN: En el sector de propiedad horizontal existe una necesidad insatisfecha por cumplir con los requisitos mínimos legales para el cumplimiento de labores que garantice el bienestar de propios y visitantes en los conjuntos residenciales.

CONSUMIDORES

PERFIL: personas naturales, propietarios, visitantes o residentes en conjuntos residenciales.

LOCALIZACIÓN: municipios de Flandes, Ricaurte, Melgar y Girardot.

JUSTIFICACIÓN: Son las personas que reciben el servicio directo ya sea de jardinería, salvavidas, piscineros y toderos de las zonas comunes de los conjuntos residenciales en los cuales se encuentra ubicada su vivienda.

¿Cuáles son las necesidades que usted espera satisfacer de sus potenciales clientes /consumidores?

NECESIDADES - CLIENTE

- Personal capacitado y certificado para el cumplimiento de labores específicas.
- Cumplimiento de leyes aplicadas a la propiedad horizontal
- Eliminar la carga prestacional de las copropiedades
- Eliminar las responsabilidades laborales que conlleva tener contratado personal directo.
- Descargar la supervisión del personal a una empresa que permita realizar otras labores a la administración.
- Por medio de los recursos establecidos poder cumplir a cabalidad con los requerimientos legales.

NECESIDADES – CONSUMIDOR

- Embellecimiento de las zonas comunes del sector
- Reconocimiento y valorización de sus predios por las condiciones del conjunto.
- Condiciones de salubridad para el uso de las zonas comunes del conjunto.
- Seguridad y vigilancia en las zonas de piscina.
- Apoyo vital en situaciones de emergencia
- Cumplimiento de las normas

- Minimizar riesgos.

¿Describa la tendencia de crecimiento del mercado en el que se encuentra su negocio?

ANALISIS

Los organizadores de (Elcronista.co, 2016) Expo Piscinas 2016, concluyeron que La norma de piscina (ley 1209), pueden generar por obligación, más de 2.500 puestos de trabajo en el sector de salvamento acuático y técnicos en mantenimientos de piscinas. Lo cual abre grandes posibilidades en un mercado el cual hasta la fecha prácticamente era invisible.

Igualmente teniendo en cuenta que de acuerdo con los registros de planeación en la última década se han expedido 1.867 licencias de construcción para cerca de 12.000 viviendas, principalmente para vacacionar, lo que generó un crecimiento del sector de propiedad horizontal en la región, adicional a esto y aunque a la fecha no existe un censo formal de la cantidad de piscinas existentes en estos municipios informes generados por empresas privadas se puede establecer que hay un promedio de piscinas en Melgar 4.500, Flandes 800, Girardot 4.200, Ricaurte 2.000. De las cuales gran cantidad están ubicadas en conjuntos residenciales, clubes vacacionales. Generando la necesidad de relaciones comerciales con personal capacitado u organizaciones que suministren el personal para cumplir a cabalidad no la normatividad vigente.

Es importante tener en cuenta que hasta hace muy pocos años el tema de tercerización de servicios era muy poco manejado, pero a la fecha esta es una gran opción para satisfacer

necesidades de empresas, en este caso conjuntos residenciales las cuales no quieren adquirir una carga prestacional y obligaciones laborales, pero cumplir con los requerimientos específicos de cada área de trabajo.

Es por esto que día a día se abre mayor espacio en el mercado para el ingreso de empresas que a través del reconocimiento de estas necesidades dispongan de recursos económicos, humanos entre otros para llegar a cada cliente y posicionarse en el mismo.

Describa la alternativa o solución que usted propone para satisfacer las necesidades señaladas en la pregunta 2: Nota: La alternativa o solución debe ser descrita dando respuesta a los siguientes interrogantes: ¿qué se ofrece (concepto del negocio) y qué lo hace diferente (propuesta de valor)?

CONCEPTO DEL NEGOCIO

T&R es una empresa pensada en satisfacer las necesidades de servicio de mantenimiento, aseo y asistencia vital de las zonas comunes en unidades habitacionales regida bajo el concepto de propiedad horizontal, a través de personal calificado, con disposición de servicio, sentido de pertenencia y buscando siempre el bienestar de la comunidad en la que se encuentra, servicio el cual se encuentra respaldado y garantizado por la supervisión de labores, seguimiento de situaciones y anomalías, apoyando así la gestión administrativa y cumpliendo con la normatividad vigente frente a las labores desempeñadas.

Realice un análisis de la competencia, alrededor de los criterios más relevantes para su negocio:

Tabla 1. Análisis de competencia

En la siguiente tabla se muestran las características de la competencia directa del proyecto T & R PROPIEDAD HORIZONTAL.

Tabla 4 Análisis de la Competencia

CONCEPTO	SERVINTE GRALES	EASY FIX	CASA LIMPIA	POOL SECURITY	SEGESE
LOCALIZACION	FLANDES	BOGOTA/ GIRARDO T/ RICAURTE	BOGOTA/ RICAURTE	RICAURTE	GIRARDOT / FLANDES
SERVICIO	TODOS	TODOS	SERVICIO S GENERAL ES	TODOS	TODOS
SUPERVISION	NO	SI	NO	NO	NO
MARKETING	NO	SI	NO	NO	NO
RECONOCIMIENTO	POCO	SI	SI	NO	SI
CALIDAD	NO	REGULAR	SI	NO	NO
S. SOCIAL	NO	SI	SI	SI	NO

COSTO	85.000	SOLO PAQUETE	SOLO PAQUETE	70.000	\$75.000
--------------	--------	-----------------	-----------------	--------	----------

Fuente. Propia

Se realiza la comparación solo de los costos del servicio de salvamento acuático ya que, para servicios de mantenimiento de zonas comunes y piscina, existen aspectos específicos de cada conjunto que hay que tener en cuenta para establecer el valor, es por esto que no existe una tabla de costos específica de estos servicios.

En la siguiente tabla se realiza un análisis del componente innovador de la idea frente la competencia.

Tabla 5 Análisis Componente Innovador

COMPONENTE INNOVADOR	
VARIABLE	DESCRIPCIÓN DE LA INNOVACIÓN
CONCEPTO DEL NEGOCIO	Cumplimiento de las especificaciones normativas sobre la ejecución de labores, conocimiento de la ley 675
PRODUCTO O SERVICIO	Capacitación constante y cumplimiento de condiciones labores
PROCESO	Cercanía al cliente, continua retroalimentación de condiciones y requisitos para el servicio, acompañamiento a la gestión administrativa

Fuente. Propia

Análisis del mercado

Descripción de las condiciones comerciales que aplican para el portafolio de productos:

Tabla 6 Condiciones Comerciales

CLIENTE	
CUALES SON LOS VOLUMENES Y FRECUENCIA DE COMPRA	Por lo general la cantidad requerida por conjunto es de un servicio con la prestación de 8 turnos mínimos mensuales
QUE CARACTERISTICAS QUE EXIGEN PARA LA COMPRA	Servicios certificados Seguridad social Uniformidad del personal Supervisión Cumplimiento
SITIO DE COMPRA	Servicio a domicilio
PRECIO	12 horas \$75.000 8 horas \$65.000 6 horas \$55.000
REQUISITOS POST-VENTA	Atención a reclamaciones, peticiones y quejas. Presentación de seguridad social Facturación

Fuente. Propia

Realice la proyección de cantidades y precios de venta (mensual). Justifique los resultados y señale la forma de pago:

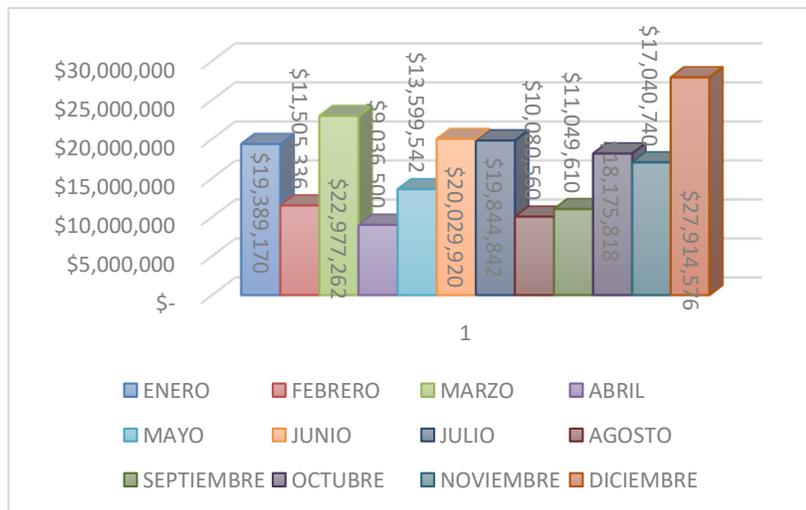
SALVAMENTO ACUATICO

- Proyección cantidades: 110 TURNOS MENSUALES TEMPORADA BAJA

230 TURNOS TEMPORADA ALTA

- Proyección precios de venta: \$75.000 TURNO
- Forma de pago (contado / crédito)*: Mes vencido, después de presentar factura y seguridad social.

ilustración 6 Análisis de Ventas



Fuente. Propia

ilustración 7 Proyección de Ventas



Fuente. Propia

Proyección de ventas para el servicio de salvamento acuático

Tabla 7 Proyección de servicio (salvamento acuático)

SALVAMENTO ACUATICO	
Proyección cantidades:	110 TURNOS MENSUALES TEMPORADA BAJA 230 TURNOS TEMPORADA ALTA
Proyección precios de venta:	\$75.000 TURNO
Forma de pago (contado / crédito)*:	Mes vencido, después de presentar factura y seguridad social

Fuente. Propia

Proyección de ventas para el servicio de administración

Tabla 8 Proyección de servicio (Administración)

ADMINISTRACION DE PROPIEDAD HORIZONTAL	
Proyección cantidades:	6 SERVICIOS
Proyección precios de venta:	DEPENDE DE LA CANTIDAD DE UNIDADES RESIDENCIALES, UN PROMEDIO DE \$1.500.000
Forma de pago (contado / crédito)*:	Mes vencido, después de presentar factura y seguridad social

Fuente. Propia

Se realizó la aplicación de una encuesta a clientes y posibles clientes del proyecto T & R PROPIEDAD HORIZONTAL, a través de la cual se identificación aspectos importantes para la ejecución de la idea. (Anexo 1).

