



UNIMINUTO
Corporación Universitaria Minuto de Dios

Estudio de factibilidad técnica y financiera para la constitución de una empresa dedicada a la prestación de servicio de aseo en la ciudad de Neiva a través de una aplicación móvil.

Yenifer Andrea Quintero Polanía

Silvia Patricia Paredes Vargas

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Rectoría

Sede Neiva -Huila

Especialización Gerencia Financiera

2020 noviembre

Estudio de factibilidad técnica y financiera para la constitución de una empresa dedicada a la prestación de servicio de aseo en la ciudad de Neiva a través de una aplicación móvil.

Yenifer Andrea Quintero Polanía

Silvia Patricia Paredes Vargas

Trabajo para optar el título de: Especialista en Gerencia Financiera

Hugo Fernando Cabrera Ochoa

Tutor

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Rectoría

Sede Neiva -Huila

Especialización Gerencia Financiera

2020 noviembre

AGRADECIMIENTOS

El resultado de este proyecto lo agradecemos primero que todo a Dios por permitirnos acceder a una educación superior y poder obtener las enseñanzas de los tutores para el desarrollo del estudio de factibilidad en un proyecto productivo; así mismo agradecemos a nuestras familias, quienes han entendido con la mejor disposición el sacrificio de tiempo para que nosotras logremos superarnos profesionalmente.

Nuestras madres han sido nuestro motor e impulsadoras de sueños y les agradecemos esa grandeza, berraquera y ese amor, son nuestro ejemplo para seguir.

Ha sido muy importante para nosotras en el recorrido de esta aventura cada granito de arena aportado por esta maravillosa universidad, que a pesar de las adversidades por las que nos encontramos pasando a nivel mundial debido a la pandemia han sabido manejar cada situación para que lográramos culminar nuestros estudios positivamente.

Al profesor Hugo Fernando, gracias totales por esa buena disposición, actitud, y tiempo que siempre tuvo para con nosotras, guiándonos con el conocimiento y la experiencia que lo caracteriza., a los profesores Marcela, Oscar y Camilo quienes demostraron en cada una de sus tutorías el compromiso por hacernos comprender y meternos en este mundo financiero.

Tabla de contenido

1	Resumen Ejecutivo	7
2	Abstract.....	8
3	Presentación.....	10
4	Fundamentos de la idea de negocio	11
4.1	Descripción del problema.....	11
5	Componentes de tecnología e innovación.....	12
6	Justificación	13
7	Objetivos	14
7.1	Objetivo General.....	14
7.2	Objetivos Específicos.....	14
8	Planeación estratégica	15
8.1	Antecedentes.....	15
8.2	Características generales del área del proyecto.....	16
8.3	Emprendimiento empresarial en Neiva	22
8.4	Servicio doméstico en Colombia.....	26
8.5	Análisis externo.....	27
8.6	Análisis interno	28
8.7	Matriz DOFA	28
8.8	Misión.....	29
8.9	Visión.....	29
9	Investigación de Mercados	30
9.1	Mercado potencial	30
9.2	Principales competidores	39
9.3	Descripción del servicio.....	43
9.4	Perfil del cliente	50
10	MARKETING	50
10.1	Política de producto	50
10.2	Política de precio.....	51
10.3	Política de promociones	52
10.4	Política de distribución.....	55

10.5	Política de servicio al cliente.....	55
10.6	Proyección de ventas	57
11	PLAN OPERATIVO.....	58
11.1	Descripción de la prestación del servicio	58
11.2	Proveedores.....	60
11.3	Localización.....	61
11.4	Distribución de áreas de operación	66
11.5	Ficha técnica del servicio.....	68
12	Aspectos Legales y Recursos Humanos.....	70
12.1	Personal.....	70
12.2	Organigrama	74
12.3	Condiciones de trabajo y remunerativas.....	74
12.4	Nómina	77
12.5	La sociedad	78
12.6	Obligaciones legales.....	82
12.7	Permisos y limitaciones.....	85
12.8	Normativa.....	86
13	Plan de Inversión y Financiación.....	90
13.1	Escenario inicial.....	90
13.1.1	Inversión inicial	90
13.1.2	Presupuesto de Egresos e Ingresos	92
13.1.3	Balance General inicial.....	93
13.1.4	Estados de Resultados	94
13.1.5	Punto de Equilibrio.....	96
13.1.6	Flujo de Caja.....	99
13.1.7	Resumen escenario inicial.....	101
14	Análisis de Riesgos	103
14.1	Escenario Optimista	106
14.1.1	Inversión Inicial	106
14.1.2	Presupuesto de Egresos e Ingresos	107
14.1.3	Balance General Inicial.....	109
14.1.4	Estado de Resultados.....	110

14.1.5	Punto de Equilibrio.....	112
14.1.6	Flujo de caja	116
14.1.7	Resumen escenario Optimista.....	117
14.2	Escenario Pesimista.....	119
14.2.1	Inversión Inicial	119
14.2.2	Presupuesto de Egresos e Ingresos	121
14.2.3	Balance General Inicial.....	122
14.2.4	Estado de Resultados.....	124
14.2.5	Punto de Equilibrio.....	126
14.2.6	Flujo de caja.....	129
14.2.7	Resumen escenario Pesimista	130
15	Sostenibilidad Ambiental y Responsabilidad Social Empresarial	131
16	Anexos.....	132
16.1	Encuesta aplicada.....	132

1 Resumen Ejecutivo

El proyecto se encuentra enmarcado en la actividad de servicios generales y con un valor agregado de que funciona bajo una plataforma tecnológica, ello conlleva a estar inmersos en la era digital y con la favorabilidad de que hoy en día la mayor población cuenta con las herramientas como un pc o celular donde puede acceder a los servicios que prestará En Tus Manos SAS, el servicio está perfilado para aquellos clientes que no cuentan con el tiempo para realizar las labores de aseo doméstico en los estratos 3,4,5 y 6. En su mayoría son personas que laboran y que estas labores no están dentro de sus prioridades, pero sí, demandan la necesidad de mantener sus hogares aseados y ordenados, entre ellos se encuentran empleados, empresarios e independientes.

Así mismo se tiene la responsabilidad social de incluir en la contratación del personal de las operarias, mujeres cabezas de hogar con el fin de contribuir a estas damas a la legalización y a una vida laboral digna, con la oportunidad de tener un empleo formal, y en aras de aportar a la disminución del desempleo de las mujeres que para el departamento del Huila según el DANE para el año 2017 correspondió al 57,4, mientras que en los hombres el porcentaje fue de 42,6.

Se encontró que el mercado no está explotado, por lo que es una oportunidad que tiene En Tus Manos SAS para explorarlo, así mismo se ha tenido una ventaja favorable con el crecimiento del sector de la construcción que genera la posibilidad de nuevos hogares que la empresa puede atender, pues se plantea la construcción de al menos, 33.000 viviendas en los próximos 34 años; lo cual implica la construcción de aproximadamente 1.000 viviendas al año, esperando acceder al 2% de ese mercado en crecimiento, sin embargo, inicialmente se pretende obtener una participación del mercado actual, se tiene alrededor de 20,647 viviendas que son las ubicadas en estrato 3,4,5 y 6 hogares de clase media, media-alta y alta, de las cuales según la muestra el 25%

hacen uso del servicio de aseo y el 7.5% lo realiza de manera virtual, quiere decir que se puede plantear un escenario optimista y cubrir un rango de 380 casas al mes.

Como principal competidor se tiene el servicio prestado por las operarias de manera informal, con referencias de persona a persona, pues no se identificó en la investigación empresa con la misma caracterización de servicio que se quiere prestar.

Los resultados de acuerdo con el plan de inversión y financiación, arrojó que la factibilidad es favorable para el escenario de partida con 220 hogares mensuales, presentando una TIR de 49%, lo cual representa una rentabilidad ya que es >0 con un Valor Presente Neto de \$ 254,812,891 pesos para los cinco años. Para alcanzar el punto de equilibrio se necesitan atender 4,004 hogares los cuales se necesitan 282 días para alcanzarlo.

En el escenario optimista se calcula sobre 380 hogares mensuales, presentando una TIR de 50.5%, lo cual representa una excelente rentabilidad, con un Valor Presente Neto de \$ 257,822,630 pesos para los cinco años. Para alcanzar el punto de equilibrio se necesitan atender 3,985 hogares los cuales se necesitan 281 días para alcanzarlo.

En el escenario pesimista se calcula sobre 158 hogares mensuales, presentando una TIR negativa lo cual representa pérdida para la inversión a realizar, con un Valor Presente Neto de \$ 29,480,964 pesos para los cinco años. Para alcanzar el punto de equilibrio se necesitan atender 2,148 hogares los cuales se necesitan 368 días para alcanzarlo.

2 Abstract

The project is framed in the activity of general services and with an added value that it works under a technological platform, this leads to being immersed in the digital age and with the favorability

that today the largest population has tools such as a pc or cell phone where you can access the services that En Tus Manos SAS will provide, the service is outlined for those customers who do not have the time to perform household cleaning tasks in strata 3,4,5 and 6. In their Most are people who work and that these tasks are not among their priorities, but they do demand the need to keep their homes neat and orderly, among them are employees, entrepreneurs and independent workers.

Likewise, there is a social responsibility to include women heads of households in the hiring of workers' personnel in order to contribute to these ladies to legalization and a dignified working life, with the opportunity to have a formal job, and in In order to contribute to the decrease in unemployment of women, which for the department of Huila according to DANE for the year 2017 corresponded to 57.4, while in men the percentage was 42.6.

It was found that the market is not exploited, so it is an opportunity that En Tus Manos SAS has to explore it, likewise it has had a favorable advantage with the growth of the construction sector that generates the possibility of new homes that the company it can attend, since the construction of at least 33,000 homes is planned in the next 34 years; which implies the construction of approximately 1,000 homes per year, hoping to access 2% of that growing market, however, initially it is intended to obtain a share of the current market, there are around 20,647 homes that are located in stratum 3, 4,5 and 6 middle, upper-middle and upper class households, of which, according to the sample, 25% make use of the toilet service and 7.5% do it virtually, which means that an optimistic scenario can be proposed and cover a range of 380 houses per month.

The main competitor is the service provided by the operators informally, with person-to-person references, since the company with the same characterization of the service that it wants to provide was not identified in the investigation.

The results in accordance with the investment and financing plan, showed that the feasibility is favorable for the starting scenario with 220 monthly households, presenting an IRR of 49%, which represents a profitability since it is > 0 with a Net Present Value of \$ 254,812,891 pesos for the five years. To reach the breakeven point, 4,004 households need to be served, which takes 282 days to reach it.

In the optimistic scenario, it is calculated on 380 households per month, presenting an IRR of 50.5%, which represents an excellent profitability, with a Net Present Value of \$ 257,822,630 pesos for the five years. To reach the breakeven point, 3,985 households need to be served, which takes 281 days to reach it.

In the pessimistic scenario, it is calculated on 158 monthly households, presenting a negative IRR which represents a loss for the investment to be made, with a Net Present Value of \$ 29,480,964 pesos for the five years. To reach the equilibrium point, 2,148 households need to be served, which takes 368 days to reach it.

3 Presentación

NOMBRES Y APELLIDOS	Yenifer Andrea Quintero Polanía
	Silvia Patricia Paredes Vargas
RAZÓN SOCIAL	En tus manos S.A.S

CORREO ELECTRÓNICO DE LA EMPRESA	Gerenciaentusmanos@hotmail.com
PROGRAMA DE FORMACIÓN	Proyecto de grado
DIRECCIÓN Y MUNICIPIO	Calle 9 entre carrera 7 y 8, Neiva - Huila

4 Fundamentos de la idea de negocio

4.1 Descripción del problema

El presente proyecto estudia la factibilidad técnica y financiera para la constitución de una empresa dedicada a la prestación de servicio de aseo en la ciudad de Neiva a través de una aplicación móvil. Dicha idea de negocio surge al observar que ese mercado se encuentra actualmente sin explorar a nivel regional y poco a nivel país. Si hablamos del servicio doméstico se encontró que en el Huila y Neiva se contrata de manera presencial y/o telefónico, con referidos de conocidos y muchas veces de manera informal, lo que dificulta que el servicio se preste con calidad y seguridad.

Las familias de la actualidad se encuentran conformadas en su mayoría por padres jóvenes en donde los dos ejercen alguna actividad económica ya sea empleados o trabajadores independientes y no cuentan con el tiempo para llevar a cabo las labores de limpieza en su hogar, por lo que surge la necesidad de contratar el servicio doméstico ya sea por días o por mes.