ilustración 8 Pregunta 1 (Encuesta)



ilustración 9 Pregunta 2 (Encuesta)

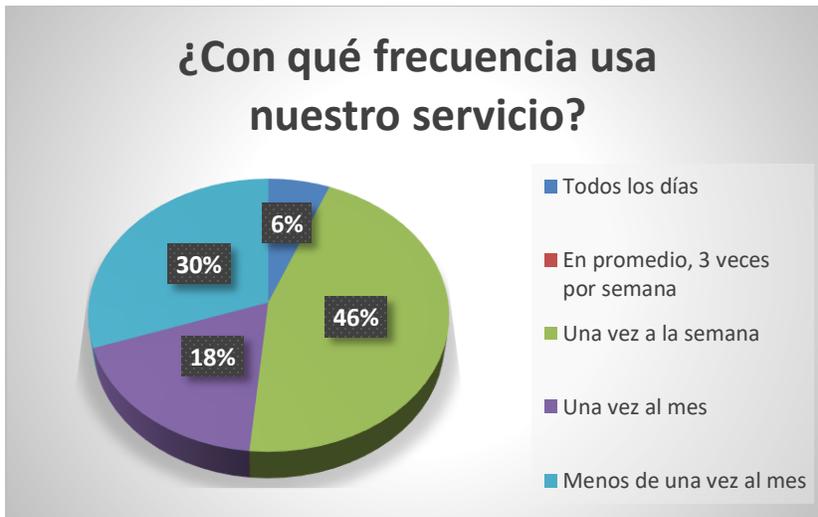


ilustración 10 Pregunta 3 (Encuesta)



ilustración 11 Pregunta 4 (Encuesta)

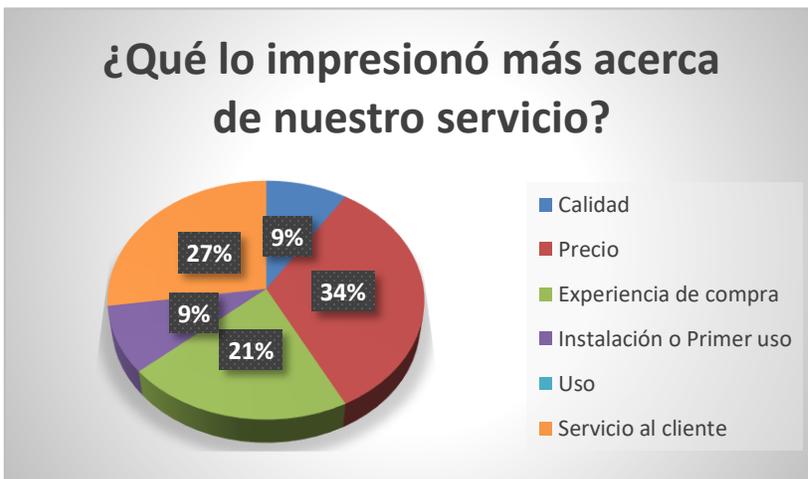


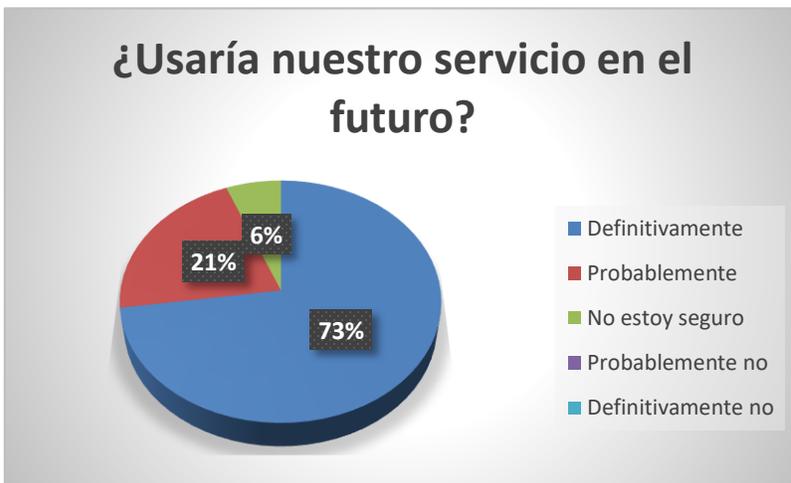
ilustración 12 Pregunta 5 (Encuesta)



ilustración 13 Pregunta 6 (Encuesta)



ilustración 14 Pregunta 7 (Encuesta)



A través de esta se identificó la necesidad de enfocar los esfuerzos en la prestación del servicio debido a que el proceso pre y post venta, son los que han logrado obtener la frecuencia de compra, pero la calidad del mismo no satisface las necesidades del cliente, por esto es importante realizar una revisión de la selección y capacitación del personal en servicio.

**DE ACUERDO A LAS CONDICIONES Y CARACTERISTICAS DEL CLIENTE
ES IMPORTANTE ESTABLECER LAS ESTRATEGIAS A SEGUIR PARA
POSICIONAR LA IDEA DE NEGOCIO EN EL MERCADO:**

- Debido a que en primera instancia lo más importante es poder consolidar una base de datos de los posibles clientes de esta forma, conocer su ubicación y necesidades la primera estrategia es generar capacitaciones en el sector de propiedad horizontal en alianza con la cámara de comercio, de esta manera acceder a la información de conjuntos y sus administradores además de convertirlo en una plataforma para vuestros servicios.
- A través de obsequios e incentivos como las clases de zumba y obsequios de seguridad para las piscinas.
- Realizar visitas a los conjuntos con la idea de dar a conocer nuestra empresa y conocer las necesidades específicas de cada conjunto de esta manera ofrecer un servicio que se acomode a las condiciones del conjunto.
- Realizar capacitaciones y charlas de temas relacionados a propiedad horizontal para administradores de la región con el fin de dar a conocer la empresa y sus servicios.
- Realizar visitas a conjuntos residenciales para dar a conocer la empresa y sus servicios.
- Realizar análisis iniciales de cada copropiedad que permita ofrecer soluciones a distintas situaciones a través de nuestros servicios.

- Consolidar relaciones sólidas con los clientes actuales lo cual genere una publicidad del servicio persona a persona.
- Establece periodos de pagos a 30 días

Estrategias de las 4PS

Precio

- Se establecen tarifas que se acomoden a las necesidades de los clientes, por tal razón y des pues de conocer el comportamiento de los clientes se establecieron valor de turno 6, 8 y 12 horas.
- Se establecen dos tipos de contratación uno en donde se pagan los días prestados por mes ($n \times \text{valor de turno}$) y el segundo es el promedio de valor mensual calculado a 12 meses.

4.2.2 Producto

- Capacitación de manera periódica que permita garantizar el conocimiento y la correcta reacción a un incidente.
- Supervisión en el punto de servicio.

4.2.3 Promoción

- Clases de zumba acuática en las temporadas altas
- Constante seguimiento con los parámetros establecidos por la ley en las zonas húmedas.

Estrategias de aprovisionamiento

- Realizar alianzas estratégicas con empresas dedicadas al suministro de personal como el fondo de empleo del SENA y Compensar para mantener un stop de personal
- establecer relaciones comerciales con empresas dedicadas al suministro de dotaciones (Madrigales y Bolitec) que cumplan con nuestras necesidades y dispongan de facilidades de pago
- Realizar la inscripción de la empresa en fondos de empleo universitarios como en la UNIMITO teniendo en cuenta que, por la provisionalidad de la labor, lo que implica un perfil específico de los aspirantes a las vacantes como los universitarios.
- Establecer alianza con los bomberos de Girardot como una alternativa de capacitación en el tema de salvamento acuático.
- Disponer de personal especializado en temas de rescate acuático, primeros auxilios, riesgos laborales, que permitan en cualquier momento que se requiera hacer capacitaciones que actualicen los procedimientos de cada labor.

ilustración 15 Estrategia de Aprovisionamiento



Fuente. Propia

Describe el avance logrado a la fecha para la puesta en marcha de su proyecto, en los aspectos: técnico - productivo, comercial y legal.

La siguiente tabla muestra el avance a la fecha por el proyecto en varios hábitos:

Tabla 9 Avance del Proyecto

ASPECTOS	AVANCE
TECNICO – PRODUCTIVO	Desde el mes de abril que inicio esta idea de negocio con el servicio de 2 empleados y a la fecha contamos con alrededor de 45 colaboradores, los cuales constantemente se han capacitado en la labor.

COMERCIAL	A la fecha contamos con aproximadamente 41 clientes para el servicio de salvamento acuático y 6 de administración en propiedad horizontal, el promedio de ingresos mensuales son de \$10.000.000, los cuales dependen del mes del año.
LEGAL	Desde el mes de abril de 2017 somos una empresa legalmente constituida, registrada en cámara de comercio, estamos en proceso de implementación del SG-SST

Fuente. Propia

Módulo de Operación

En el módulo de operación se establecen las especificaciones técnicas de la prestación de los servicios, requisitos, condiciones y características.

Módulo de Operación

- ✓ Ficha técnica del producto
- ✓ Proceso de producción bien o servicio
- ✓ Identificación de necesidades de inversión
- ✓ Detalle de las condiciones técnicas de Infraestructura
- ✓ Importación SI o NO Justifique
- ✓ Capacidad Productiva de la Empresa Detallar por unidad de tiempo
- ✓ Plan de compras y/o Comercialización

Elabore la ficha técnica para cada uno de los productos (bienes o servicios) que componen su portafolio:

Ficha Técnica del servicio de salvamento acuático

Tabla 10 Ficha Técnica del servicio de salvamento acuático

ITEM	DESCRIPCION
NOMBRE DEL PRODUCTO	SALVAVIDAS
DESCRIPCION GENERAL	<p>HOMBRE O MUJER</p> <p>EDAD DE 20 A 40 AÑOS</p> <p>BUEN ESTADO FISICO</p> <p>ACTITUD DE SERVICIO</p> <p>BUENAS RELACIONES INTERPERSONALES</p> <p>FACILIDAD DE COMUNICACIÓN</p> <p>ESCUCHA Y SIGUE INSTRUCCIONES</p> <p>TRABAJO EN EQUIPO</p>
CONDICIONES ESPECIALES	<p>CERTIFICADO ES</p> <p>SALVAMENTO ACUATICO CUERPO A CUERPO</p> <p>SALVAMENTO ACUATICO EN AGUAS CONFINADAS</p>
FORMA DE PAGO	<p>PAGO MES VENCIDO DE LA PRESTACION DEL SERVICIO (CHEQUE, EFECTIVO, DEPOSITO ENCUESTA)</p>

COMERCIALIZACION DEL PRODUCTO	POR TURNO TURNO COMPLETO \$75.000 MEDIO TURNO \$45.000 POR CONTRATO MENSUAL EL CONSTO DEPENDE DE LAS CONDICIONES DEL SERVICIO Y LAS NECESIDADES DEL CLIENTE
--	--

Fuente Propia

ilustración 16 Servicio Salvamento Acuático





Fuente: Propia

Ficha técnica del servicio de administración de propiedad horizontal

Tabla 11 Ficha técnica del servicio de administración de propiedad horizontal

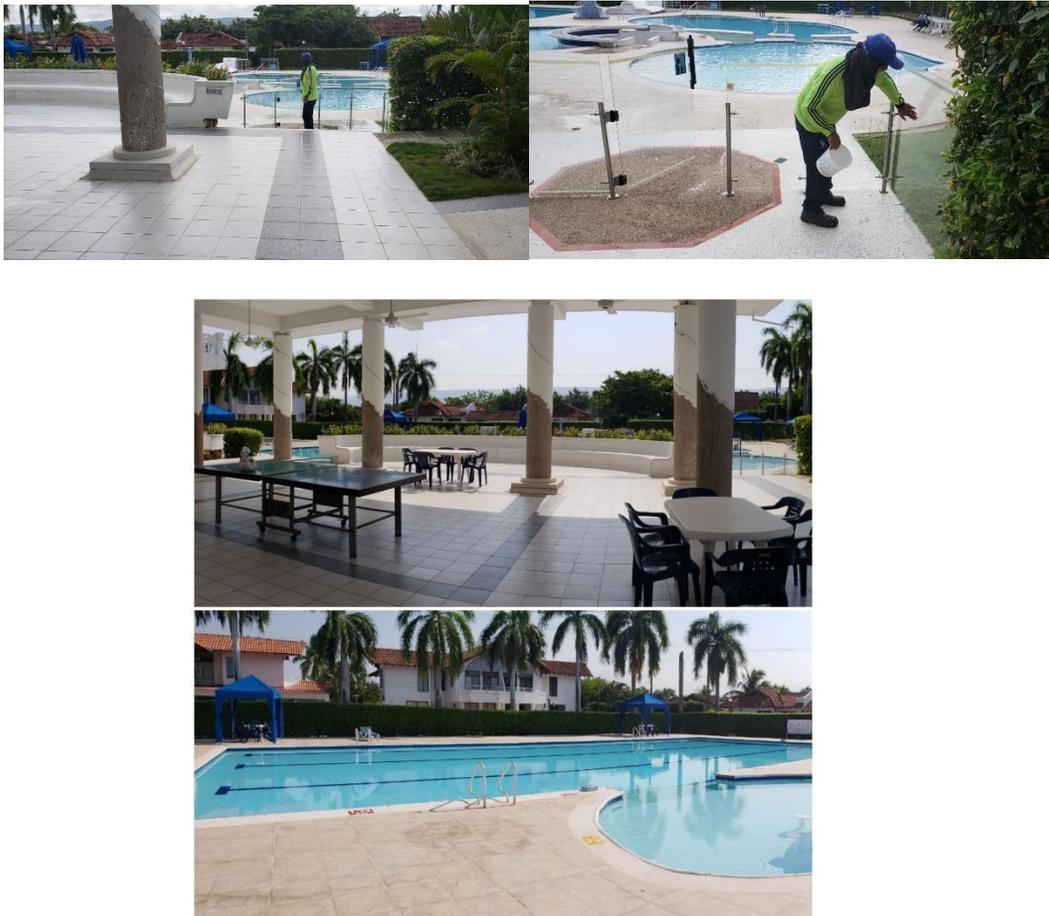
ITEM	DESCRIPCION
NOMBRE DEL PRODUCTO	ADMINISTRADOR
DESCRIPCION GENERAL	HOMBRE O MUJER EDAD DE 25 A 50 AÑOS ACTITUD DE SERVICIO BUENAS RELACIONES INTERPERSONALES

	<p>FACILIDAD DE COMUNICACIÓN</p> <p>TRABAJO EN EQUIPO</p> <p>TRABAJO BAJO PRESION</p> <p>MANEJO DE PERSONAL</p> <p>RESOLUCION DE CONFLICTOS</p>
<p>CONDICIONES ESPECIALES</p>	<p>TECNICO O PROFESIONAL EN</p> <p>ADMINISTRACION DE EMPRESAS O AFINES</p> <p>CONOCIMINETO BASICO EN CONTABILIDAD</p> <p>MANEJO EN LA LEY 675</p> <p>EXPERIENCIA MIN 1 AÑO EN EL SECTOR DE</p> <p>PROPIEDAD HORIZONTAL</p> <p>CAPACIDAD DE DIRECCION Y</p> <p>ADMINISTRACION DE RECURSOS</p> <p>MENEJO Y LIDERAZGO DE COMUNIDADES</p>
<p>FORMA DE PAGO</p>	<p>PAGO MES VENCIDO DE LA PRESTACION DEL</p> <p>SERVICIO (CHEQUE, EFECTIVO, DEPOSITO</p> <p>ENCUENTA)</p>
<p>COMERCIALIZACION DEL PRODUCTO</p>	<p>CONTRATO MINIMO A 3 MESES</p> <p>EL VALOR DEL SERVICIO DEPENDE DE LA</p> <p>CANTIDAD DE VIVIENDAS Y DISPONIBILIDAD</p> <p>DE TIEMPO REQUERIDO PARA LA ATENCION</p> <p>EN OFICINA.</p>
<p>ITEM</p>	<p>DESCRIPCION</p>

NOMBRE DEL PRODUCTO	PISCINERO
DESCRIPCION GENERAL	HOMBRE EDAD DE 25 A 35 AÑOS BACHILLER ACTITUD DE SERVICIO SIGUE INSTRUCCIONES TRABAJO EN EQUIPO
CONDICIONES ESPECIALES	TECNICO CERTIFICADO EN TRATAMIENTO DE AGUAS
FORMA DE PAGO	PAGO MES VENCIDO DE LA PRESTACION DEL SERVICIO (CHEQUE, EFECTIVO, DEPOSITO ENCUESTA)
COMERCIALIZACION DEL PRODUCTO	CONTRATACION MENSUAL MANO DE OBRA: \$1.200.000 TARIFA 2018 TODO COSTO: DEPENDE DE LOS METROS CUBICOS DE AGUA A TRATAR

Fuente: Propia

ilustración 17 Servicio Piscinero



Fuente: Propia

¿CÓMO DESARROLLO MI SOLUCIÓN?

¿Cómo obtendrá ingresos? Describa la estrategia de generación de ingresos para su proyecto.

Para iniciar es necesario hacer un análisis del mercado evidenciado las necesidades específicas de cada sector y cliente de esta forma, a través de una campaña de mercadeo tener un contacto directo con los clientes, así darles a conocer el portafolio de servicios que

ofrecemos, informándolos de las normativas existentes que hacen necesario la implementación de ciertos servicios en el sector de propiedad horizontal.

Esta campaña se realizará a través de visitas a cada conjunto con entrega directa de la información a la administración, a adicional al volanteo conjunto a conjunto, generando reconocimiento de la empresa y posicionamiento en el sector.

Módulo de Organización

- ✓ Cargos que requiere la Empresa
- ✓ Organigrama
- ✓ Perfil del Cargo
- ✓ Aspectos Legales
- ✓ Normatividad Empresarial (constitución de empresa)
- ✓ Normatividad tributaria
- ✓ Normatividad técnica
- ✓ Normatividad Laboral
- ✓ Normatividad ambiental

Defina los requerimientos en: Infraestructura - adecuaciones, maquinaria y equipos, muebles y enseres, y demás activos.

¿Para el funcionamiento del negocio, es necesario un lugar físico de operación? (SI / NO, justificación)

Si, debido a que el servicio que se ofrece es a copropiedades, el filtro que se realiza, respecto a referencias y respaldo económico al momento de contratar es muy importante, por

esto los consejos de administración y administraciones en general, realizan visitas a las oficinas y establecimientos de las empresas a contratar con el fin de asegurar que la contratación en ningún momento perjudicara el funcionamiento de la copropiedad, adicional a que nos abre la oportunidad a nuevas oportunidades de negociación.

Identifique los requerimientos de inversión:

La lista a continuación menciona los elementos con los que la empresa cuenta a la fecha

La siguiente tabla muestra los elementos y herramientas con los que cuenta la empresa para el desarrollo de su actividad.

Tabla 12 Inventario Actual

Tipo de Activo	Descripción	Cantidad	Valor Unitario*	Requisitos técnicos**
Infraestructura – Adecuaciones	OFICINA	1	500.000	Buena ubicación Espacio para ubicar las herramientas
Maquinaria y Equipo	GUADAÑA	1	1.450.000	Shindaygua 45
	SOPLADORA	1	1.200.000	Shindaygua
	FUMIGADORA	1	300.000	Garantía

	BAFLE DE SONIDO	1	300.000	Garantía
Equipo de comunicación y computación	COMPUTADOR	1	1.000.000	Especificación básicas, uso de oficina
	IMPRESORA	1	700.000	Cartuchos externos
	TELEFONO	1	150.000	
	CELULAR	1	200.000	
Muebles y Enseres y otros	ESCRITORIO	2	200.000	
	CLOSET	1	300.000	
	SILLA DE ESCRITORIO	2	150.000	
	SALA DE ESPERA	1	400.000	
Otros (incluido herramientas)	INTERNET	1	75.000	
	PLAN DE TELEFONIA	1	43.000	
Gastos pre-operativos	DOTACION		45.000	Calidad de materiales, facilidad de pago
	PUBLICIDAD		600	

Fuente: Propia

Detalle las condiciones técnicas de infraestructura: áreas requeridas y distribución de espacios.

ilustración 18 Plano Oficina



CALLE 20 # 10 – 118 BARRIO SUCRE – GIRARDOT (CUNDINAMARCA)

Fuente. Propia

¿Para la adquisición de algún activo, se tiene contemplado realizar importación?