En la ciudad de Neiva el servicio no es conocido, puesto que los hogares deben correr con los gastos y responsabilidades de contar con una operaria domestica al mes, y en el caso de que el servicio se preste por días, deben asumir riesgos al ingresar una persona desconocida a su vivienda, en la mayoría de las veces las operarias son referidas de personas conocidas, pero esta labor dificulta contratar el servicio oportunamente.

Por tal motivo surge la idea de prestar el servicio de aseo domestico por medio de una empresa que genere confianza, seguridad, calidad y que adicionalmente contratarlo se realice fácil y rápido por medio de una plataforma digital “Aplicación móvil”. La era actual de la digitalización y el crecimiento exponencial del uso de aplicaciones móviles en tiempos de Covid-19 favorecen a que el proyecto tenga buena acogida por parte del mercado actual.

5 Componentes de tecnología e innovación

En tus manos S.AS. es una empresa con innovación por la forma de solicitar y prestar el servicio de aseo domiciliario en los hogares de la ciudad de Neiva, una vez se investigó en la región y no se encontró empresas similares, con este valor agregado de requerir un servicio con solo un clic y con la satisfacción de cubrir la necesidad que el cliente tiene.

La base principal para la prestación del servicio será el uso de herramientas tecnológicas pues se hará a través de una aplicación móvil que robóticamente asigna y distribuye los servicios de las operarias de aseo, haciéndolo eficiente, rápido, fácil y seguro; así mismo integra un botón de pago donde se recibe cualquier tipo de tarjeta facilitando el flujo de caja de los usuarios.

Las autoras del proyecto identificaron una gran oportunidad con relación a la pandemia, pues la virtualidad y el uso de las herramientas tecnológicas han impulsado altamente la demanda de los

servicios por estos medios, así mismo encontraron que en la ciudad de Neiva hay empresas que prestan el servicio de aseo, pero en su mayoría al sector empresarial y no focalizado a los hogares de los Neivanos.

El gobierno nacional a través de su Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones maneja un programa denominado APPS.CO donde prestan apoyo y asesoría con el fin de promover y potenciar la creación de negocios a partir del uso de las TIC, poniendo especial interés en el desarrollo de aplicaciones móviles, software y contenidos.

6 Justificación

El servicio doméstico es una actividad que ha existido a lo largo de la historia. Es uno de los oficios más antiguos de la humanidad y siempre ha sido visto como un trabajo de segunda categoría. Desde la época colonial en Colombia, esta labor ha sido desempeñada principalmente por mujeres de población indígena o afrodescendiente, antes como esclavas y ahora como empleadas del servicio.

Hoy, 200 años después se mantiene esta tendencia. Gran parte de las mujeres que trabajan en el servicio doméstico pertenece a minorías étnicas o son de origen campesino. Lo más preocupante es que aún siguen existiendo prácticas de contratación ilegal, explotación laboral, psicológica y sexual que configuran las labores de servicio doméstico como un oficio cercano a la esclavitud.

En Colombia cerca de 725.000 personas trabajan en el servicio doméstico. El 98% son mujeres y el 90% pertenece a los estratos bajos. Se estima que el 85% de las trabajadoras domésticas están en la informalidad.

Y es que los avances en materia de igualdad de derechos laborales han sido lentos. Actualmente existen leyes que buscan garantizar la equidad para las trabajadoras domésticas y combatir la informalidad. Sin embargo, desde que en 2016 se aprobó la ley que ordena el pago de la prima a las trabajadoras domésticas, el índice de ocupación en servicio doméstico cayó en más del 5% y los contratos verbales aumentaron en un 8.7%.

Pero es importante tener en cuenta que la informalidad no solo afecta a las trabajadoras domésticas. Con los recientes cambios en la legislación, ha habido un incremento de las demandas por parte de las empleadas domésticas a sus empleadores. Millonarias multas e indemnizaciones han tenido que pagar los empleadores por no contratarlas formalmente y por no pagarles todas las prestaciones de ley.

Nuestra iniciativa de negocio busca facilitar la prestación de servicios de aseo domésticos a los hogares de estratos 3 en delante de la ciudad de Neiva con nuestra oferta de valor en donde el servicio se solicitará por medio de una aplicación móvil, ayudándoles a quitar responsabilidades en materia legal, cargas en contrataciones y pagos de prestaciones sociales, promoveremos la generación de empleo y la formalización del personal, brindando confianza y seguridad.

7 Objetivos

7.1 Objetivo General

Desarrollar un estudio de factibilidad técnica y financiera para la constitución de una empresa dedicada a la prestación de servicio de aseo en la ciudad de Neiva a través de una aplicación móvil.

7.2 Objetivos Específicos

- Realizar un estudio de la planeación estratégica, donde se lleve a cabo el análisis interno y externo del proyecto.
- Diseñar el proceso o procedimientos para la prestación del servicio de aseo en la ciudad de Neiva.
- Realizar el estudio legal y administrativo para identificar la estructura organizacional del proyecto y la reglamentación de este.
- Elaborar el presupuesto para la constitución y puesta en marcha de la empresa, para determinar viabilidad económica y financiera de la misma.
- Identificar y analizar los riesgos a los que el proyecto se enfrentará.
- Determinar el impacto ambiental que generará la constitución de la empresa dedicada a la prestación de servicio de aseo en la ciudad de Neiva.

8 Planeación estratégica

8.1 Antecedentes

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

Con el surgimiento de otras empresas y la introducción de nuevas tecnologías de productos y maquinaria, el concepto de servicio de aseo comenzó a cambiar más o menos desde la apertura económica, pero a un ritmo muy lento. A donde van a tener que llegar es al concepto de que el servicio de aseo no es sólo de suministro de mano de obra muchas veces sin calificar, sino que también ofrece niveles de limpieza altos sin basarse solamente en la mano de obra; hoy en día hay

maquinaria y productos tan avanzados que pueden llegar a hacer el trabajo de 2 hasta 10 o más personas armados solamente de una escoba y un trapeador. Hay que cambiar la idea que tienen las empresas que subcontratan estos servicios acerca de los operarios; ellos dicen que son sólo personas que por no haber estudiado o por no encontrar otro trabajo están desempeñando esas labores. No, las empresas de aseo especializadas tienen a disposición del cliente la tecnología adecuada para mantener en excelente estado de limpieza cualquier tipo de edificación pensando también en la conservación del patrimonio que ese inmueble significa si se realiza un adecuado mantenimiento de aseo.

¿Quién entonces es el operario? El operario de aseo es ese profesional que no sólo se encarga de que todo se vea limpio sino, que también esté libre de microorganismos patógenos logrando con ello un ambiente sano. De no ser así, ¿qué pasaría en un hospital al que por un sólo día se le dejara de prestar el servicio de aseo? Definitivamente, el índice de enfermedades por infecciones cruzadas se dispararía a niveles inimaginables causando en el peor de los casos la muerte de pacientes de delicado estado.¹

8.2 Características generales del área del proyecto

El estudio de factibilidad que se quiere aplicar para este proyecto está basado principalmente en la prestación de un servicio de aseo, el cual será proporcionado a través de una aplicación móvil la cual tendrá en su diseño las facilidades para que el usuario final pueda escoger su servicio, alcance y costo a un solo clic.

¹ El Tiempo

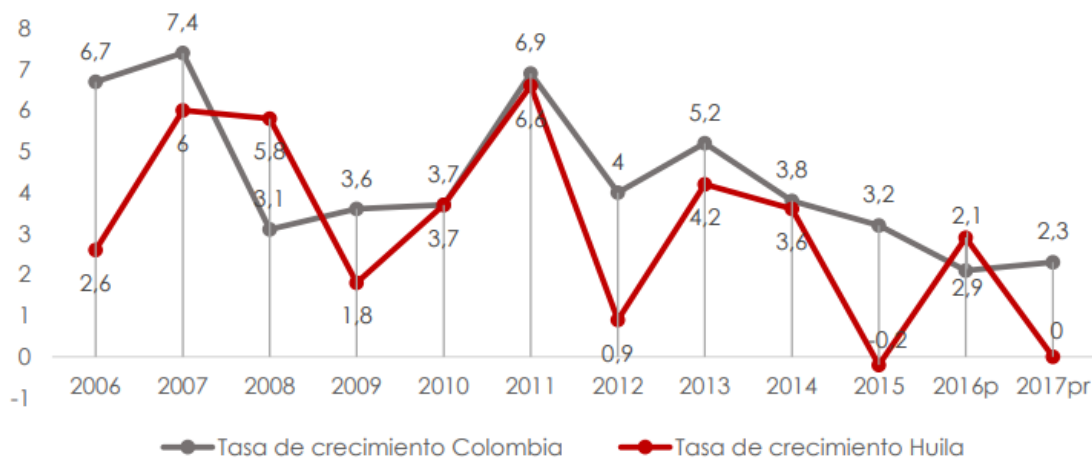
Neiva representa el 29,4% del departamento del Huila y el 0,71% del territorio nacional con una población total estimada para el año 2016 de 344.026 habitantes. De acuerdo con las proyecciones del Dane, la ciudad ha experimentado durante los últimos diez años un crecimiento del 7,80% con una tasa promedio anual de 0,78%. Este crecimiento ha engrosado por el aumento del peso relativo de la población en edades avanzadas.²

Análisis del sector

PIB3

El departamento del Huila en el año 2017 registró un crecimiento en el PIB de 0,04% respecto al año anterior, lo que le permitió contribuir a la economía nacional con \$14.522 miles de millones a precios constantes, equivalente a una participación del 1,74%.

Gráfico 1. Crecimiento % en volumen



Fuente: Informe coyuntura económica 2018 Cámara de Comercio de Neiva

² <https://www.alcaldianeiva.gov.co/Ciudadanos/EstadisObservat/Demograf%C3%ADa%20Neiva.pdf>

³ Informe de Coyuntura Económica 2018 CCN

El crecimiento del Producto Interno Bruto del departamento del Huila, frente al agregado nacional, en los años 2006, 2009, 2013, 2015 y 2017 presentó mayores diferencias en la tasa de crecimiento. Por otro lado, en las series de tiempo analizadas, tan solo en dos ocasiones la dinámica del PIB departamental superó el agregado nacional, en 2,7 pp y 08 pp para los años 2008 y 2016. En los últimos 12 años, sólo en el 2015 el departamento del Huila mostró un comportamiento negativo en cuanto a la dinámica de su economía. Para el año 2017 se evidenció una desaceleración de la economía departamental, frente a la tasa de crecimiento del año anterior.

Desempleo⁴

Históricamente en el departamento la tasa global de participación ha tenido un incremento de 4,6 pp, en el periodo 2008-2017, lo que significa que el Huila pasó de tener de cada 10 personas que están económicamente activas 5 en edad de trabajar en el 2008, a 6 personas en edad de trabajar en el 2017, es decir, en términos económicos registró un aumento en su fuerza laboral. Así mismo tenemos que de la población económicamente activa el 60,7% fueron hombres y el 39,3% mujeres.

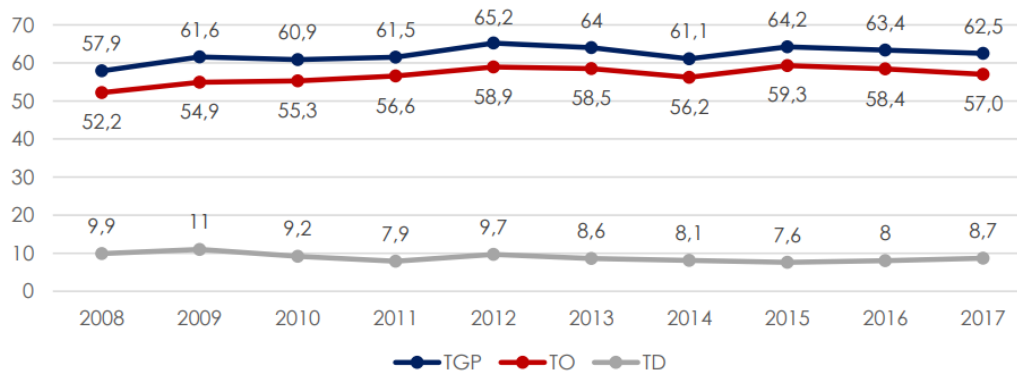
Por otro lado, en los últimos 9 años la tasa de ocupación aumentó 4,8 pp, ya que pasó de tener en el 2008 una TO de (52,2%) a (57%) en el 2017, sin embargo, en el periodo 2016-2017 registró una variación negativa de la TO explicada por la poca demanda laboral en el año 2017. De la población ocupada en el Huila, el 62,4% correspondió a hombres y el restante es decir el 37,6% al género femenino.