No, el tiempo de actividad a la que se dedica la empresa, no requiere herramientas o elementos especiales que requieren importación, todos son fáciles de conseguir y se pueden adquirir en el país.

¿Cuál es el proceso que se debe seguir para la producción del bien o prestación del servicio?

En las siguientes tablas se analiza el proceso productivo de cada uno de los servicios de la organización.

Tabla 13 Proceso Productivo Salvamento Acuático

Bien / Servicio SALVAMENTO ACUATICO				
Unidades a producir				
Bien / Servicio: Unidades a producir: Actividad del proceso	Tiempo estimado de realización (minutos / horas)	Cargos que participan en la actividad	Número de personas que intervienen por cargo	Equipos y máquinas que se utilizan. Capacidad de producción por máquina (Cantidad de producto/ unidad de tiempo)
VISTA CONJUNTO A CONJUNTO	72 HORAS	ASESOR COMERCIAL	1	HERRAMINETAS DE POBLICIDAD
FORMALIZACION DE SOLICITUD DE CONTRATOS	72 HORAS	ASESOR COMERCIAL	1	PROPUESTA COMERCIAL

CONVOCATORIA PERSONAL	4 HORAS	SUPERVISOR / JEFE DE PERSONAL	1	COMPUTADOR
ENTREVISTA Y SELECCION DE PERSONAL	30 MIN	SUPERVISOR / JEFE DE PERSONAL	1	
CONTRATACION	20 MIN	SUPERVISOR / JEFE DE PERSONAL	1	COMPUTADOR
CHARLA INFORMATIVA Y ENTREGA DE DOTACION	1 HORA	SUPERVISOR / JEFE DE PERSONAL	1	
DISTRIBUCION Y ASIGNACION DE TURNOS	2 HORAS	SUPERVISOR / JEFE DE PERSONAL	1	COMPUTADOR
CAPACITACION	5 HORAS	PROFESIONAL ESPECIALIZADO EN EL TEMA A TRATAR (EXTERNO)	1	HERRAMIENTAS DE SALVAMENTO PROPORCIONADAS POR EL PROFESIONAL
TOTAL				

Fuente. Propia

Tabla 14 Proceso Productivo Administrador

Bien / Servicio ADMINISTRACION				
Unidades a producir				
Bien / Servicio: Unidades a producir: Actividad del proceso	Tiempo estimado de realizaci n (minutos / horas)	Cargos que participan en la actividad	Número de personas que interviene n por cargo	Equipos y máquinas que se utilizan. Capacidad de producción por máquina (Cantidad de producto/ unidad de tiempo)
BUSQUEDA DE VACANTES	4 HORAS	ASISTENTE	1	COMPUTADO R
PRESENTACION DE PROPUESTAS	1 HORA	ADMINISTRADOR A	1	COMPUTADO R
ENTREVISTAS	1 HORA	ADMINISTRADOR A	1	
CONTRATACION	1 HORA	ADMINISTRADOR A	1	
RECONOCIMIENT O	48 HORAS	ADMINISTRADOR A, ASISTENTE	1	

PROYECCION DE PLAN DE TRABAJO	24 HORAS	ADMINISTRADOR A, ASISTENTE	1	COMPUTADO R
TOTAL				

Fuente. Propia

Tabla 15 Proceso Productivo Piscinero

Bien / Servicio PISCINERO				
Unidades a producir				
Bien / Servicio: Unidades a producir: Actividad del proceso	Tiempo estimado de realización (minutos / horas)	Cargos que participan en la actividad	Número de personas que intervienen por cargo	Equipos y máquinas que se utilizan. Capacidad de producción por máquina (Cantidad de producto/ unidad de tiempo)
VISTA CONJUNTO A CONJUNTO	72 HORAS	ASESOR COMERCIAL	1	HERRAMINETAS DE POBLICIDAD
FORMALIZACION DE SOLICITUD DE CONTRATOS	72 HORAS	ASESOR COMERCIAL	1	PROPUESTA COMERCIAL

CONVOCATORIA DFE PERSONAL	4 HORAS	SUPERVISOR / JEFE DE PERSONAL	1	COMPUTADOR
ENTREVISTA Y SELELCCION DE PERSONAL	30 MIN	SUPERVISOR / JEFE DE PERSONAL	1	
CONTRATACION	20 MIN	SUPERVISOR / JEFE DE PERSONAL	1	COMPUTADOR
CHARLA INFORMATIVA Y ENTREGA DE DOTACION	1 HORA	SUPERVISOR / JEFE DE PERSONAL	1	
TOTAL				

Fuente. Propia

¿Cuál es la capacidad productiva de la empresa? (cantidad de bien o servicio por unidad de tiempo)

TYR PROPIEDAD HORIZONTAL está en la capacidad de suministrar:

Salvamento acuático

Diario: 40 turnos

Mensual: 320 turnos

Anuales: 6.880 turnos

Administración de propiedad horizontal

Debido a que este servicio se presta por periodos largos ña capacidad es de 6 servicios en general

Equipo de trabajo

¿Qué cargos requiere la empresa para su operación (primer año)?

Tabla 16 Requerimiento de Cargos

NOMBRE DEL CARGO	FUNCIONES PRINCIPALES	PERFIL REQUERIDO			TIPO DE CONTRATACION	DEDICACION DE TIEMPO	UNIDAD	VALOR DE REMUNERACION	MES DE VINCULACION
		FORMACION	EXPERIENCIA	EXPERIENCIA ESPECIALIZADA					
JEFE Y SUPERVISOR	<ul style="list-style-type: none"> • CONVOCATORIA DE PERSONAL • SELECCION Y 	TECNICO O PROFESIONAL EN ADMINIS			TERMINO FIJO	MEDIO TIEMPO	1	PROPORCIONAL (SMLV)	OCTUBRE /2017

	CONTRATACION DE PERSONAL <ul style="list-style-type: none"> • PROGRAMACION DE TURNOS • CONTROL Y SEGUIMIENTO DE LOS COLABORADORES 	TRACIO O AREAS AFINES							
SALVAVIDAS	<ul style="list-style-type: none"> • CONTROL Y SUPERVISION DEL AREA 	TECNICOS O TECNOLÓGICOS EN	6 MESES	6 MESES	TIEMPO PARCIAL	TURNOS	30	\$48.000 TURNO PRESTADO	ABRIL/2017

	<p>DE O PISCINA DESIGNADO • CUMPLI HORARIO ESTABLECID O • CUMPLIM INETO DE LA LEY DE PISCINAS Y NORMAS INTERNAS DE CADA PISCINA</p>	<p>SALVAM ENTO ACUATI CO • AGUA S CONFIN ADA • CUER PO A CUERPO</p>							
--	---	---	--	--	--	--	--	--	--

	<ul style="list-style-type: none"> MINIMIZA R FIESGOS DE ACCIDENTES EN LAS PISCINAS ASIGNADAS 								
ADMINISTRADOR	<ul style="list-style-type: none"> PLANEAR, ORGANIZAR, DIRIGIR Y CONTROLAR LOS RECURSOS DE LA COPROPIEDAD 	TECNICO O PROFESIONAL EN ADMINISTRACION O AREAS AFINES	1 AÑO	6 MESES	PRESTACION DE SERVICIOS	COMPLETA	3	\$600.000 POR CONJUNTO	ABRIL /2017

	AD DE TAL FIORMA QUE PERMITA CUMPLIR CON LOS OBJETIVOS DE CADA PERIODO	CONOCI MIENTO EN LA LEY 675.							
PISCI NERO	• CONTROL DE LA CALIDAD DEL AGUA DE LA PISCINA DESIGNADO	TECNIC O EN MANTEN IMIETO DE PISCINA S	1 AÑO	6 ME SES	TERMINO FIJO	MEDIO TIEMPO	2	PROPORCION AL (SMLV)	SEPTIEMBRE /2017

	<ul style="list-style-type: none">• CUMPLI HORARIO ESTABLECIDO• GARANTIZAR LA IDONEIDAD DEL ESTAQUE PARA SU SERVICIO• MINIMIZAR RIEGOS BIOLÓGICOS PARA LOS BAÑISTAS								
--	---	--	--	--	--	--	--	--	--

	<ul style="list-style-type: none">• MANTENI ER ASEADA Y ORGANIZAD A LA ZONA DE LA PISCINA ASIGNADA								
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Fuente. Propia

¿Qué estrategias utilizará para lograr la meta de ventas, y cuál es su presupuesto?

Tabla 17 Estrategias Comerciales

ESTRATEGIA DE PROMOCION: NOVENO CONGRESO DE PROPIEDAD HORIZONTAL				
PROPOSITO: DAR A CONOCER LA EMPRESA EN EL SECTOR				
ACTIVIDAD	RECURSOS REQUERIDOS	MES DE EJECUCION	COSTO	RESPONSABLE
VISTA CONJUNTOS	PUBLICIDAD	JUNIO / JULIO	\$100.000	ANA MARIA
INVITACION ADMINISTRADORES	INVITACION	JULIO	\$100.000	ANA MARIA
PUBLICIDAD DEL EVENTO	WEB	JUNIO / JULIO		DIANA Y ANA MARIA
CONFIRMACION DE ASISTENCIA	WEB / TELEFONO	JULIO		ANA MARIA
GENERACION DE CERTIFICADOS Y CARNET	COMPUTADOR , PAPELERIA E IMPRESORA	JULIO	200.000	ANA MARIA

CONGRESO	SALA DE CONFERENCIA S	JULIO		ANA MARIA
----------	-----------------------------	-------	--	-----------

Fuente. Propia

¿Cuál es el período de arranque del proyecto (meses)?

Nota: Este tiempo corresponde al período estimado entre la fecha de firma del acta de inicio del contrato y la aprobación del lugar de operaciones.

El periodo de inicio de T&R estuvo comprendido en el mes de abril y mayo del 2017, que fue la etapa de reconocimiento del sector, búsqueda de información y adquirir conocimientos frente a manejo de personal, adicional a los trámites administrativos para el registro ante la cámara de comercio, EPS, caja de compensación familiar, fondo de pensiones, entre otras

ORGANIGRAMA

ilustración 19 Organigrama



Fuente: Propia

Logo

ilustración 20 Logo



Fuente. Propia

¿Cuál es el período improductivo (meses) que exige el primer ciclo de producción?

Nota: Este tiempo corresponde al período estimado entre la fecha de firma del acta de inicio del contrato y la producción del primer lote de bienes o servicios.

Teniendo en cuenta los servicios que ofrece T&R, cada uno con sus características específicas, existen periodos improductivos o de baja producción para algunos de ellos, como para salvamento acuático teniendo en cuenta que la mayoría del conjunto de la región son de ocupación vacacional es por esto que en meses como febrero, mayo, septiembre son periodos en los cuales baja la cantidad de servicios.

Modulo Financiero

- ✓ Estado de la situación financiera actual ESFA (Balance inicial)
- ✓ Estado de resultados Integral ERI (Estado de Resultados)

- ✓ Flujo de caja
- ✓ Punto de Equilibrio
- ✓ Indicadores Financieros (TIR-VAN)

Con el fin de analizar y evaluar la viabilidad de la idea de negocio T & R PROPIERDEAD HORIZONTAL, se realizó la aplicación del módulo financiero, con los procesos que ya lleva adelantado y teniendo una proyección del ejercicio en el futuro.

9.1 Inversión necesaria

Aunque la idea de negocio inicio con una baja inversión teniendo en cuenta las condiciones y características del servicio, fue necesario realizar una inversión inicial \$ 1.500.000, aportadas en tres partes iguales, por parte de cada una de las socias, con el fin de poder adquirir alguna herramientas y elementos de computo, buscado el buen funcionamiento y gestión de la idea.

9.2 Tablas de Ingresos

De acuerdo con la ejecución inicial del proyecto, se analizó los ingresos del año 2017 y 2018, adicionalmente se proyectaron los periodos de 2019 al 2021, de los servicios de salvamento acuático y administración.

Tabla 18 Ingresos Acumulado y Proyectado

RESUMEN DE INGRESOS AÑO 2017, 2018 2019, 2020 Y 2021					
PROYECCION	2.017	2.018	2.019	2.020	2.021
			1,04	1,06	1,06
Detalle	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
SALVAMENTO ACUATICO	\$ 92.071.400	\$ 200.643.876	208.669.631	221.189.809	234.461.197
ADMINISTRACION		\$ 115.200.000	119.808.000	126.996.480	134.616.269
Totales	\$ 92.071.400	\$ 315.843.876	\$ 328.477.631	\$ 348.186.289	\$ 369.077.466

Fuente: Propia

Tablas de Egresos

Gastos Generales

A continuación, se relacionan los gastos en los que se deben incurrir de manera mensual y anual para el sostenimiento de la idea de negocio (generales y nomina)

Tabla 19 Egresos Generales

PRESUPUESTO GASTOS GENERALES DE FUNCIONAMIENTO		
CONCEPTO	VALOR MENSUAL	VALOR ANUAL
Papeleria	\$ 30.000	\$ 360.000
Elementos de Aseo y Cafeteria	\$ 35.000	\$ 420.000
Publicidad	\$ 60.000	\$ 720.000
Arriendo	\$ 500.000	\$ 6.000.000
Impuestos Industria y Comercio	\$ 30.000	\$ 360.000
Servicios Energia	\$ 45.000	\$ 540.000
servicio Telefono	\$ 118.000	\$ 1.416.000
Combustible	\$ 100.000	\$ 1.200.000
Rodamiento	\$ 100.000	\$ 1.200.000
Capacitacion	\$ 100.000	\$ 1.200.000
Refrigerios	\$ 50.000	\$ 600.000
Mantenimiento Mauinria y equipo	\$ 30.000	\$ 360.000
TOTAL	\$ 1.198.000	\$ 14.376.000

Fuente. Propia

Tabla 20 Egresos Acumulado y Proyectado

RESUMEN DE GASTOS - AÑOS DE OPERACIÓN Y PROYECCION				
Proyeccion		1,04	1,06	1,06
Detalle de Gastos	\$ 2,018	\$ 2,019	\$ 2,020	\$ 2,021
Gastos	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Pago Jornales Salvavidas	\$ 186.821.161	\$ 194.294.007	\$ 205.951.648	\$218.308.747
Gastos Servicios Públicos	\$ 1.956.000	\$ 2.034.240	\$ 2.156.294	\$ 2.285.672
Arriendos	\$ 6.000.000	\$ 6.240.000	\$ 6.614.400	\$ 7.011.264
Gstos legales	\$ 360.000	\$ 374.400	\$ 396.864	\$ 420.676
mantenimiento y Reparaciones	\$ 360.000	\$ 374.400	\$ 396.864	\$ 420.676
Diversos	\$ 5.700.000	\$ 5.928.000	\$ 6.283.680	\$ 6.660.701
Gstos de Personal	\$ 98.761.597	\$ 102.712.061	\$ 108.874.785	\$115.407.272
Totales	\$ 299.958.758	\$ 311.957.108	\$ 330.674.535	\$350.515.007

Fuente: Propia

Nómina y prestaciones Sociales

Tabla 21 Nomina Operativa

T Y R PROPIEDAD HORIZONTAL				
PRESUPUESTO GASTO DE PERSONALOPERATIVO				
CARGO	N°. TRABAJADORES	REMUNERACION MENSUAL	COSTO NOMINA MENSUAL	COSTO NOMINA ANUAL
SALVAVIDAS	35	\$ 280.000	\$ 9.800.000	\$ 117.600.000
SUPÉRVISOR	1	\$ 781.242	\$ 781.242	\$ 9.374.904
AUXILIO DE TRANSP	1	\$ 88.211	\$ 88.211	\$ 1.058.532
<i>Sub-total</i>	36	\$ 1.061.242	\$ 10.669.453	\$ 128.033.436
	CONCEPTO	%		
	<i>Prima</i>	8,33%	\$ 888.765	\$ 10.665.185
	<i>Cesantias</i>	8,33%	\$ 888.765	\$ 10.665.185
CARGA	<i>Intereses</i>	0,08%	\$ 8.888	\$ 106.652
	<i>Vacaciones</i>	4,17%	\$ 441.238	\$ 5.294.853
PRESTACIONAL	EPS, AFP, Arl.	23,48%	\$ 2.504.654	\$ 30.055.849
			\$ -	\$ -
TOTAL CARGA PRESTACIONAL		44,39%	\$ 4.732.310	\$ 56.787.725
DOTACIONES				\$ 2.000.000
TOTAL GASTO			\$ 15.401.763	\$ 186.821.161

Fuente: Propia

Tabla 22 Nomina Administrativa

TY R PROPIEDAD HORIZONTAL				
PRESUPUESTO GASTO DE PERSONALOPERATIVO				
CARGO	N°. TRABAJADORES	REMUNERACION MENSUAL	COSTO NOMINA MENSUAL	COSTO NOMINA ANUAL
ADMINISTRADORES	3	\$ 1.900.000	\$ 5.700.000	\$ 68.400.000
			\$ -	\$ -
			\$ -	\$ -
<i>Sub-total</i>	3	\$ 1.900.000	\$ 5.700.000	\$ 68.400.000
	CONCEPTO	%		
	<i>Prima</i>	8,33%	\$ 474.810	\$ 5.697.720
	<i>Cesantias</i>	8,33%	\$ 474.810	\$ 5.697.720
CARGA	<i>Intereses</i>	0,08%	\$ 4.748	\$ 56.977
	<i>Vacaciones</i>	4,17%	\$ 237.690	\$ 2.852.280
PRESTACIONAL	EPS, AFP, Arl.	23,48%	\$ 1.338.075	\$ 16.056.900
			\$ -	\$ -
TOTAL CARGA PRESTACIONAL		44,39%	\$ 2.530.133	\$ 30.361.597
DOTACIONES				
TOTAL GASTO			\$ 8.230.133	\$ 98.761.597

Fuente Propia

Balance Inicial.

Tabla 23 Balance Inicial

BALANCE INICIAL A ABRIL 2017 TY R PROPIEDAD HORIZONTAL			
Activos		Pasivos	
Disponibles		Corrientes	
Caja	\$ 1.500.000		
Total Activos disponibles	\$ 1.500.000	Ttotal Pasivos corrientes	\$ -
Fijos		Patrimonio	
Total Activos Fijos	\$ -	Aportes	
Otros Activos	\$ -	Diana Trujillo	\$ 500.000
		Ana maria castillo	\$ 500.000
		Diana matallana	\$ 500.000
		Total Patrimonio	\$ 1.500.000
TOTAL ACTIVOS	\$ 1.500.000	Total Pasivo mas Patrimoni	\$ 1.500.000

Fuente Propia

Estado de ganancias Primer Año de Operación

Teniendo en cuenta la construcción de la relación de ingresos, egresos y balance inicial, se construyó el estado de pérdidas y ganancias del primer año y las proyecciones con el fin de conocer los posibles escenarios a los que se podría ver enfrentada la organización.