En cuanto a la tasa de desempleo para el Huila, históricamente en el 2009 se presentó la máxima tasa. En los años 2016-2017 se presentó un incremento de 0,7 pp del desempleo explicado

⁴ Informe de Coyuntura Económica 2018 CCN

principalmente por la baja dinámica del sector construcción en el 2017 en el departamento. Analizando por género, para el Huila se presenta, que el mayor porcentaje de desempleo en 2017 lo registraron las mujeres (57,4%), mientras que en los hombres el porcentaje fue de 42,6.

Gráfico 2. Tasa Global de participación, de ocupación y de desempleo Huila 2008 - 2017



Calidad del empleo y el trabajo⁵

Posición ocupacional precaria. En el año 2012, el 55,9% de los trabajadores huilenses son trabajadores por cuenta propia: 37,3% son actividades rurales, de baja productividad y calidad; si a este grupo se suman los empleados domésticos, los trabajadores familiares sin remuneración (en la familia o empresas) y los jornaleros o peones, se encuentra que el 71,6% de los ocupados tienen una posición ocupacional precaria, que se traduce en deficientes condiciones de trabajo y de ingreso. Solamente 24,4% de los trabajadores son empleados particulares o del gobierno.

Gráfico 3. Ocupados por posición ocupacional. Huila. 2012

⁵ Plan de empleo del Departamento del Huila 2012, Cámara de Comercio de Neiva

Posición ocupacional		
Descriptiva	Número	Participación porcentual
Empleo particular	95.300	18,8
Empleo del gobierno	18.267	3,6
Empleo doméstico	11.269	2,2
Cuenta propia	283.346	55,9
Patrón o empleador	29.675	5,9
Trabajador familiar sin remuneración	41.725	8,2
Trabajador sin remuneración en empresas	5.335	1,1
Jornalero o peón	21.302	4,2
Otro	519	0,1

Fuente: DANE – Mercado Laboral por departamentos 2012.

Subempleo

El subempleo subjetivo fue de 39% en 2012. En 2011 era de 39,8%. Alcanzó un pico de 43,7% en 2007, momento desde el cual ha disminuido ligeramente, según el DANE. Esta cifra muestra la inconformidad de la población ocupada con sus condiciones laborales actuales, manifestando el deseo de mejorar sus ingresos, el número de horas trabajadas o desempeñar una labor más acorde con sus competencias laborales. La tasa de subempleo subjetivo para Neiva se ubicó en 36,4%.

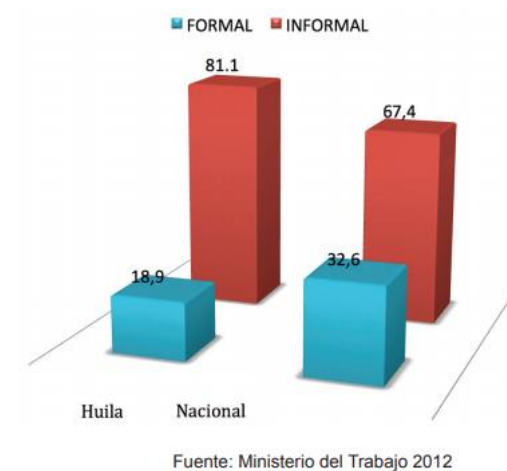
Informalidad

Se constituye como uno de los problemas laborales más relevantes en las dinámicas del departamento del Huila, siendo un fenómeno que ha impedido cumplir los propósitos de direccionar la economía departamental (altos niveles de informalidad generan bajos niveles de competitividad).

En 2012 el departamento ocupó el octavo lugar a nivel nacional con mayor grado de informalidad desde el punto de vista de la no afiliación a pensión, con una población de 410.753 habitantes, que

representan el 82% sobre el total de la población de ocupados del departamento (según el Ministerio del Trabajo). La cifra está por encima del promedio nacional, la cual es de 67,4%. El departamento sólo es superado por Chocó 87,7%; La Guajira 87,7%; Córdoba 87,0%; Sucre 86,9%; Nariño 86,7%; Caquetá 83,9% y Cauca 82,0%.

Gráfico 4. Tasa de informalidad. Contraste datos Nacionales y Huila. 2012



Bajos ingresos:

El 32,4% de la población ocupada recibe ingresos mensuales inferiores a medio salario mínimo mensual y otro 23,7%, inferior a un salario mínimo, lo que muestra que el 56,1% del total obtiene ingresos muy precarios. Apenas 24,1% recibe entre uno y dos salarios mínimos y tan sólo el 10,7% de las personas ocupadas obtienen ingresos superiores a dos salarios mínimos legales mensuales vigentes.

Gráfico 5. Ocupados por ingresos laborales Huila 2012

Por ingresos laborales		
	Número	Participación porcentual
No informa	46.968	9,3
Menor 0,5	164.107	32,4
0,5 a 1	119.919	23,7
1 a 1,5	95.188	18,8
1,5 a 2	26.657	5,3
2 a 4	35.290	7,0
Más de 4	18.607	3,7

Fuente: DANE – Mercado Laboral por departamentos.2012.

Conviene aclarar que la medición se hace en salarios mínimos mensuales pero la gran mayoría de los ocupados no son trabajadores asalariados. Estos bajos niveles de ingreso se expresan en un indicador de pobreza monetaria muy alto; en el año 2009, Huila tenía un nivel de pobreza de 61,8% y de pobreza extrema de 31%. Huila continúa siendo un departamento con una proporción de población rural elevada (40%), donde hay mayores niveles de pobreza. En las zonas urbanas la pobreza es menor; por ejemplo, para 202 en Neiva la pobreza fue de 22% y la pobreza extrema de 4,3%”.

Esta problemática de bajos ingresos también tiene justificación en que el 83,8% de los ocupados tienen hasta formación secundaria completa (se destaca primaria incompleta, con niveles del 21,8% y secundaria incompleta, de 19,2%).

8.3 Emprendimiento empresarial en Neiva⁶

El emprendimiento empresarial, es una alternativa diferente a la ya conocida, que permite más libertades a quien la ejerce; el emprendimiento empresarial se define como la iniciativa de un

⁶ Emprendimiento, ciencia y competitividad 2019, Alcaldía de Neiva

individuo para desarrollar un proyecto de negocios o una idea en particular que genere ingresos, crear microempresa.

Es tomar acciones humanas, creativas, para construir algo de valor a partir de nada. Es la insistente búsqueda de la oportunidad sin tener los recursos disponibles; lo que requiere de misión, visión, pasión y compromiso para guiar a otros en el alcance de ese objetivo, tener disposición para tomar riesgos calculados, vislumbrar que ventajas aporta la microempresa para el desarrollo de una propio, de su entorno y de la nación.

Gráfico 6. Creación de unidades productivas por activos y actividad económica en Neiva
2017-2018

Actividad Económica	2017		2018		Part. (inversión)	Δ 2017/2018 %	
	No. Empresas	Activos*	No. Empresas	Activos*	%	No. Empresas	Activos
Agropecuario	47	\$1.533	47	\$1.506	4,2	0,0	-1,8
Explotación de minas y canteras	6	\$68	17	\$235	0,7	183,3	245,6
Manufactura	370	\$ 3.186	309	\$1.327	3,7	-16,5	-58,3
Suministro de electricidad, gas, vapor y aire	5	\$962	6	\$30	0,1	20,0	-96,9
Distribución y tratamiento de agua	19	\$171	16	\$221	0,6	-15,8	29,2

Construcción	192	\$20.456	163	\$16.710	46,5	-15,1	-18,3
Comercio al por mayor y menor	1438	\$ 8.465	1.496	\$6.220	17,3	4,0	-26,5
Transporte y almacenamiento	109	\$ 657	121	\$384	1,1	11,0	-41,6
Alojamiento y servicios de comida	595	\$2.270	554	\$ 1.665	4,6	-6,9	-26,7
Información y comunicaciones	97	\$542	81	\$ 434	1,2	-16,5	-19,9
Actividades financieras y seguros	71	\$ 138	73	\$237	0,7	2,8	71,7
Actividades inmobiliarias	13	\$ 685	18	\$639	1,8	38,5	-6,7
Actividades profesionales, científicas y técnicas	238	\$ 2.845	183	\$ 3.439	9,6	-23,1	20,9
Actividades de servicios administrativos y técnicos	157	\$1.876	125	\$1.030	2,9	-20,4	-45,1
Administración pública y defensa	2	\$ 3	-	\$ -	0,0	-100,0	-100,0
Educación	42	\$ 139	33	\$ 690	1,9	-21,4	396,4
Actividades de atención de la salud humana	71	\$ 1.162	45	\$414	1,2	-36,6	-64,4
Actividades artísticas, de entretenimiento	92	\$274	114	\$ 418	1,2	23,9	52,6
Otras actividades de servicio	218	\$494	174	\$356	1,0	-20,2	-27,9
TOTAL	3.782	\$45.933	3.575	\$35.962	100	-5,5	-21,7

Fuente: Alcaldía de Neiva 2019

De las 3.575 unidades productivas creadas en la ciudad de Neiva el 2018, la mayor contribución se encuentra en el sector comercio (41,8%), seguido del sector servicios (principalmente para las actividades de alojamiento y servicios de comida) (15,4%), industrias manufactureras (8,6%) y construcción (4,5%).

En relación con la mayor contribución en inversión en activos, para el 2018 el sector construcción sigue liderando, con una participación de 46,5% de la inversión en activo total registrada, le sigue la actividad de comercio al por mayor y al por menor con una inversión de 6.220 millones de pesos es decir el 17,3% de la inversión total.

Por otro lado, los sectores con mejor desempeño en variación 2017-2018 fueron: Educación, pasó de invertir en activos \$139 millones en el 2017 a \$690 en el 2018, para un aumento del 396%. Explotación de minas y canteras, incrementó un 183% el número de unidades productivas constituidas.

Y el sector menos dinámico fue el de Electricidad, gas y agua, con una disminución del 96,9% en la inversión de activos y 36,6% en la constitución de unidades productivas para el caso del sector atención de la salud humana.

Gráfico 7. Unidades productivas creadas en Neiva, por tamaño 2017 - 2018

Actividad Económica	2017		2018		Part. (inversión)	Δ 2017/2018 %	
	No. Empresas	Activos*	No. Empresas	Activos*	%	No. Empresas	Activos
MICRO	3767	\$19.294	3566	\$17.750	49	-5,3	-8,0
PEQUEÑA	14	\$16.577	8	\$ 13.916	39	-42,9	-16,1
MEDIANA	1	\$10.062	1	\$ 4.295	12	0,0	-57,3
TOTAL	3782	\$45.933	3575	\$35.962	100	-5,5	-21,7

Fuente: Alcaldía de Neiva

Como la muestra el cuadro anterior, la clasificación de las empresas por tamaño en Colombia, está reglamentado en el artículo 2° de la Ley 590 de 2000, modificado por el artículo 2° de la Ley 905 de 2004, en donde se evalúan el cumplimiento de dos condiciones: planta de personas y activos totales.

En ese contexto para la ciudad de Neiva en el 2018, en términos de creación de unidades el 99,7% fueron microempresas.

En cuanto a la variación 2017-2018 por tamaños, en el 2018 se crearon 201 microempresas menos que en 2017, Las empresas pequeñas en el 2018 fueron 4 menos que en 2017, reflejando un comportamiento decreciente del 5,3 y 42,9% respectivamente.⁷

8.4 Servicio doméstico en Colombia

Según el Ministerio de Trabajo *“es la persona natural que, a cambio de una remuneración, presta su servicio personal de manera directa, habitual y bajo continuada subordinación o dependencia, a una o varias personas naturales, para la ejecución de tareas de aseo, cocina, lavado, planchado, cuidado de niños y demás labores propias del hogar del empleador.”*

La labor de las empleadas domésticas es fundamental para el cuidado del hogar. Sin embargo, estas trabajadoras apenas han comenzaron a ganar visibilidad en el ámbito legal y laboral colombiano.

Sólo hasta el 2014, la ley las integró al Sistema de Seguridad Social y en 2016 se le otorgó el derecho al pago de la prima de servicios, tal como ocurre con el resto de los trabajadores colombianos.

No obstante, la formalización laboral para las cerca de un millón de trabajadoras domésticas aún es muy grande en el país.

Según datos de la Escuela Nacional Sindical (ENS), el 61 por ciento de las empleadas del hogar gana menos de un Salario Mínimo Legal Vigente y el 77% recibe alimentos como pago en especie.

Así mismo, solo el 18% está afiliado a pensión.

⁷<https://www.alcaldianeiva.gov.co/Ciudadanos/EstadisObservat/Boletin%20de%20Emprendimiento,ciencia,competitividad%202019.pdf>

Las cifras indican, además, que el 96% de los empleados domésticos del país son mujeres, de las cuales apenas el 38% de ellas terminó la primaria.

El trabajo doméstico representa en Colombia el 3 por ciento de la población ocupada del país.

Aunque se ha avanzado bastante en el reconocimiento de este oficio, aún es mucho lo que se debe hacer y una de estas acciones es generar espacios laborales con mejores condiciones legales.⁸

Tener presente todo lo que conlleva administrar correctamente a un empleado del hogar no es tarea fácil, más aún cuando día a día, las leyes y regulaciones varían y se intensifican para este tipo de empleados. Pagar cesantías, estar pendiente de las fechas de dotaciones, calcular una prima, saber exactamente a qué entidades de seguridad social afiliar a tu empleado, cuánto pagar según la ley y que tipo de contrato legal firmar con tu empleado, sin duda hacen que sumes a tu lista de tareas diarias el hecho de ser un experto en derecho laboral.⁹

8.5 Análisis externo

Oportunidades:

- Mercado sin explorar.
- Utilización de herramientas tecnológicas.
- En Colombia y el Huila las empresas prestadoras de servicios presentan crecimiento.
- Alto crecimiento del sector de la construcción en la ciudad de Neiva.
- Prestación del servicio seguro, con calidad y respaldo.

⁸ Portafolio, marzo 05 de 2019

⁹ Symplicia

- Por la actual pandemia, la necesidad de desinfección y limpieza de hogares para contrarrestar el virus.

Amenazas:

- Crisis sanitaria y económica por actual pandemia.
- Damas prestadoras del servicio de aseo de manera informal ofrecen precios inferiores.
- Competencia latente por parte del sector empresarial, con amplia trayectoria.

8.6 Análisis interno

Fortalezas:

- Prestación del servicio por medio de aplicación móvil, a un solo clic. Lo que facilitará al usuario acceder al servicio.
- Amplio catálogo de servicios.
- La vinculación del personal se hace bajo altos estándares de seguridad, lo que generará confianza al cliente.
- Personal constantemente capacitado.

Debilidades:

- Sin experiencia en el sector.
- Nuevos en el mercado.
- Alto riesgo financiero, capacidad de inversión.

8.7 Matriz DOFA

DOFA	Fortalezas	Debilidades
------	------------	-------------

<p style="text-align: center;">Oportunidades</p>	<p>1. Utilización de herramientas tecnológicas, Lo que facilitará al usuario acceder al servicio.</p> <p>2. Por el acelerado crecimiento de la construcción en la ciudad de Neiva, incrementará el mercado objetivo.</p>	<p>1. A pesar de ser nuevos en el mercado, la empresa cuenta con la ventaja que el mercado actual se encuentra desatendido.</p>
<p style="text-align: center;">Amenazas</p>	<p>1. Incentivar la formalidad y el crecimiento económico de la ciudad.</p>	<p>1. Diseñar plan estratégico de promoción para darse a conocer en toda la ciudad.</p>

8.8 Misión

Prestar el servicio de aseo doméstico a los hogares de la ciudad de Neiva, mediante aplicación móvil, lo que facilitará y agilizará el acceso al servicio; generando confianza a los usuarios, respaldo, seguridad, y con altos estándares de calidad.

8.9 Visión

Para el año 2023 ser la empresa líder de prestación de servicio de aseo en la ciudad de Neiva, y lograr cubrimiento en los principales municipios del departamento del Huila. Lograr reconocimiento por la implementación de tecnologías, la inclusión de mujeres cabezas de hogar, y aporte al crecimiento económico de la región.

9 Investigación de Mercados

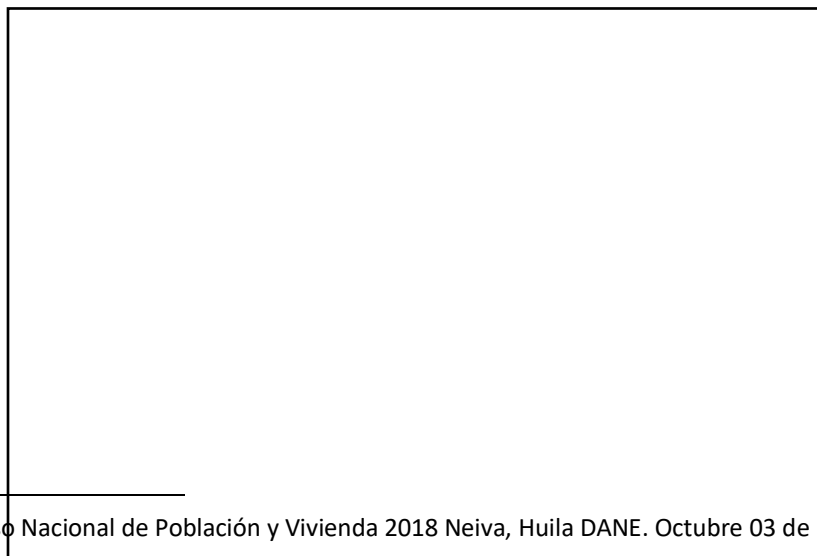
9.1 Mercado potencial

Nuestro enfoque de mercado objeto de estudio está segmentado por las diferentes comunas de la ciudad de Neiva, debido a que la sectorización no se encuentra delimitada, siendo particular encontrar un barrio de estrato medio alto y al pasar la calle encontrar un estrato bajo.

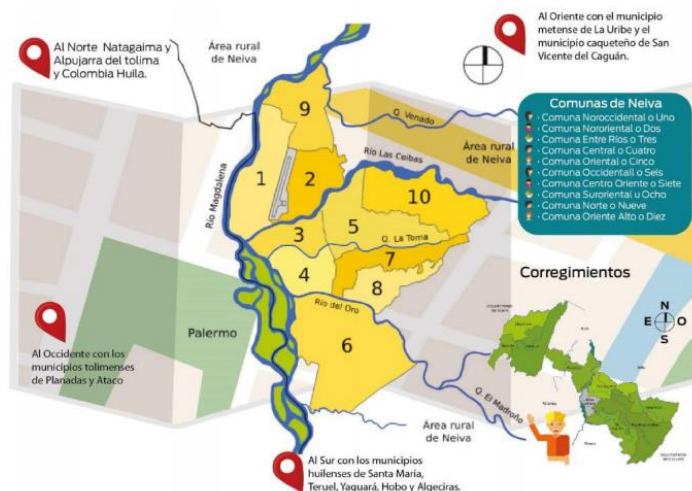
Por lo anterior, consideramos que para tener una mayor amplitud de nuestra plaza indicaremos cuantas viviendas según el registro del servicio de acueducto y alcantarillado pertenecen a los estratos 3,4,5 y 6.

Para el año 2018, la ciudad de Neiva contaba con 152,667¹⁰ viviendas, de las cuales el 10.99%, 5.37%, 1.15%, y 0.10% corresponden a los estratos 3,4, 5 y 6 respectivamente; que es nuestro segmento de mercado.

Gráfico 1. Comunas en Neiva



¹⁰ Resultados Censo Nacional de Población y Vivienda 2018 Neiva, Huila DANE. Octubre 03 de 2019.



Fuente: Alcaldía de Neiva

Gráfico 2. Número de usuarios por servicio, sector y estrato socioeconómico

ESTRATO	SUSCRIPTORES ACUEDUCTO	SUSCRIPTORES ALCANTARILLADO
1	22,640	20,363
2	53,390	53,295
3	11,783	11,753
4	7,077	6,924
5	1,806	1,789
6	181	181
INDUSTRIAL	54	49
COMERCIAL	7,368	7,155
OFICIAL	262	256
TOTAL	104,561	101,765

Fuente: Plan de desarrollo la razón es la gente, gobierno transparente, 2016 – 2019

Como se evidencia en el plan de desarrollo del periodo de gobierno anterior la plaza objetivo serían alrededor de 20,647 viviendas que son las ubicadas en estrato 3,4,5 y 6 hogares de clase media, media-alta y alta, de las cuales esperamos contar con una participación de al menos el 2% inicialmente.

De acuerdo con la muestra obtenida en el análisis de las encuestas realizadas, podemos concluir que nuestro servicio cuenta con un nicho de mercado poco explorado, y que según las encuestas

el 42% de los hogares no cuentan con un personal de confianza para realizar las labores de aseo, lo que nos favorece la participación en la plaza.

Según los resultados de la encuesta, el 25% de la muestra informa que contrata a alguien para prestar el servicio de aseo al hogar.

Total Viviendas Estratos 3,4,5 y 6 en Neiva	Hogares que contratan personal de aseo	Posible Demanda
20.647	25%	5.161,75

Los encuestados también manifestaron que un 7,50% contrata el servicio de aseo de forma virtual.

Viviendas	Contrata el servicio de forma Virtual	Posible Demanda
5.161,75	7,50%	387,13

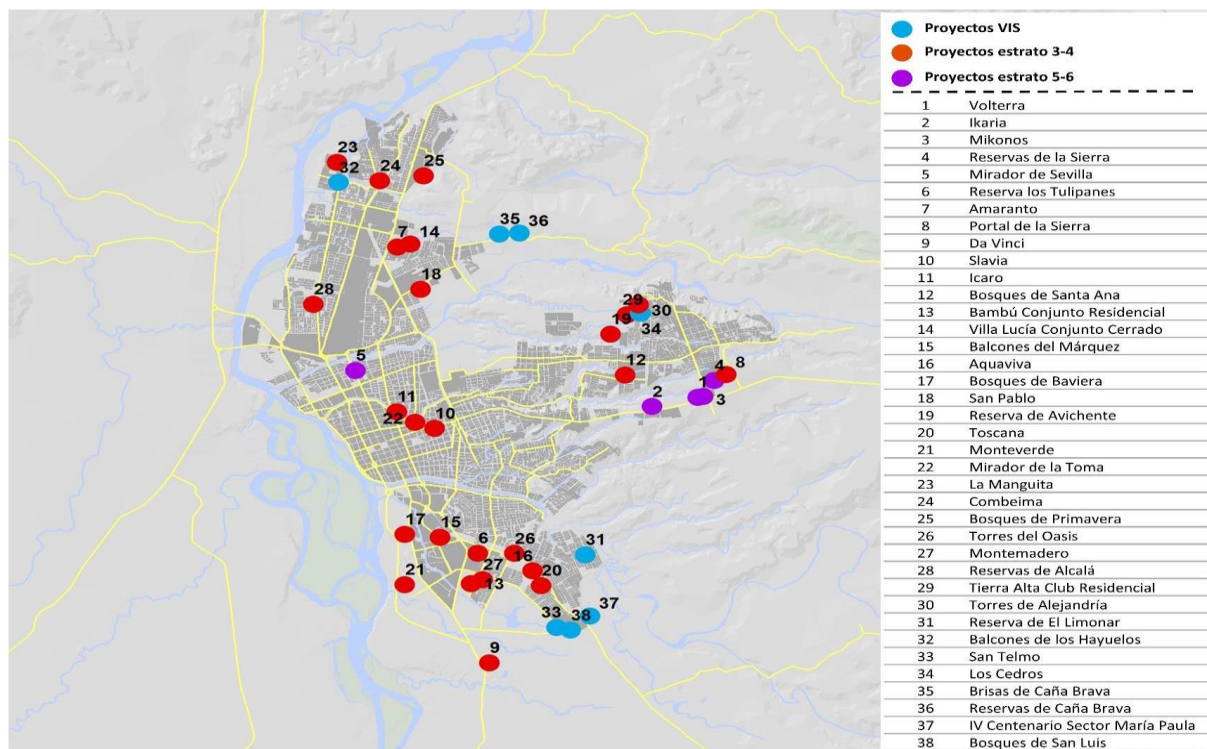
Se estima que, para el primer año, la empresa puede prestar sus servicios de limpieza a 387 viviendas ubicadas en la ciudad de Neiva al mes.

Proceso urbano importante en los últimos años ha sido la aparición de gran cantidad de promociones urbanísticas, en su mayoría de tipología multifamiliar.