Tabla 24 PYG Acumulado y Projectado

T&R PROPIEDAD HORIZONTAL					
Estado de Resultados PEREYCTADO Año 2018-2019-2020 y 2021					
Año	1	2	3	4	5
	2017	2018	2019	2020	2021
Ventas - Salvamento	\$ 92.071.400	\$ 200.643.876	\$ 208.669.631	\$ 221.189.809	\$ 234.461.197
Ventas - Administracion	\$ -	\$ 115.200.000	\$ 119.808.000	\$ 126.996.480	\$ 134.616.269
Menos Costo de ventas	\$ (60.272.562)	\$ (186.821.161)	\$ (194.294.007)	\$ (205.951.648)	\$ (218.308.747)
Utilidad Bruta	\$ 31.798.838	\$ 129.022.715	\$ 134.183.624	\$ 142.234.641	\$ 150.768.720
Gastos					
Salarios y Prestaciones	\$ 21.503.319	\$ 98.761.597	\$ 102.712.061	\$ 108.874.785	\$ 115.407.272
Gastos Servicios Publicos	\$ 459.020	\$ 1.956.000	\$ 2.034.240	\$ 2.156.294	\$ 2.285.672
Arriendos	\$ 2.240.000	\$ 6.000.000	\$ 6.240.000	\$ 6.614.400	\$ 7.011.264
Gstos legales	\$ 16.148	\$ 360.000	\$ 374.400	\$ 396.864	\$ 420.676
mantenimiento y Reparaciones	\$ 34.000	\$ 360.000	\$ 374.400	\$ 396.864	\$ 420.676
Diversos	\$ 990.055	\$ 5.700.000	\$ 5.928.000	\$ 6.283.680	\$ 6.660.701
gstos depreciacion acumulada	\$ 720.500	\$ 720.500	\$ 720.500	\$ 720.500	\$ 720.500
Total gastos	\$ 25.963.042	\$ 113.858.097	\$ 118.383.601	\$ 125.443.387	\$ 132.926.760
Utilidad operacional	\$ 5.835.796	\$ 15.164.618	\$ 15.800.023	\$ 16.791.254	\$ 17.841.959
Gastos financieros	\$ 1.838.500	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
utilidad Antes Impuestos	\$ 3.997.296	\$ 15.164.618	\$ 15.800.023	\$ 16.791.254	\$ 17.841.959
Provisión Impuestos	\$ (1.359.081)	\$ (5.155.970)	\$ (5.372.008)	\$ (5.709.026)	\$ (6.066.266)
Utilidad neta	\$ 2.638.215	\$ 10.008.648	\$ 10.428.015	\$ 11.082.228	\$ 11.775.693

Balance general Acumulado y proyectado

Tabla 25 Balance Acumulado y Projectado

BALANCE						
T & R PROPIEDAD HORIZONTAL						
	INICIAL	Años				
		2017	2018	2019	2020	2021
ACTIVOS						
ACTIVOS CORRIENTES						
EFFECTIVO	\$ 1.500.000	\$ 3.223.946	\$ 10.544.983	\$ 21.909.536	\$ 34.049.282	\$ 46.902.715
CUENTAS POR COBRAR						
ANTICIPO DE IMPUESTOS						
TOTAL ACTIVOS CORRIENTES	\$ 1.500.000	\$ 3.223.946	\$ 10.544.983	\$ 21.909.536	\$ 34.049.282	\$ 46.902.715
ACTIVOS FIJOS						
MAQUINARIA Y EQUIPO		\$ 1.406.950	\$ 4.981.950	\$ 4.981.950	\$ 4.981.950	\$ 4.981.950
EQUIPOS DE OFICINA		\$ 966.900	\$ 4.596.900	\$ 4.596.900	\$ 4.596.900	\$ 4.596.900
EQUIPOS DE COMPUTO		\$ 620.000	\$ 620.000	\$ 620.000	\$ 620.000	\$ 620.000
DEPRECIACION ACUMULADA		\$ (720.500)	\$ (1.441.000)	\$ (2.161.500)	\$ (2.882.000)	\$ (3.602.500)
TOTAL ACTIVOS FIJOS	\$ -	\$ 2.273.350	\$ 8.757.850	\$ 8.037.350	\$ 7.316.850	\$ 6.596.350
TOTAL ACTIVOS	\$ 1.500.000	\$ 5.497.296	\$ 19.302.833	\$ 29.946.886	\$ 41.366.132	\$ 53.499.065
PASIVOS						
PROVEEDORES						
OBLIGACIONES FINANCIEROS	\$ -					\$ -
PROVISION IMPUESTO RENTA		\$ 1.359.081	\$ 5.155.970	\$ 5.372.008	\$ 5.709.026	\$ 6.066.266
TOTAL PASIVOS	\$ -	\$ 1.359.081	\$ 5.155.970	\$ 5.372.008	\$ 5.709.026	\$ 6.066.266
PATRIMONIO						
CAPITAL SOCIAL	\$ 1.500.000	\$ 1.500.000	\$ 1.500.000	\$ 1.500.000	\$ 1.500.000	\$ 1.500.000
UTILIDADES ACUMULADAS		\$ 2.638.215	\$ 12.646.863	\$ 23.074.878	\$ 34.157.106	\$ 34.157.106
UTILIDAD DEL PERIODO		\$ 2.638.215	\$ 10.008.648	\$ 10.428.015	\$ 11.082.228	\$ 11.775.693
TOTAL PATRIMONIO	\$ 1.500.000	\$ 4.138.215	\$ 14.146.863	\$ 24.574.878	\$ 35.657.106	\$ 47.432.799
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	\$ 1.500.000	\$ 5.497.296	\$ 19.302.833	\$ 29.946.886	\$ 41.366.132	\$ 53.499.065

Fuente: Propia

Flujo de Caja Acumulado y Proyectado

Tabla 26 Flujo de Caja Acumulado y Proyectado

FLUJO DE CAJA PROYECTADO						
Desde 2017 hasta 2021						
Años	0	2017	2018	2019	2020	2021
Saldo Inicial de Caja	\$ -	\$ 1.500.000	\$ 3.223.946	\$ 10.544.983	\$ 21.909.536	\$ 34.049.282
FUENTES DE INGRESOS						
Ingresos		\$ 92.071.400	\$ 315.843.876	\$ 328.477.631	\$ 348.186.289	\$ 369.077.466
Recaudos de cartera						
Crédito Bancario						
Aportes de Los Socios	\$ 1.500.000					
Total Ingresos	\$ 1.500.000	\$ 92.071.400	\$ 315.843.876	\$ 328.477.631	\$ 348.186.289	\$ 369.077.466
Total Fuente de Ingresos	\$ 1.500.000	\$ 92.071.400	\$ 315.843.876	\$ 328.477.631	\$ 348.186.289	\$ 369.077.466
USO DEL CRÉDITO						
Inversión - Activos	\$ -	\$ 2.993.850	\$ 7.205.000			
pago Jornales	\$ -	\$ 60.272.562	\$ 186.821.161	\$ 194.294.007	\$ 205.951.648	\$ 218.308.747
Pagos de Impuestos						
Pago Proveedores - Dotacion						
Gastos - Nomina - Generales		\$ 25.242.542	\$ 113.137.597	\$ 117.663.101	\$ 124.722.887	\$ 132.206.260
Intereses Bancarios		\$ 1.838.500				
Amortización Préstamo						
Impuesto de renta			\$ 1.359.081	\$ 5.155.970	\$ 5.372.008	\$ 5.709.026
Total Egresos Operativos	\$ -	\$ 90.347.454	\$ 308.522.839	\$ 317.113.079	\$ 336.046.543	\$ 356.224.033
Saldo Final de Caja	\$ 1.500.000	\$ 3.223.946	\$ 10.544.983	\$ 21.909.536	\$ 34.049.282	\$ 46.902.715

Fuente: Propia

Punto de equilibrio

Tabla 27 Punto de Equilibrio

PUNTO DE EQUILIBRIO						
AÑO 1					CF	GASTOS FIJOS TOTALES
					CV	COSTOS VARIABLES TOTALES
	CF	\$ 24.252.487	\$ 24.252.487		VT	VENTAS TOTALES
	PE =	=	=	72.478.047		
	(1- (CV)/VT))	1-	0,66538162	0,33461838	CF	\$ 24.252.487
					CV	\$ 61.262.617
					VT	\$ 92.071.400
	\$ 24.252.487					
	PE%=	X100	78,7193931			
	\$ 30.808.783					

Fuente: Propia

Van y Tir

Tabla 28 VAN y TIR

CALCULO VAN- TIR- T & R PROPIEDAD HORIZONTAL						
FLUJO DE FONDOS	Año 0	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Ingresos		\$93.571.400	\$319.067.822	\$339.022.614	\$370.095.825	\$403.126.748
Pagos		-\$90.347.454	-\$308.522.839	-\$317.113.079	-\$336.046.543	-\$356.224.033
Flujo de caja del proyecto	-\$1.500.000	\$3.223.946	\$10.544.983	\$21.909.536	\$34.049.282	\$46.902.715
VAN =	\$ 78.985.694	10%				
TIR =	36,4%					

Fuente: Propia

4. APRENDIZAJES

4.1. Aportes significativos de la experiencia en lo humano

T & R es un proyecto que genero tanto trabajo, compromiso y dedicación, que en realidad enriquece la vida de cada una de las personas que hace parte de este, hoy podría decirse que su aporte en lo personal o humana radica en varios puntos:

Primero en comprender el papel del emprendedor; es posible que jamás se hubiera podido dimensionarse el tamaño que alcanzaría esta idea tan sencilla, que se creó en una charla de amigas, pero su éxito fue tal, que permitió entender la realidad del emprendedor, que se levanta día a día a trabajar contra la incertidumbre del mercado, que constantemente está en una batalla de emociones buscando no dejarse rendir por el cansancio, la frustración, desmotivación o simplemente la necesidad.

El emprender una idea es difícil y a veces mucho más en esta sociedad en la que abrir la mente a nuevas posibilidades es casi como morir de hambre, este proyecto permitió no solo cambiar la vida de sus creadoras sino también la de sus familias que aprendieron a entender que a veces salirse del molde no está mal, simplemente te hace diferente.

Otra aspecto importante que apporto este proyecto es la confianza, la formación de un carácter y la responsabilidad, que permitió transformar el pensar y el actuar, la idea de convertirse en un emprendedor en realidad cambio tanto la visión de la realidad que se dejó a un lado esa competencia y revalididad que desde niños nos inculcan para ser mejor que otro, dando la posibilidad de centrarse con otros emprendedores, escuchar y dar ideas, a convertiste en un agente de construcción de sí mismo, del otro y de la sociedad.

Es así como T & R deja una gran enseñanza y es que para construir lo que soñamos solo hay que arriesgarse a hacerlo, a veces nos llenamos de prejuicios y barreras que nos impiden dar el primer paso, pero este proyecto es el vivo ejemplo de que el limite cielo y que el único impedimento que tenemos para alcanzarlo es nuestra mente.

Este es otro aporte importante de la idea de negocio que permitió modificar conductas de comportamiento y pensamiento, olvidándose de preconcepciones, que generaban limitaciones mentales impidiendo dar el primer paso, es por esto que este proyecto logro apporto la posibilidad de pensar en grande, de perseverar y construir algo que permitiera el crecimiento personal, profesional y laboral no solo de quienes lo habían visionado, sino también de cada uno de sus participantes, creando casi como una familia que trabaja diariamente por fortalecer la idea.