Buena parte de esos desarrollos incipientes están siendo dirigidos hacia la población de estratos 4 y 5, concentrados especialmente en el caso de los estratos más altos hacia el oriente, específicamente en la Comuna 7. Este es el caso por ejemplo del Conjunto Reserva de la Sierra,

conformado por viviendas de tipo unifamiliar y multifamiliar, y de aparición reciente en la ciudad.¹¹

Gráfico 3. Proyectos inmobiliarios en Neiva



Fuente: Estudio de crecimiento Urbano Findeter

Gráfico 4. Conjunto Inmobiliario Reserva de la Sierra en Neiva (año 2009-2015)



Fuente: Estudio de crecimiento Urbano Findeter

¹¹ Estudio de Crecimiento Urbano FINDETER

Proyectos de estrato 3¹²

La mayor parte de estos proyectos se encuentran ubicados al nororiente de la ciudad, al costado derecho del Aeropuerto Benito Salas. La tipología de estos proyectos es adosada, aunque en algunos casos se encuentran tipologías pareadas. Se encuentran tanto proyectos unifamiliares como multifamiliares. En algunos casos, se trata de urbanizaciones conformadas por la unión de varias manzanas con torres de cuatro pisos cuya disposición niega el acceso al espacio público y fragmentan la conexión con la ciudad. Esta misma tipología estrato 3, se repite en diversas zonas de Neiva, en donde no hay interacción entre vivienda, espacio público, y equipamientos (ver gráfico 12). El valor del metro cuadrado se encuentra entorno a los \$1.750.000.

Gráfico 5. Ejemplo de Proyectos estrato 3. Urbanización Santa María



Fuente: <http://www.santamarianeiva.com/>

Proyectos de estrato 4¹³ Estos proyectos se ubican en su mayoría al oriente de la ciudad, en terrenos con buena accesibilidad. La mayor parte de estos desarrollos se configuran en conjuntos cerrados conformados por torres de vivienda, en algunos casos, con mezcla de usos (vivienda y comercio).

¹² Estudio de Crecimiento Urbano FINDETER

¹³ Estudio de Crecimiento Urbano FINDETER

Estos proyectos, al igual que los proyectos de los estratos 5 y 6, cuentan con diversos servicios en cuanto a equipamiento de recreación y áreas comunes.

Gráfico 6. Ejemplo de Proyectos estrato 4. Proyecto Mediterráneo Condominio



Fuente: Constructora Construespacios

Proyectos de estrato 5 y 6¹⁴ Estos proyectos se encuentran ubicados en grandes terrenos ubicados en el sector oriental de la ciudad de Neiva en un entorno natural y privilegiado. Son proyectos de tipología aislada y en su gran mayoría, se conforman de torres de apartamentos y/o casas en conjuntos cerrados y en algunos, de casas tipo campestre con grandes zonas sociales, que incluyen: piscina, salón comunal, gimnasio, cancha de squash, cancha de tenis, guardería, senderos peatonales y amplias zonas verdes. Son proyectos que cuentan con una buena accesibilidad a los servicios de la ciudad (equipamientos culturales, deportivos, comercios, administración). (Ver Gráfico 14). El valor del metro cuadrado se encuentra entorno a los \$2.900.000.

Gráfico 7. Ejemplo de Proyectos estrato 5 y 6. Proyecto Reserva de la Sierra

¹⁴ Estudio de Crecimiento Urbano FINDETER



Fuente: www.disarcosa.com/proyectos-en-curso/

Los proyectos de estrato 3, se concentran en su mayoría al nororiente de la ciudad, al costado oriental del aeropuerto Benito Salas. Estos proyectos ofrecen una baja calidad tanto arquitectónica como urbanística y están generando un nuevo foco de desarrollo segregado del centro tradicional en una zona que presenta conflictos de usos entre las zonas residenciales y el área de influencia del aeropuerto.

Los proyectos estrato 4, se desarrollan hacia el oriente de la ciudad en terrenos de fácil acceso con buena infraestructura y equipamientos. En su mayoría, estos desarrollos se configuran mediante conjuntos cerrados y torres en altura con una gran oferta de espacios de uso comunal, como: parques, piscinas, canchas, guardería, senderos ecológicos, entre otros.

En relación con los proyectos de estratos altos, se identifica que la mayor parte de estos desarrollos se conforman por conjuntos cerrados de vivienda unifamiliar, algunos de ellos tipo campestre en grandes terrenos ubicados al costado oriental de la ciudad, en zonas totalmente aisladas del centro.

De manera general, se concluye que el mercado inmobiliario de la ciudad de Neiva está concentrado en el desarrollo de proyectos estratos 3 y 4 los cuales se ubican hacia los ejes más importantes de valorización del suelo. Las comunas 1, 2, 6 y 9 presentan un importante desarrollo

de proyectos estrato 3, mientras hacia las comunas 3, 7 y 10 se presentan las áreas de desarrollo de proyectos de estratos altos.

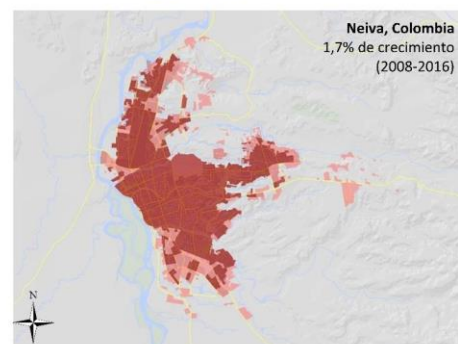
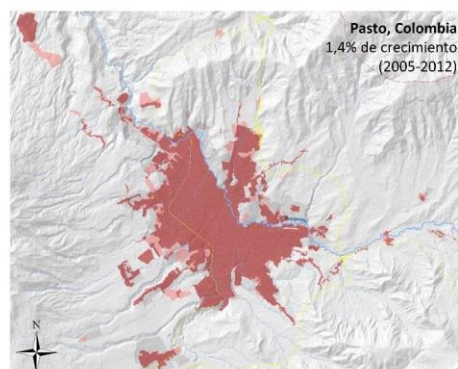
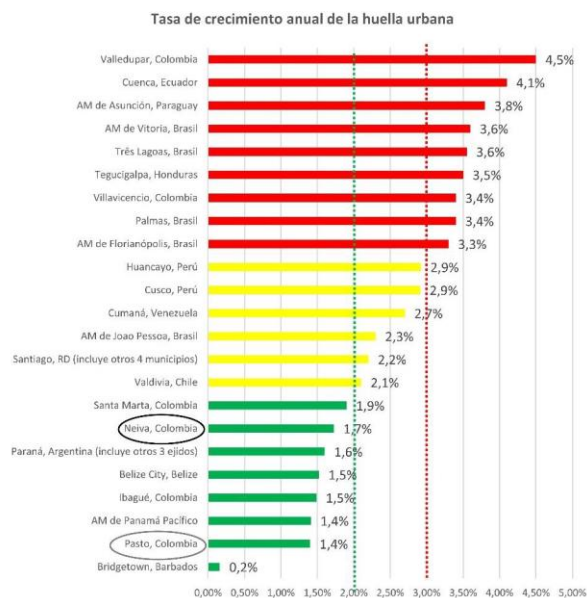
Gráfico 8. Crecimiento urbano: Tasa de crecimiento anual de la huella urbana



LÍMITE URBANO Y COMPACIDAD

CRECIMIENTO URBANO: Tasa de crecimiento anual

Neiva presenta una tasa de crecimiento anual del 1,7% en los últimos 8 años. La relación entre la TCMA de población y la TCMA de la huella es 0,46 lo que indica que la ciudad está ocupando terreno de manera ineficiente.



Fuente: Estudio de crecimiento Urbano Findeter

Se plantea la construcción de al menos, 33.000 viviendas en los próximos 34 años; lo cual implica la construcción de aproximadamente 1.000 viviendas al año.

Con un análisis algo más detallado, se estima la demanda de vivienda por clase social, como se muestra en la Tabla 51. Dada la enorme complejidad de proyectar tendencias de modificación de la situación socioeconómica de la población en las próximas décadas, el cálculo se realiza proyectando la situación actual.¹⁵

¹⁵ Estudio de Crecimiento Urbano FINDETER

Gráfica 9. Demanda de vivienda por clase social

Clase	VIVIENDAS EXISTENTES 2016	PROPORCIÓN VIVIENDAS 2015	Viviendas 2030	Viviendas 2050
ALTA	2.392	3%	2.777	3.293
MEDIA	16.690	22%	22.863	27.107
BAJA	66.267	75%	76.946	91.232

Fuente: Estudio de Crecimiento Urbano FINDETER

Gráfico 10. Demanda Proyectada

AÑO	Viviendas Proyectadas	Demanda Proyectada
2020	20647	4644
2021	20998	4728
2022	21355	4800
2023	21718	4883
2024	22087	4968
2025	22463	5052

Fuente: Autores proyecto

Partiendo de la demanda actual que son los 4644 hogares para el primer año, y teniendo en cuenta la variación TCMA de la ciudad de Neiva que corresponde al 1,7%. Observamos una tendencia creciente en 10 años del 18%, cabe resaltar que estos datos se obtienen como piso.

Gráfico 11. Oferta

Viviendas	Hogares que han contratado con empresas prestadoras de servicio de aseo	Oferta
5.161,75	10%	516

Fuente: Autores proyecto (Datos encuesta aplicada, ver anexos)

9.2 Principales competidores

Al analizar las empresas existentes prestadoras de servicio de aseo doméstico en la ciudad de Neiva, se pudo concluir que son pocas las constituidas legalmente.

Operarias informales:

Como principal competidor se tiene el servicio prestado por las operarias de manera informal, con referencias de persona a persona.

Adicionalmente las empresas constituidas que prestan los servicios de aseo en Neiva lo realizan de manera institucional, empresarial y no de manera doméstico, por lo tanto, dichas empresas no se tienen en cuenta como competencia.

A continuación, mencionamos las empresas a nivel país que prestan el mismo tipo de servicios que se está estudiando en el proyecto.

Nombre Empresa	HOGARU
Localización y lugar de prestación del servicio	Cl. 105 No.45 ^a - 39, Bogotá Cundinamarca, sabana de Bogotá, Antioquia, Cali.

Servicios	Limpieza a profundidad, lavado de ropa a máquina o a mano según el tipo de prenda, planchado, cocina básica, cuidado de niños.
Precios	4H: \$63,000 - \$72,000 8H: \$93,950 - \$95,950
Distribución	Digital a través de aplicaciones móviles.

Nombre Empresa	CASA LIMPIA S.A.
Localización y lugar de prestación del servicio	Avenida El Dorado No. 100 - 80 Bogotá D.C Bogotá, Medellín.
Servicios	Limpieza de fachadas en alturas. Limpieza en vidrios de fachadas y avisos en panaflex. Limpieza en espacios confinados. Limpieza en obra. Mantenimiento de pisos. Sellado y cristalizado de pisos duros.

Precios	4H: \$63,500 8H: \$89,900
Distribución	Digital a través de aplicaciones móviles.

Nombre Empresa	CLEAN SERVICE SOLITIONS
Localización y lugar de prestación del servicio	Carrera 13 # 51-25 Of 108 Chapinero, Edificio Grupo 7 Bogotá. Medellín, Pereira, Barranquilla.
Servicios	Limpieza profunda Limpieza de baños Limpieza de paredes Limpieza de ventanales, mesas de vidrios, entre otros Cocinar y limpieza de la cocina Lavado Planchado y organización de ropa
Precios	4H: \$67,000 8H: \$92,000

Distribución	Digital a través de aplicaciones móviles, página web.
--------------	---

Nombre Empresa	AGEMSER
Localización y lugar de prestación del servicio	Carrera 19 No. 125-65, oficina 405. Bogotá, Medellín, Cali.
Servicios	<p>Deje en manos de Agemser las labores de aseo y limpieza de su hogar y disfrutará el placer de una casa en perfectas condiciones de aseo y limpieza.</p> <p>El aseo y la limpieza practicado con personal especializado, con la frecuencia y productos apropiados logran mantener sus espacios en perfecto estado para el bienestar de su familia y el de sus trabajadores.</p>
Precios	<p>4H: \$71,000</p> <p>8H: \$98,000</p>

Distribución	Digital a través de aplicaciones móviles, página web.
--------------	---

En la ciudad de Neiva, no se encuentra información de empresas prestadoras de servicio de aseo. Sin embargo, las empresas que se encuentran a nivel nacional presentan servicios muy similares y un rango de precios semejantes, adicionalmente de contar con el servicio doméstico lo ofrecen a nivel empresarial.

La distribución del servicio lo realizan por medio de herramientas tecnológicas como aplicaciones móviles y páginas web.

De acuerdo con la encuesta aplicada, el 10% de los hogares encuestados manifestaron que si han contratado a empresas para la prestación del servicio doméstico.

9.3 Descripción del servicio

La empresa “En tus manos S.A.S” prestará el servicio de aseo doméstico en la ciudad de Neiva por medio de una aplicación móvil que el usuario deberá descargar de App Store o Google Play. Por lo que es necesario poseer un teléfono celular o tableta que cuente con las tiendas virtuales mencionadas anteriormente, deberá asegurarse de contar con servicio de internet.

El usuario ingresará a App Store o Google Play cual sea el caso, y en la barra de búsqueda deberá escribir: En tus manos.

Allí dará clic en obtener o descargar, deberá esperar unos minutos a que la aplicación sea instalada en su dispositivo electrónico.