Claro está que no se puede olvidar que T & R abrió la posibilidad de ver las situaciones desde otras perspectivas, dando la posibilidad de conocer a los ser humanos que hacen parte de este proyecto desde su esencia, analizando sus comportamientos, necesidades, motivaciones y sueños, de este modo creando habilidades gerenciales en sus líderes, permitiendo con base en esta información lograr potenciar la ejecución y control de tareas, estableciendo estrategias que motivaran a cada uno de acuerdo con sus características particulares, con el fin de alcanzar los objetivos organizacionales.

4.2 APORTES SIGNIFICATIVOS EN LO SOCIAL

A veces el sentarse a mirar, criticar y esperar que otra persona haga algo por el otro, por la ciudad o hasta por el país, en realidad es mucho más fácil y menos comprometedor, aunque es importante establecer, que con el simple hecho de tomar la decisión de iniciar una carrera universitaria, se está en obligación de hacer algo por transformar la realidad de la sociedad, debido a que se tiene más posibilidades que los demás, adicional a la adquisición de nuevos conocimientos como herramientas transformadoras. Esta responsabilidad es mucho mayor cuando se opta por emprender.

El privilegio de ser emprendedor y empleador permite estar mucho más cerca de la realidad del otro, con la posibilidad que sea fácil, difícil, alegre o dolorosa, este es uno de los aspectos más valiosos que podría dejar en las vidas de las fundadoras de T & R PROPIEDAD HORIZONTAL, este proyecto permitió acercarse, a seres con miles de necesidades, buscando un respiro y este proyecto abrió la posibilidad de alguna manera satisfacer estas dificultades personales. Aunque T & R no es una gran organización, si

permitió acercarse a más de 100 personas que buscaban una oportunidad laboral, en una ciudad con numerosas limitaciones en este campo, es por esto que cuando se ha vivido y conocido de primera mano este tipo de situaciones, el aportar un granito de arena a una persona, una madre, un hijo, una familia, es realmente enriquecedor y gratificante.

Teniendo en cuenta las dificultades existentes en la región para la ubicación laboral en condiciones legales y dignas, se buscó direccionar la idea de tal manera que a través de la legalización de la labor, se garantizara las condiciones mínimas laborales y la dignificación de la trabajo a través de una compensaciones económica adecuada, T & R, se consolidara como una empresa que busca aportar a la sociedad Girardoteña Para resumir se puede decir que lo que aportó T & R, fue la posibilidad

4.3 Aportes significativos en lo económico o técnico

Considero que uno de los principales aportes que dejó esta experiencia en el área financiera, sería como a través de la puesta en marcha se lograron eliminar prejuicios y excusas, frente al tema de emprender, teniendo en cuenta que como administradores de empresas se tiene la responsabilidad social de posibilitar el desarrollo económico y social a través de las posibilidades de empleo, pero las cuales se escudan por la falta de disponibilidad de dinero, con lo cual T & R, es el ejemplo que con poco se pueden conseguir grandes cosas.

Por otro lado, a través del avance y seguimiento del proyecto se evidenció la gran necesidad de comprender un poco más del área financiera, teniendo en cuenta que la base estructural de cualquier negocio y a veces se deja relegada a un segundo plano o se delega a otro profesional, omitiendo la importancia que tiene para un administrador conocer la

procedencia y aplicación de la información de indicadores financiero que permitan tomar decisiones mucho más objetivas.

4.4 principales aprendizajes en para el perfil profesional

El aporte en área profesional de la idea negocio T & R PROPIEDAD HORIZONTAL, de la práctica profesional y de su sistematización, es la posibilidad de evidenciar y potencializar habilidades y conocimientos adquiridos a lo largo de la carrera, a través de su aplicación en la estructuración del proyecto.

Muy pocas veces es posible dar aplicación a los conocimientos teóricos adquiridos a lo largo de un proceso académico y este es realmente el aporte que deja este proyecto, debido a que permitió ejecutar ciertos conocimientos en la organización formal de la idea, en l manejo del personal, en el área comercial y de servició al cliente, entre algunos otros aspectos importantes para el desarrollo de la idea, es por esto que el mayor aporte que dejo esta etapa fue la aprehensión.

4.5. aprendizajes abordados desde la perspectiva de la socialización de la experiencia

A través del trabajo realizado en el último periodo académico se logró hacer una introspección al trabajo ejecutado durante tres semestre el cual no se había evaluado de manera objetiva, teniendo en cuenta los aportes que este estaba dejando en la vida personal y profesional de los emprendedores, hecho la sistematización de la practica profesional permitió hallar losa falencias que nos solo había tenido el proceso de la practica sino

también las debilidades existentes en el proceso académico en sí, que permitiría alcanzar mejores resultados en proyectos como estos.

La sistematización permitió evidenciar el gran avance que se alcanzó como ser humano, como profesional y como emprendedor que se logró a través de la puesta en marcha de la idea de negocio T & R PROPIEDAD HORIZONTAL, de los conocimientos adquiridos en la carrera de administración de empresas y la práctica profesional.

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- A través de la construcción de un modelo de negocio para el proyecto T & R PROPIEDAD HORIZONTAL, se logró potencializar los resultados existentes, duplicando sus ventas
- A través de un estudio de mercado se logró establecer la características y necesidades del cliente objetivo.
- Con el estudio de mercado se logró conocer las fortalezas y debilidades del servicio con el fin de realizar las correcciones pertinentes y potencializar el servicio.
- Se establecieron las condiciones, requisitos y características técnicas del personal a requerir para la prestación de los servicios de la empresa
- Se construyó una estructura organizacional ceñido a los requisitos legales existentes en el sector y el aporte a la región a través de la generación de oportunidades laborales.
- A través de la aplicación del módulo financiero se estableció la viabilidad de la idea realizando algunos ajustes frente a la constitución como persona jurídica, teniendo en cuenta el crecimiento acelerado del negocio.
- Con la estructuración del modelo de negocio se logró evidenciar las necesidades específicas del sector, las condiciones legales necesarias y las características que busca el cliente objetivo con el fin de posicionar la marca y generar reconocimiento del servicio.

- Se delimito como mercado objetivo las unidades residenciales, regidas bajo el régimen de propiedad horizontal de los municipios de Ricaurte, Girardot, Flandes y Melgar, con administración definitiva, de los estratos 3, 4, 5 y 6.
- Teniendo en cuenta que al incursionar en el mercado se establecieron una variedad de posibilidades de venta (Hoteles, Centros Recreativos, Piscinas públicas, entre otros), con la consolidación del proyecto se establecieron las condiciones específicas del cliente y el consumidor objetivo, con el fin de enfocar los esfuerzos en el verdadero nicho de mercado, siendo mucho más eficientes en captación y cierre de negocios
- Con el estudio de mercado se logró conocer las fortalezas y debilidades del servicio con el fin de realizar las correcciones pertinentes y potencializar el servicio.
- Se determinó que existe una alta aceptación de la idea de negocio en el mercado, lo cual facilita el desarrollo de la idea y el posicionamiento de la marca.
- A lo largo de la ejecución de la práctica, se lograron estructurar varias estrategias de mercadeo generado un valor diferenciador del servicio, como son las conferencias de propiedad horizontal, las clases de zumba, el apoyo constante y seguimiento de las condiciones del servicio, realizando retroalimentación periódica al contratante.
- A través de la aplicación del módulo financiero se logró evidenciar el potencial de la idea de negocio y proyectar sus resultados, dando como resultado la consolidación de la idea y el fortalecimiento de su estructura.
- T & R PROPIEDAD HORIZONTAL, fue un proyecto que permitió cambiar nuestras proyecciones del futuro como profesionales, porque visibilizo una nueva opción de vida.

- A pesar que emprender no es un camino fácil, es un proceso luego de aprendizajes, enriquecimiento personal y profesional, que permite aportar a la sociedad a través de oportunidades.
- T & R PROPIEDAD HORIZONTAL, es un proyecto que requirió mucho esfuerzo, dedicación y sacrificio, el cual permitió enriquecer mi vida no solo en lo personal sino también en lo profesional, a través de la aplicación del conocimiento teórico y transformándolo en herramientas por medio de la experiencia.
- Es necesario olvidarse de las barreras mentales que impiden soñar, este proyecto deja como conclusión para mi vida, que todo se puede lograr, simplemente se requiere de dedicación y esfuerzo, “de ideas pequeñas pueden salir cosas extraordinarias”
- La idea de negocio T & R PROPIEDAD HORIZONTAL, partiendo de manera empírica alcanzo muy buenos resultados, pero la falta de músculo financiero y el desconocimiento del sector tributario, impidió la continuidad del proyecto.
- Es importante continuar motivando e incentivando el emprendimiento en la academia, pero este debe ser considerado como un proyecto desde el inicio del proceso académico, que articule todos los conocimientos, que permita enriquecer la idea y fortalecer su estructura.

6. Bibliografía

Cantillon, R. (1755). *Essai sur la nature du commerce en général*.

Chavenato, I. (2000). *Administración de recursos humanos. El capital humano de las organizaciones*. Mexico: Mc Graw Hill.

Conasejo Nacional de Competitividad. (2017). *Índice Global de Emprendimiento 2017*. Republica Dominicana.

DIAN. (s.f.). *Secretaria de Senado*. Obtenido de http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/estatuto_tributario.html

Elcronista.co. (15 de septiembre de 2016). *www.elcronista.co*. Obtenido de <https://www.elcronista.co/opinion/problematica-de-piscinas-se-analizara-en-girardot>

Fayol, H. (1916). *Administration industrielle et générale*. Paris.

FLÓREZ, G. E. (17 de 08 de 2018). *EL TIEMPO*. Obtenido de <https://www.eltiempo.com/economia/sectores/mas-conjuntos-residenciales-en-colombia-donde-la-convivencia-es-una-necesidad-257136>

Funcion Publica. (s.f.). Obtenido de <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=58841>

Funcion Publica. (s.f.). Obtenido de <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=49981>

Gestion.org. (s.f.). *Gestion*. Obtenido de <https://www.gestion.org> › que-es-entrepreneur

Giraldo, J. (19 de 11 de 2018). *Así está el panorama del emprendimiento en Colombia*. Obtenido de <https://www.javerianacali.edu.co/noticias/asi-esta-el-panorama-del-emprendimiento-en-colombia>

Maslow, A. H. (1991). *Motivación y personalidad*. Ediciones Díaz de Santos.