Una vez se encuentre instalada la APP, el usuario deberá realizar una inscripción, o podrá ingresar con acceso de Facebook o Gmail.

Posterior a esto visualizará el inicio, en donde podrá desplegar el catálogo de servicios, el cual está distribuido en 3 grupos: *Aseo General*, *Limpieza y Desinfección*, y *Servicios Adicionales*.

A continuación, presentamos el catálogo del servicio que el usuario podrá identificar dentro de la aplicación móvil:

<p>ASEO EN GENERAL</p> <ul style="list-style-type: none">• Barrido• Trapeado• Limpieza de polvo• Tendido de camas• Lavado de baños (x2)• Limpieza de cocina (estufa y nevera)• Limpieza de Telarañas	
<p>LIMPIEZA Y DESINFECCION DE COCINA</p> <ul style="list-style-type: none">• Limpieza de polvo• Lavado de paredes• Lavado de mueble de cocina• Limpieza de estufa, horno y campana• Limpieza de nevera	

LIMPIEZA Y DESINFECCION DE HABITACIONES

- Cambio de sábanas
- Limpieza de polvo
- Limpieza de paredes
- Limpieza de ventanas
- Limpieza de puerta de habitación



LIMPIEZA Y DESINFECCION DE BAÑOS


- Limpieza de sanitarios
- Desinfección de sanitarios
- Limpieza de tinas
- Desinfección de tinas
- Limpieza de lavamanos
- Desinfección de lavamanos
- Limpieza de divisiones de baño
- Limpieza de mueble de baño



LIMPIEZA Y DESINFECCION DE SALA – COMEDOR

- Limpieza de polvo
- Limpieza de pisos



<ul style="list-style-type: none"> • Limpieza de muebles • Aspirado de alfombras • Limpieza de paredes • Limpieza de tomas eléctricos 	
<p>SERVICIOS ADICIONALES</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lavado de protector de colchón • Limpieza de pisos – juntas • Lavado de cortinas • Encerado de pisos 	

El servicio se podrá adquirir de acuerdo con la necesidad de cada usuario, el cual podrá ir seleccionando y agregar al carro de compras los servicios que desee.

Adicionalmente al catálogo de servicios, deberá elegir el número de días que requiere el servicio, el cual se encuentra enumerado desde 1 día hasta 30 días, el tiempo en el que se prestará dichos servicios los cuales serán de 4 y 8 horas, y los rangos de los horarios disponibles para cada tiempo seleccionado, los cuales van desde las 6:30 am hasta las 5:00pm según corresponda.

4 horas en la mañana	4 horas en la tarde	8 horas (día completo)
A partir de las 6:30 am hasta 12 mediodía	A partir de la 1:30 pm hasta las 5:00pm	A partir de la 6:30 am hasta las 5:00pm

Cuando el usuario ya ha definido sus servicios, los días, el tiempo y el horario de llegada de la operaria de aseo, confirmará la dirección exacta para la prestación del servicio, la plataforma solicitará confirmación de lo elegido y mostrará el valor total de lo contratado, si el usuario está de acuerdo, la APP lo llevará a la pasarela de pagos PSE donde podrá cancelar con su tarjeta débito o crédito.

En cuestión de minutos le llegará vía correo electrónico la confirmación de “Aceptación del servicio” donde especificará el detalle de lo contratado. El usuario podrá hacer el seguimiento en su dispositivo, desde el momento en que se selecciona la operaria hasta la llegada al hogar.

A continuación, se relaciona la composición de los kits de aseo para cada servicio:

Kit de aseo - ASEO GENERAL		
Ítem	Descripción	Cantidad
0	Carro de servicio	1
1	Trapero	1
2	Escoba	1
3	Recogedor	1
4	Paños de fibra	3
5	Cepillo task	1
6	Cepillo plano	1
7	Esponja extra abrasiva para baño	2
8	Balde 12LT	1
9	Limpiador de vidrios	1
10	Esponja para cocina (esponja brilladora)	1
11	Bolsa para basura Taskx	2
12	Jabón en polvo	0.5 Kilo
13	Jabón liquido	0.3 Galón
14	Desengrasante para cocina	0.1 Galón
15	Limpiavidrios	0.15 Galón
16	Blanqueador desinfectante	0.25 Galón
17	Jabón lava losa	0.1 Galón
18	Polvo limpiador abrasivo	0.1 Kilo
19	Ambientador	0.125 Litro

Kit de aseo - LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN		
Ítem	Descripción	Cantidad

0	Carro de servicio	1
1	Trapero	1
2	Escoba	1
3	Recogedor	1
4	Paños de fibra	3
5	Cepillo task	1
6	Cepillo plano	1
7	Esponja extra abrasiva para baño	2
8	Balde 12LT	1
9	Limpiador de vidrios	1
10	Aspiradora	1
11	Esponja para cocina (esponja brilladora)	1
12	Bolsa para basura Task	2
13	Jabón en polvo	0.5 Kilo
14	Jabón liquido	0.3 Galón
15	Desengrasante para cocina	0.1 Galón
16	Limpiajuntas	0.5 Galón
17	Shampoo para alfombras y cortinas	0.1 Galón
18	Limpiavidrios	0.15 Galón
19	Blanqueador desinfectante	0.25 Galón
20	Jabón lava losa	0.1 Galón
21	Polvo limpiador abrasivo	0.1 Kilo
22	Ambientador	0.125 litro
23	Cera para pisos	0.125 Galón
24	Liquido suavizante	0.125 Galón

Kit de aseo – SERVICIOS ADICIONALES (Lavado de protector de colchón - servicio prestado en las instalaciones de la empresa)

Unidad	Descripción	Cantidad
1	Lavadora industrial	1
2	Jabón liquido	0.3 Galón
3	Liquido suavizante	0.125 Galón

Kit de aseo – SERVICIOS ADICIONALES (Limpieza de pisos – juntas)

Unidad	Descripción	Cantidad
1	Trapero	1
2	Escoba	1
3	Cepillo task	1
4	Balde 12LT	1
5	Limpiajuntas	0.5 Galón

6	Cera para pisos	0.125 Galón
7	Brilladora lava tapetes industrial	1

Kit de aseo – SERVICIOS ADICIONALES (Lavado de cortinas)		
Unidad	Descripción	Cantidad
1	Paños de fibra	2
2	Shampoo para alfombras y cortinas	1
3	Cepillo plano	1
4	Balde 12LT	1
5	Aspiradora	1
6	Hidrolavadoras	1

Kit de aseo – SERVICIOS ADICIONALES (Encerado de pisos)		
Unidad	Descripción	Cantidad
1	Trapero	1
2	Escoba	1
3	Jabón en polvo	0.5 Kilo
4	Cera para pisos	0.125 Galón
5	Balde 12LT	1
6	Brilladora lava tapetes industrial	1

Beneficios del servicio:

- Facilitar la contratación del servicio, sin salir de su hogar. A un clic.
- Cuenta con amplio catálogo de servicios, según la necesidad de cada cliente.
- Personal de confianza, plenamente identificado y con filtros de seguridad constantes.
- La administración del personal estará a cargo de la empresa, por lo que no es necesario la inscripción de prestaciones sociales.
- Personal altamente calificado para prestar cada uno de los servicios del catálogo.
- El personal llegará con el kit de aseo, por lo que no se utilizará los productos de aseo del cliente.

- La empresa incentivará el empleo y mejoramiento de condiciones laborales para muchas mujeres cabezas de hogar que trabajan en la informalidad.

Norma de calidad:

La empresa “En tus manos S.A.S” trabajará para garantizar la prestación de servicio de aseo doméstico en la ciudad de Neiva garantizando la preservación del medio ambiente, y esto se demostrará en la compra de productos ecológicamente amigables.

9.4 Perfil del cliente

El servicio está perfilado para aquellos clientes que no cuentan con el tiempo para realizar las labores de aseo doméstico en los estratos 3,4,5 y 6. En su mayoría son personas que laboran y que estas labores no están dentro de sus prioridades, pero sí, demandan la necesidad de mantener sus hogares aseados y ordenados, entre ellos podemos estar encontrando empleados, empresarios, independientes.

10 MARKETING

10.1 Política de producto

La empresa “En tus manos S.A.S” prestará el servicio de aseo doméstico en la ciudad de Neiva inicialmente. El acceso al servicio se llevará a cabo por una aplicación móvil que estará disponible en las 2 principales tiendas de aplicaciones móviles: App Store y Google Play, la aplicación se podrá descargar gratis.

En la pantalla inicio de la aplicación el usuario o posible cliente podrá encontrar el catálogo de servicios distribuido en tres grupos: Aseo general, Limpieza y desinfección (subgrupos: cocina,

habitación, baños, sala-comedor), y por último servicios adicionales. También podrá elegir las horas de duración del servicio: 4 y 8 horas, la cantidad de días que se encontrará en rangos: de 1-2; 3 -5; más de 6 días; entre más días se contrata el servicio el cliente podrá acceder a un descuento entre el 5% y el 10%.

Los horarios disponibles para la prestación del servicio serán de la siguiente manera:

4 horas en la mañana	4 horas en la tarde	8 horas (día completo)
A partir de las 6:30 am hasta 12 mediodía	A partir de la 1:30 pm hasta las 5:00pm	A partir de la 6:30 am hasta las 5:00pm

Los horarios aquí registrados son referentes al horario inicial y final disponible, es el usuario el que determina la hora inicial y el aplicativo automáticamente de acuerdo con la elección le genera la hora final, todo ello dentro de los rangos mencionados.

El usuario podrá escoger uno o más servicios a la vez, en la dinámica de “enviar al carrito” de esta manera es el usuario quien, dependiendo de su necesidad, escoge su servicio.

Cuando el servicio se encuentre confirmado, el personal se acercará a la dirección del usuario registrada en la aplicación con el kit de aseo, por lo que el personal no hará uso de ninguno elemento ni producto del usuario. Ya que se busca que los productos sean los mismos en cada prestación del servicio, para así asegurar calidad y el compromiso con el medio ambiente.

10.2 Política de precio

A continuación, se identifican los precios por cada servicio a ofertar, los cuales fueron hallados bajo la fórmula de precio:

$$PV = \frac{\text{Costo Ventas}}{(1 - \% \text{ margen})}$$

SERVICIO	COSTO COMERCIAL	MARGEN	IVA	PRECIO PÚBLICO
Limpieza y Desinfección - Servicio de 8 horas	74.829	20%	19%	111.308
Aseo General - Servicio de 4 horas	37.414	20%	19%	55.654
Lavado de protector de colchón	8.815	60%	19%	26.225
Limpieza de pisos – juntas	17.193	60%	19%	51.148
Lavado de cortinas	13.585	70%	19%	53.888
Encerado de pisos	16.993	60%	19%	50.553

10.3 Política de promociones

En la era tecnológica en la que nos encontramos actualmente, y a razón de la pandemia del Covid19, muchas empresas y modelos de negocio tuvieron que cambiar la forma en la que venían haciendo las cosas y migrar sus modelos comerciales que les venían dando resultado hace algún tiempo, a las plataformas y tiendas tecnológicas para la comercialización de sus productos y/o servicios.

Es por lo que “En tus manos SAS” pretender participar de ese mercado que actualmente se encuentra en crecimiento exponencial. Para ello se investigó cuáles son las aplicaciones con mayor consumo por parte de los colombianos, y dentro de las 5 más utilizadas encontramos a: Facebook, WhatsApp, Instagram y YouTube.

ESTRATEGIA 1.

Redes sociales: Instagram y Facebook.

Son redes sociales y aplicaciones móviles al mismo tiempo, que permite a sus usuarios subir imágenes y vídeos con múltiples efectos fotográficos como filtros, marcos, colores retro, etc., para posteriormente compartir esas imágenes en la misma plataforma o en otras redes sociales. Estas aplicaciones o redes son actualmente una de las que mayor crecimiento tiene en el mundo.

Si eres un profesional independiente y lo que te interesa es potenciar tu marca, esta red social es la mejor opción

Pero ¿por qué? el 40% de las personas responden mejor ante la información visual que ante el texto.

Las fotografías y los vídeos son el tipo de contenido que consigue mejor respuesta en redes sociales, con lo que este dato es más que suficiente como para que debas integrarla dentro de tu estrategia de Marca.

Si además le sumas, que estas plataformas tienen más 1000 millones de usuarios. Éstas son plataformas donde es relativamente fácil conseguir visibilidad, esto significa que el nivel de interacción de los usuarios con los contenidos es de los más elevados respecto a otras redes.¹⁶

De acuerdo con lo anterior, Instagram y Facebook tienen dentro de sus servicios publicidad para empresas, donde se puede delimitar el mercado, y por medio de estadísticas semanales se puede observar el número de personas que han ingresado a ver la publicación y así contar con un seguimiento constante.

Por lo que inicialmente se plantea crear el kit de marca: el diseño, los colores a utilizar y el nombre, para generar reconocimiento y recordación en los consumidores de la plataforma.

¹⁶ www.webescuela.com

Posteriormente se define y conoce a los consumidores de Instagram a los que se pretende llegar, se debe tener cuenta la demografía, delimitar el servicio puesto que inicialmente solo estará disponible en la ciudad de Neiva, se crearán publicaciones llamativas que motiven a visitar el perfil de la empresa.

La empresa iniciará con un primer diagnóstico para conocer los costos de publicitar en Instagram, por lo que invertirá alrededor de 7 dólares en una semana para poder conocer en ese lapso que tanto alcance se obtuvo con la publicación, y así saber los costos por clics.

En promedio se estima que al invertir entre \$40,000 y \$60,000 se puede lograr alcance hasta por 2,500 personas.

ESTRATEGIA 2.

Co-branding:

Es una asociación entre dos o más marcas de productos y servicios diferentes que se unen en una acción conjunta para promover un sólo producto o servicio.

Existen varios tipos de acciones que pueden ser clasificadas como Co-branding, pero la forma más común es cuando dos organizaciones se juntan para crear un nuevo producto o combinar dos productos diferentes en un mismo “paquete”.

La apuesta del Co-branding, como toda estrategia de marketing, tiene el objetivo de impulsar las ventas y aumentar las ganancias. Para ir más allá, se puede decir que el Co-branding bien hecho es aquel que atiende a una necesidad latente del mercado, aprovecha calidades y cualificaciones de las dos (o más) partes involucradas y trae beneficios a las dos empresas.

Cuando esto sucede, ambas marcas tienen el potencial de alcanzar otras personas además de su público-objetivo y atraer la atención de los consumidores de otra marca ya establecida.¹⁷

En esta estrategia se busca el apalancamiento y sinergia con las empresas y empresarios de la región, con alto reconocimiento en la ciudad y en redes sociales, con elevado número de seguidores, lo que se busca, es lograr mayor interacción, alcance y reconocimiento de la empresa.

10.4 Política de distribución

El canal utilizado por parte de la empresa para entregar el servicio a los hogares de estrato 3,4,5 y 6 de la ciudad de Neiva será la aplicación móvil que el usuario podrá descargar gratis en cualquiera de las 2 plataformas mencionadas anteriormente, y este será el único medio para la contratación del servicio.

La empresa cuenta con sede física ubicada en el centro de la ciudad, donde se encontrarán las operaciones administrativas y de logística, puesto que el servicio se entrega con los kits de aseo, se hace necesario contar con un lugar para el manejo de inventarios.

10.5 Política de servicio al cliente

Enlistamos las promesas de servicios a nuestros clientes:

- El servicio que se adquiere por medio de la aplicación móvil es confiable y segura.
- El cliente encontrará en la plataforma el catálogo de servicios y podrá escoger el que mejor cubra su necesidad.

¹⁷ www.destinonegocio.com

- Podrá encontrar un botón de pago PSE en donde podrá realizar el pago del servicio elegido por el mismo y dado a conocer posterior a la confirmación del total de servicios “llevados al carrito de compras”; allí la plataforma le muestra los diferentes medios: tarjeta de crédito, tarjeta débito.
- Puntualidad a la hora de llegada a la prestación del servicio.
- La persona que realizará las labores se presentará, y contará con una excelente presentación personal.
- Los insumos para la prestación del servicio se encuentran dentro del valor cobrado, por lo que el personal asistirá con su kit de aseo.
- El personal de la empresa cuenta con la experiencia para ejercer dichas actividades.

10.6 Proyección de ventas

EN TUS MANOS SAS	Presupuesto de Ventas												2021	
	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	Total	Cuota
TOTAL	17,684,646	17,684,646	17,684,646	17,684,646	17,684,646	17,684,646	17,684,646	17,684,646	17,684,646	17,684,646	17,684,646	17,684,646	212,215,747	100.0%
Servicio de limpieza y desinfección	12,346,775	12,346,775	12,346,775	12,346,775	12,346,775	12,346,775	12,346,775	12,346,775	12,346,775	12,346,775	12,346,775	12,346,775	148,161,300	69.8%
Servicio de aseo general	4,115,592	4,115,592	4,115,592	4,115,592	4,115,592	4,115,592	4,115,592	4,115,592	4,115,592	4,115,592	4,115,592	4,115,592	49,387,100	23.3%
Lavado de protector de colchón	176,301	176,301	176,301	176,301	176,301	176,301	176,301	176,301	176,301	176,301	176,301	176,301	2,115,612	1.0%
Limpieza de pisos – juntas	343,852	343,852	343,852	343,852	343,852	343,852	343,852	343,852	343,852	343,852	343,852	343,852	4,126,222	1.9%
Lavado de cortinas	362,274	362,274	362,274	362,274	362,274	362,274	362,274	362,274	362,274	362,274	362,274	362,274	4,347,291	2.0%
Encerado de pisos	339,852	339,852	339,852	339,852	339,852	339,852	339,852	339,852	339,852	339,852	339,852	339,852	4,078,222	1.9%

	SERVICIO	COSTO COMERCIAL	MARGEN	IVA	PRECIO PÚBLICO	220 Ventas		
								Unidades anuales
1	Servicio de limpieza y desinfección	74,829	20%	19%	111,308	132.0	12,346,775.0	1584
2	Servicio de aseo general	37,414	20%	19%	55,654	88.0	4,115,591.7	1056
3	Lavado de protector de colchón	8,815	60%	19%	26,225	8.0	176,301.0	96
4	Limpieza de pisos – juntas	17,193	60%	19%	51,148	8.0	343,851.9	96
5	Lavado de cortinas	13,585	70%	19%	53,888	8.0	362,274.2	96
6	Encerado de pisos	16,993	60%	19%	50,553	8.0	339,851.9	96
						252.0	17,684,645.6	3024

Nota: Se realiza la estimación de un escenario neutro, pesimista y el optimista, aquí se detalla el escenario neutro. Tener en cuenta que en esta proyección no se encuentra calculado con IVA.

11 PLAN OPERATIVO

11.1 Descripción de la prestación del servicio

El servicio se prestará por medio de una aplicación móvil, por lo que es importante contar con un teléfono celular con conexión a internet.

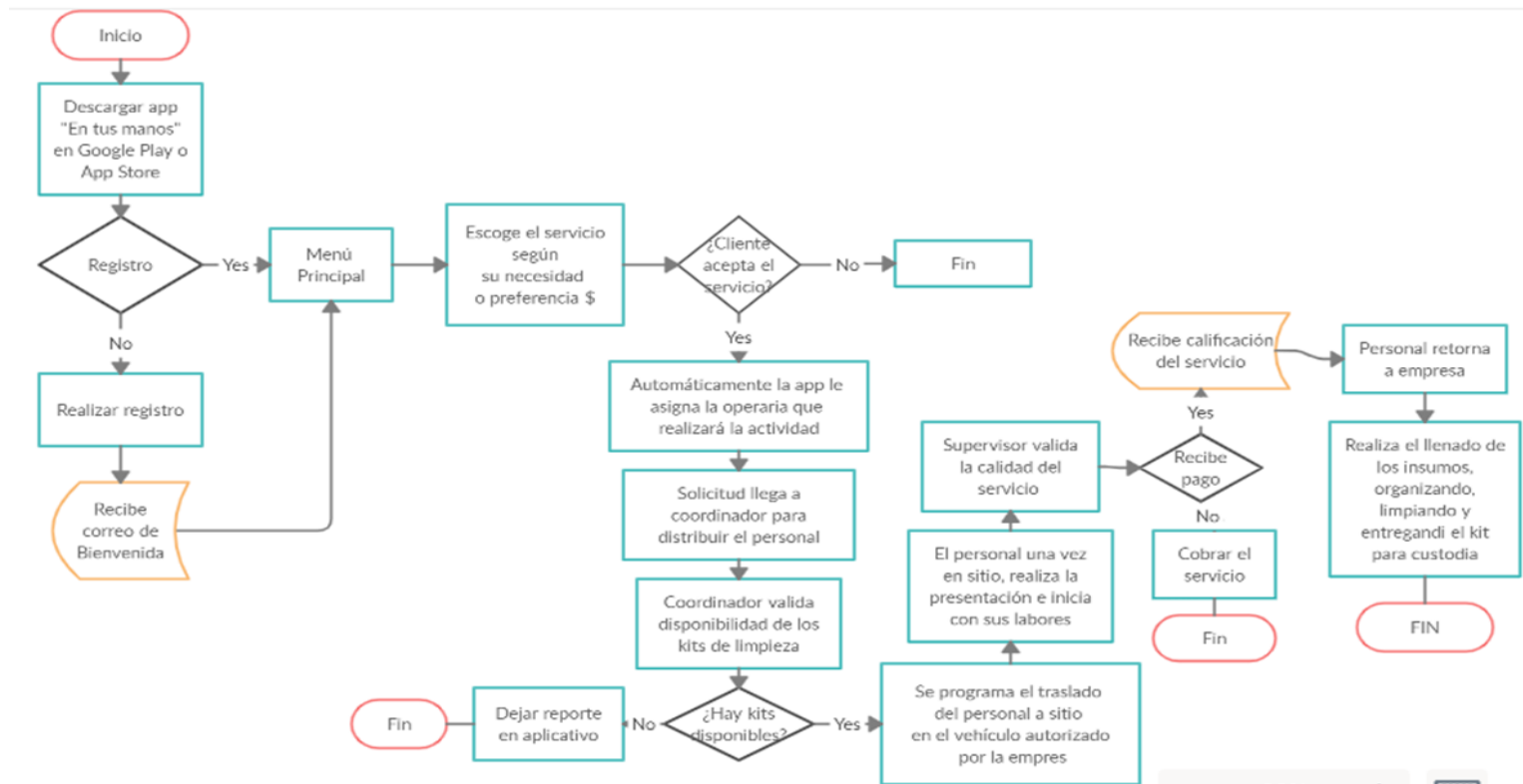
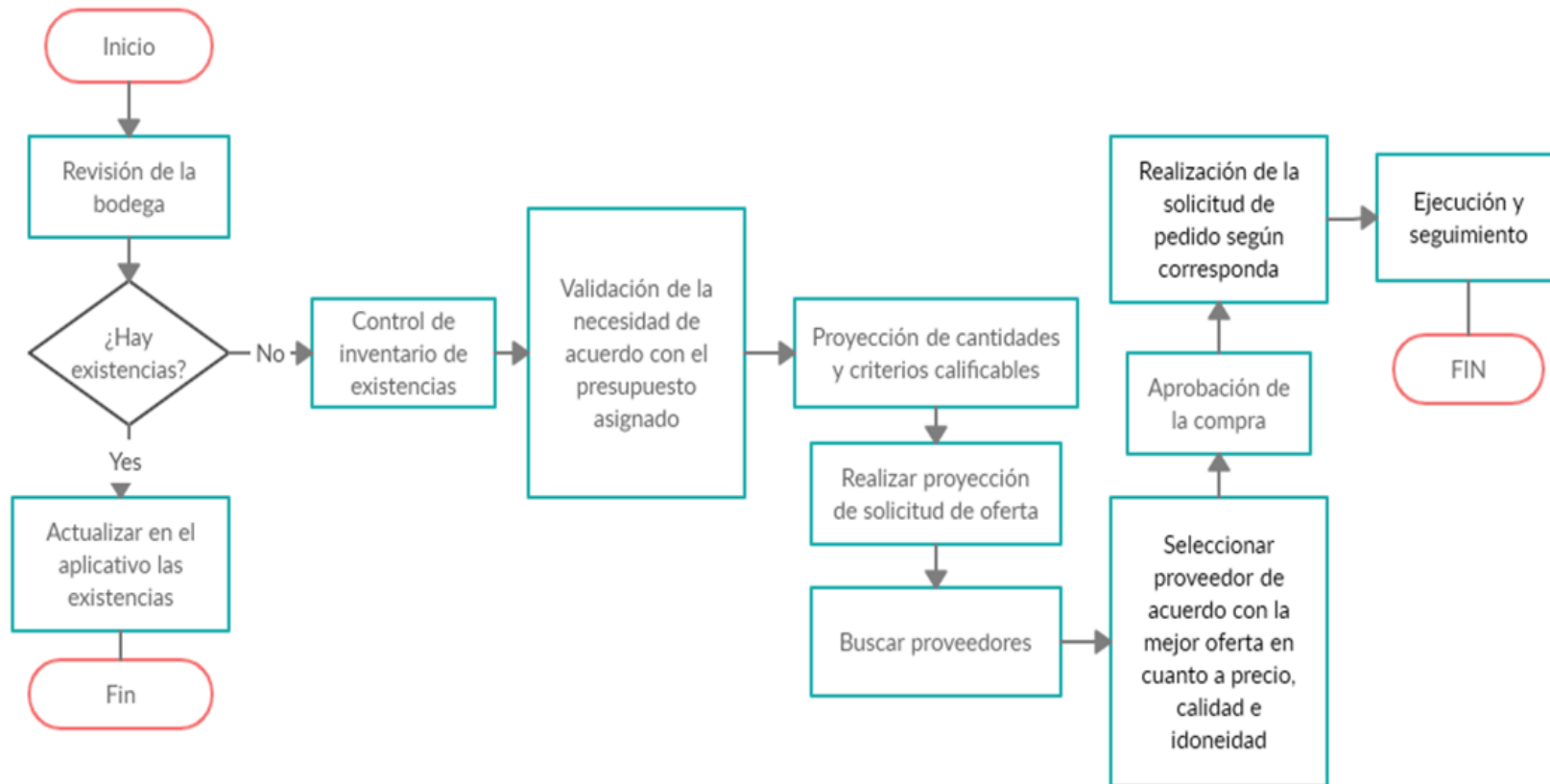