Mayo, G. E. (1920). Hawthorne Studies. *la lógica del sentimiento*. Chicago.

MINTRABAJO. (s.f.). *mintrabajo*. Obtenido de <http://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/58506208/06EE2017120000000001692+++Turnos+de+trabajo.pdf/26ff68ce-56bb-d4ce-7dd8-9a62f53803ce?download=true>.

Ramírez, A. R. (2009). Nuevas perspectivas para entender el emprendimiento empresarial. *Revista científica Pensamiento y Gestión, No 26*.

Revista Dinero. (7 de 12 de 2017). *Emprender en Colombia: ¿Cuestión de oportunidad o subsistencia?* Obtenido de <https://www.dinero.com/emprendimiento/articulo/emprendimiento-en-colombia-es-por-subsistencia-segun-informe-gem/247484>

Reyes, G. E. (2019). *Emprendimiento y vulnerabilidad empresarial en la economía colombiana. Portafolio.*

Schumpeter, J. A. (1911). *Theorie der wirtschaftlichen Entwicklung.* Chernivtsi.

Secretaria del Senado. (s.f.). Obtenido de http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1209_2008.html

Taylor, F. (1911). *Principios del management científico.*

7. Anexos

Anexo 1 Ventas 2018

CONDominio	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
condominio residencial y/o turístico casa del sol			\$ 391.440		\$ 195.720	\$ 447.360		\$ 130.480		\$ 333.200	\$ 333.200	\$ 666.400
Conjunto residencial Rosario			\$ 2.422.192		\$ 2.570.392	\$ 300.800	\$ 2.658.132			\$ 2.636.928	\$ 2.531.328	\$ 2.656.536
Condominio Agua Marina	\$ 391.440		\$ 428.480		\$ 186.160	\$ 363.480	\$ 372.320	\$ 166.160			\$ 361.760	\$ 418.880
Condominio Altigracia III Etapa					\$ 658.000				\$ 591.200	\$ 1.123.200		\$ 1.185.600
Villa Del Rio 2	\$ 130.480		\$ 731.620			\$ 326.200		\$ 195.720		\$ 199.920	\$ 266.560	\$ 333.200
conjunto residencial mangos 5	\$ 391.440	\$ 521.920		\$ 587.160	\$ 366.880	\$ 1.343.850	\$ 846.300	\$ 716.100		\$ 866.320	\$ 932.960	\$ 1.318.520
pakistan 3	\$ 848.120	\$ 521.920	\$ 848.120	\$ 587.160	\$ 652.400	\$ 848.120		\$ 587.160	\$ 625.400	\$ 866.320	\$ 599.760	\$ 932.960
Terrazas de Alejandria	\$ 782.880	\$ 850.916	\$ 848.120	\$ 587.160	\$ 652.400	\$ 913.360	\$ 717.640	\$ 717.640	\$ 625.400	\$ 799.680	\$ 666.400	\$ 1.199.520
conjunto residencial bosques del centenario	\$ 460.600	\$ 263.200	\$ 394.800			\$ 193.200	\$ 329.000		\$ 329.000	\$ 336.000	\$ 403.200	\$ 672.000
Villas de guadalquivir	\$ 1.156.200	\$ 488.800	\$ 855.400	\$ 183.300	\$ 244.400	\$ 425.000	\$ 1.648.200	\$ 1.160.900	\$ 1.222.000	\$ 1.622.400	\$ 1.248.000	\$ 1.747.200
conjunto residencial terrazas de guadalquivir					\$ 197.400	\$ 592.200	\$ 658.000	\$ 458.000	\$ 926.400	\$ 672.000	\$ 672.000	\$ 873.600
brisas de agua blanca	\$ 1.970.000		\$ 1.269.000	\$ 100.000	\$ 1.645.000	\$ 1.842.400	\$ 1.579.200	\$ 1.616.800	\$ 1.598.000	\$ 1.692.000	\$ 1.598.000	\$ 1.632.000
conjunto residencial puerto tranquilo	\$ 3.008.000	\$ 235.000			\$ 141.000	\$ 1.222.000	\$ 1.410.000		\$ 846.000	\$ 1.824.000	\$ 1.200.000	\$ 1.776.000
condominio campestre cashamaca	\$ 564.000		\$ 634.500		\$ 282.000	\$ 564.000	\$ 775.500	\$ 211.500		\$ 493.500	\$ 432.000	\$ 864.000
Conjunto brisas de Girardot etapa 4			\$ 488.800		\$ 197.400	\$ 929.600		\$ 723.800	\$ 592.200	\$ 806.400	\$ 672.000	\$ 1.008.000
conjunto residencial aragon 2									\$ 424.060	\$ 742.560	\$ 618.800	\$ 928.200
conjunto residencial san Felipe de barajas									\$ 605.800	\$ 742.560	\$ 556.920	\$ 928.200
Condominio Madeira										\$ 256.600		\$ 686.400
conjunto residencial arquideas I Etapa												\$ 537.600
conjunto residencial la magdala												\$ 268.800
Alicant e Segundo Sector												\$ 268.800
Conjunto residencial brisas de Abril	\$ 263.200											\$ 739.200
Conjunto residencial santa ana				\$ 380.700								\$ 604.800
Volver a Vivir												
conjunto tayrona												\$ 604.800
condominio aaqqa												
PAKISTAN 5												
SANTA AGIA SOFIA	\$ 456.680											
PARQUES DE PAKISTAN 3	\$ 456.680		\$ 456.680									
LA ARBOLEDA	\$ 526.400			\$ 592.200								
VENTO	\$ 263.200					\$ 366.600	\$ 197.400					
LA VICTORIA	\$ 394.800											
PARQUES DE ALEJANDRIA 4	\$ 1.500.520	\$ 521.920	\$ 1.239.560	\$ 592.200								
SAN FERNANDO DE SEGOVIA	\$ 787.540	\$ 242.320										
MI FUTURO 1	\$ 611.000	\$ 366.600	\$ 695.600									
AGUA BLANCA	\$ 517.000	\$ 263.200	\$ 394.800									
TOLEDO	\$ 3.692.790	\$ 3.692.790	\$ 3.457.080	\$ 3.692.790	\$ 3.692.790	\$ 3.692.790	\$ 3.692.790					
ALTO MAGDALENA	\$ 216.200	\$ 1.339.030	\$ 1.339.030	\$ 1.339.030		\$ 1.881.360	\$ 2.054.360		\$ 1.339.030	\$ 1.453.920	\$ 1.367.520	\$ 2.241.120
BALI		\$ 2.197.720	\$ 2.197.720									
PAKISTAN 2			\$ 740.020		\$ 100.000	\$ 437.100	\$ 110.000			\$ 209.510	\$ 157.132	\$ 456.960
BRISAS DE GUADALQUIVIR			\$ 747.300									
EL PALMAR			\$ 526.400	\$ 394.800	\$ 658.000	\$ 1.052.800	\$ 987.000	\$ 1.005.800	\$ 1.071.600		\$ 945.600	\$ 1.392.000
PORTAL DE SAN PABLO			\$ 155.100		\$ 110.000	\$ 110.000		\$ 110.000				
BRISAS DE GIRARDOT 1			\$ 427.700		\$ 197.400	\$ 374.000	\$ 329.000	\$ 197.400				
LA ARBOLEDA			\$ 723.800		\$ 592.200	\$ 723.800						
VENTO			\$ 564.000		\$ 197.400	\$ 498.200						
PARQUES DE PAKISTAN 3					\$ 260.000	\$ 976.500	\$ 325.500	\$ 520.800				
MONTANA												\$ 268.800
ALTAGRACIA 1							\$ 50.000					
TAGUA							\$ 1.170.300					
MIRADOR DEL SOL								\$ 744.000	\$ 521.920		\$ 666.400	\$ 704.480
SANTORINI								\$ 423.000				
PUERTO Bahia								\$ 195.300				
CLUB ETB										\$ 244.400		
	\$ 19.389.170	\$ 11.505.336	\$ 22.977.262	\$ 9.036.500	\$ 13.599.542	\$ 20.029.920	\$ 19.844.842	\$ 10.080.560	\$ 11.049.610	\$ 18.175.818	\$ 17.040.740	\$ 27.914.576

Anexo 2 Encuesta aplicada

T&R PROPIEDAD HORIZONTAL



Encuesta de Satisfacción al Cliente

Como parte de nuestro trabajo hacia asegurar la total satisfacción de nuestros clientes, lo invitamos a tomar parte en nuestra breve Encuesta de Satisfacción al Cliente. Le agradecemos por usar nuestros servicios y esperamos que responda la encuesta con confianza.

¿Por cuánto tiempo ha estado usando nuestro servicio?

- Menos de un mes
- 1-12 meses
- 1-3 años
- Más de 3 años
- Nunca lo usé

¿Con qué frecuencia usa nuestro servicio?

- Todos los días
- En promedio, 3 veces por semana
- Una vez a la semana
- Una vez al mes
- Menos de una vez al mes

¿Cuán satisfecho se encuentra con el servicio?

- Muy satisfecho
- Satisfecho
- Neutral
- Insatisfecho
- Muy insatisfecho

¿Qué lo impresionó más acerca de nuestro servicio?

- Calidad
- Precio
- Experiencia de compra
- Instalación o Primer uso
- Uso

T&R PROPIEDAD HORIZONTAL



- Servicio al cliente

¿Qué lo decepcionó de nuestro servicio?

- Calidad
 Precio
 Experiencia de compra
 Instalación o Primer uso
 Uso
 Servicio al cliente

¿Qué es lo que le gusta de nuestro servicio?

¿Qué es lo que no le gusta de nuestro producto o servicio?

Comparado con servicios similares ofrecidos por otras compañías, ¿cómo considera nuestro servicio?

- Mucho mejor
 Algo mejor
 Más o menos igual
 Algo peor
 Mucho peor
 No sé

¿Usaría nuestro servicio en el futuro?

- Definitivamente
 Probablemente
 No estoy seguro
 Probablemente no
 Definitivamente no

T&R PROPIEDAD HORIZONTAL



¿Recomendaría nuestro servicio a otra gente?

- Definitivamente
- Probablemente
- No estoy seguro
- Probablemente no
- Definitivamente no