Diagrama de proceso para el stock de mercancías:



11.2 Proveedores

Empresa	Productos	Contacto
Productos El Sol	Bolsa para basura Taskx 10 Unid. Jabón en polvo x 5Kg, Jabón líquido Desengrasante para cocina, Limpiajuntas, Shampoo para alfombras y, cortinas, Limpiavidrios, Blanqueador, desinfectante, Jabón lava losa, Polvo limpiador abrasivo Ambientador, Cera para pisos Liquido suavizante.	https://www.productoselsol.co/ Tel. 316 856 8714
Suministro Triple SAS	Bolsa para basura Taskx 10 Unid. Jabón en polvo x 5Kg, Jabón líquido Desengrasante para cocina, Limpiajuntas, Shampoo para alfombras y, cortinas, Limpiavidrios, Blanqueador, desinfectante, Jabón lava losa, Polvo limpiador abrasivo Ambientador, Cera para pisos Liquido suavizante.	comercial@suministrotriplea.com (1) 759 3353
Linko Worker SAS	Bolsa para basura Taskx 10 Unid. Jabón en polvo x 5Kg, Jabón líquido Desengrasante para cocina, Limpiajuntas, Shampoo para alfombras y, cortinas, Limpiavidrios, Blanqueador, desinfectante, Jabón lava losa, Polvo limpiador abrasivo Ambientador, Cera para pisos Liquido suavizante.	Calle 13 # 7 a 67, Tel 3165537687: linkogerencia@gmail.com
ASPROQUIN LTDA	Bolsa para basura Taskx 10 Unid. Jabón en polvo x 5Kg, Jabón líquido Desengrasante para cocina, Limpiajuntas, Shampoo para alfombras y, cortinas, Limpiavidrios, Blanqueador, desinfectante, Jabón lava losa, Polvo limpiador abrasivo Ambientador, Cera para pisos Liquido suavizante.	Calle 2da No 15 a 01 Tel 3182546082 asproquinltda@hotmail.com
Distribuidora PROASEO Neiva	Bolsa para basura Taskx 10 Unid. Jabón en polvo x 5Kg, Jabón líquido Desengrasante para cocina, Limpiajuntas, Shampoo para alfombras y, cortinas, Limpiavidrios, Blanqueador, desinfectante, Jabón lava losa, Polvo limpiador abrasivo Ambientador, Cera para pisos Liquido suavizante.	Calle 8 No. 20-05 vía a las Brisas Tel 3186997629

11.3 Localización

Delimitación Geográfica:

El domicilio legal se ubicará específicamente en la Ciudad de Neiva, departamento del Huila, en la calle 9 entre carrera 7 y 8.

Delimitación semántica:

Tendremos en cuenta la rentabilidad económica cuyo indicador expresa la eficiencia económica de la empresa y el mercado local son las viviendas de los estratos 3,4,5 y 6 de la ciudad de Neiva.

Delimitación temporal:

El proyecto se llevará a cabo a partir del año 2021.

Cuando se eligió la localización del plan de negocio no se podía basar en creencias o corazonadas que no poseen un razonamiento beneficioso para la empresa. Es necesario atender a cuestiones logísticas o comerciales que aporten cosas positivas a nuestro negocio. Por ello, hay que saber la importancia de la localización del negocio y tener en cuenta los siguientes criterios de localización de una empresa para decidir dónde la empresa se va a instalar.

Factores de localización comercial:

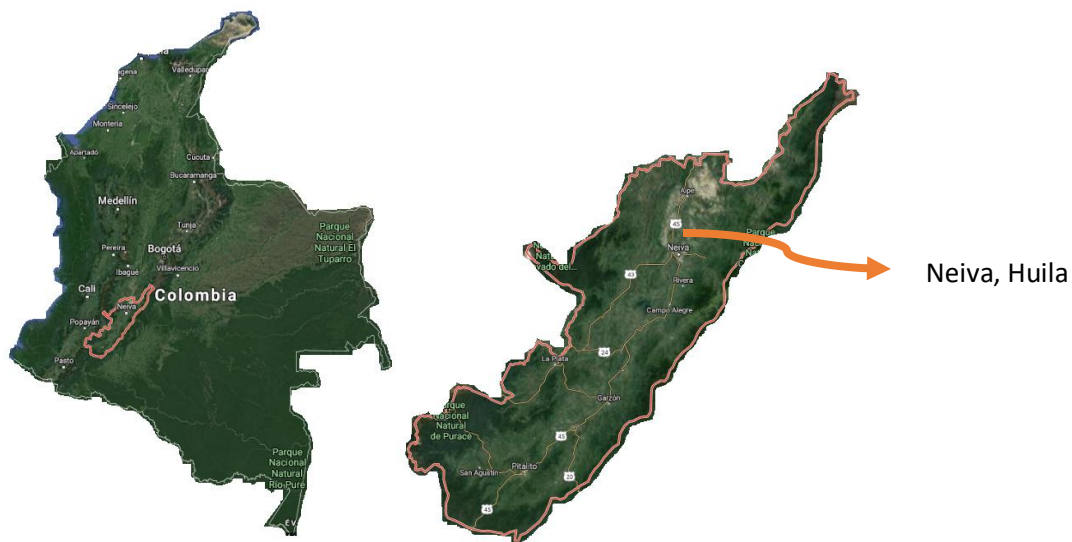
El aspecto comercial es vital para las empresas del sector servicios, las cuales dependen exclusivamente del lugar en el que se encuentren y la accesibilidad que tengan los establecimientos para sus clientes.

- Coste del establecimiento: las mejores localizaciones son las más caras y, además, hay que contar con la cantidad de dinero que puede costar la reforma.
- Proximidad a la demanda: estar cerca de la demanda y de nuestro target es imprescindible para que puedan llegar a nosotros. Estar cerca de los clientes es la mejor forma que conseguir que nos elijan.
- Local visible: la importancia de la visibilidad es tal, que un negocio difícil de encontrar o que no destaque, puede hacer que un consumidor no satisfaga sus necesidades.
- Comunicaciones y facilidad de acceso: este aspecto es fundamental para las empresas, ya que, si es difícil acceder a ellas, los clientes pueden optar por otras opciones.
- Actividades complementarias: si alrededor de nuestra empresa existen otro tipo de actividades, puede ayudar, y mucho, a aumentar el número de clientes en nuestro negocio.

Encontrar la localización del negocio adecuada es fundamental para su viabilidad y poder llevar una correcta gestión. Antes de crear una empresa, es necesario atender a los factores de localización de una empresa para encontrar el sitio adecuado.¹⁸

La macro localización de la empresa prestadora de servicios de aseo domestico es: Colombia, Huila, Neiva.

¹⁸ <https://www.emprendepyme.net/factores-de-localizacion-de-una-empresa.html>

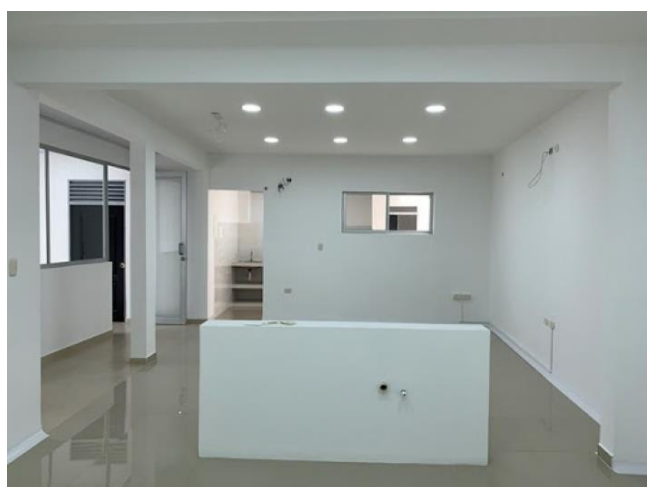
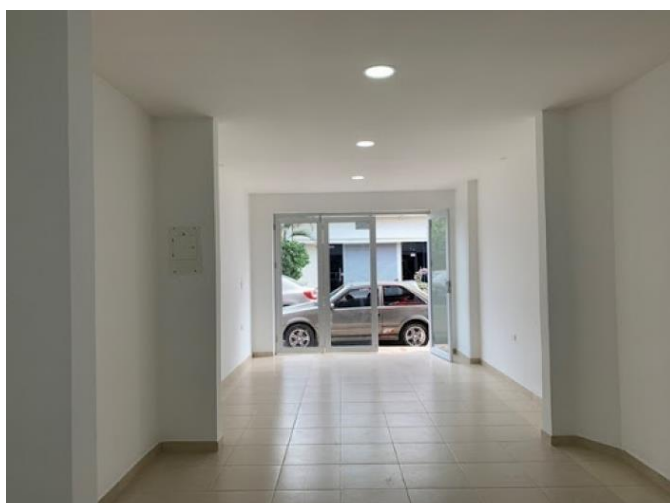


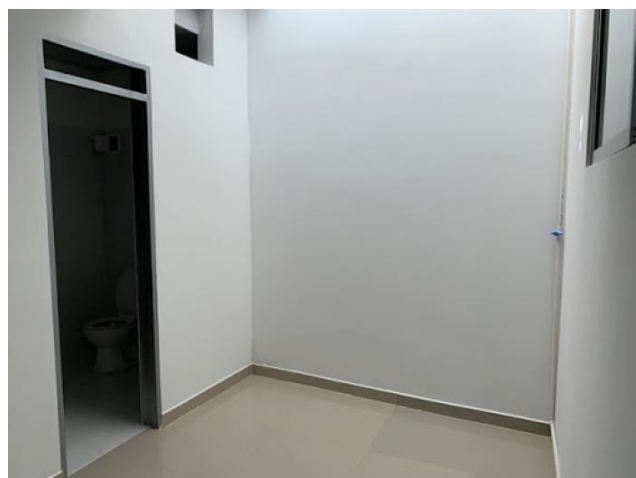
Fuente: Google Maps

Como estrategias para la localización de la empresa, se tuvo en cuenta el minimizar costos en cuanto a valores de canon mensuales, y que la ubicación lograra abarcar gran parte del mercado objetivo, por lo que se coincidió en la zona céntrica de la ciudad de Neiva, específicamente en la Calle 9 entre carrera 7 y 8. Este sector es altamente comercial, ya que en sus alrededores se encuentran restaurantes, almacenes de cadena, universidades, alcaldía de la ciudad, bancos.

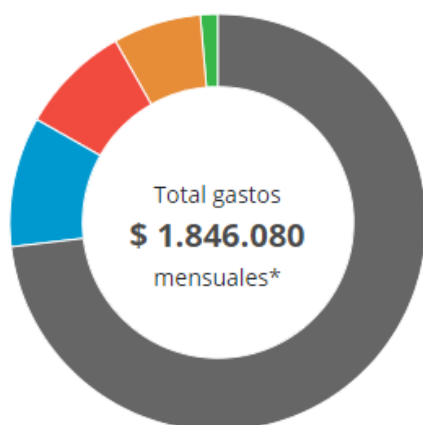
Sus vías de acceso se encuentran en excelente estado, cuenta con todos los servicios básicos (agua, energía, internet, teléfono). El sector es seguro por el tipo de comercio que se encuentra en la zona.









Gastos mensuales



 Canon mensual
\$ 1.350.000

 Administración
\$ 0

 Acueducto
\$ 186.250

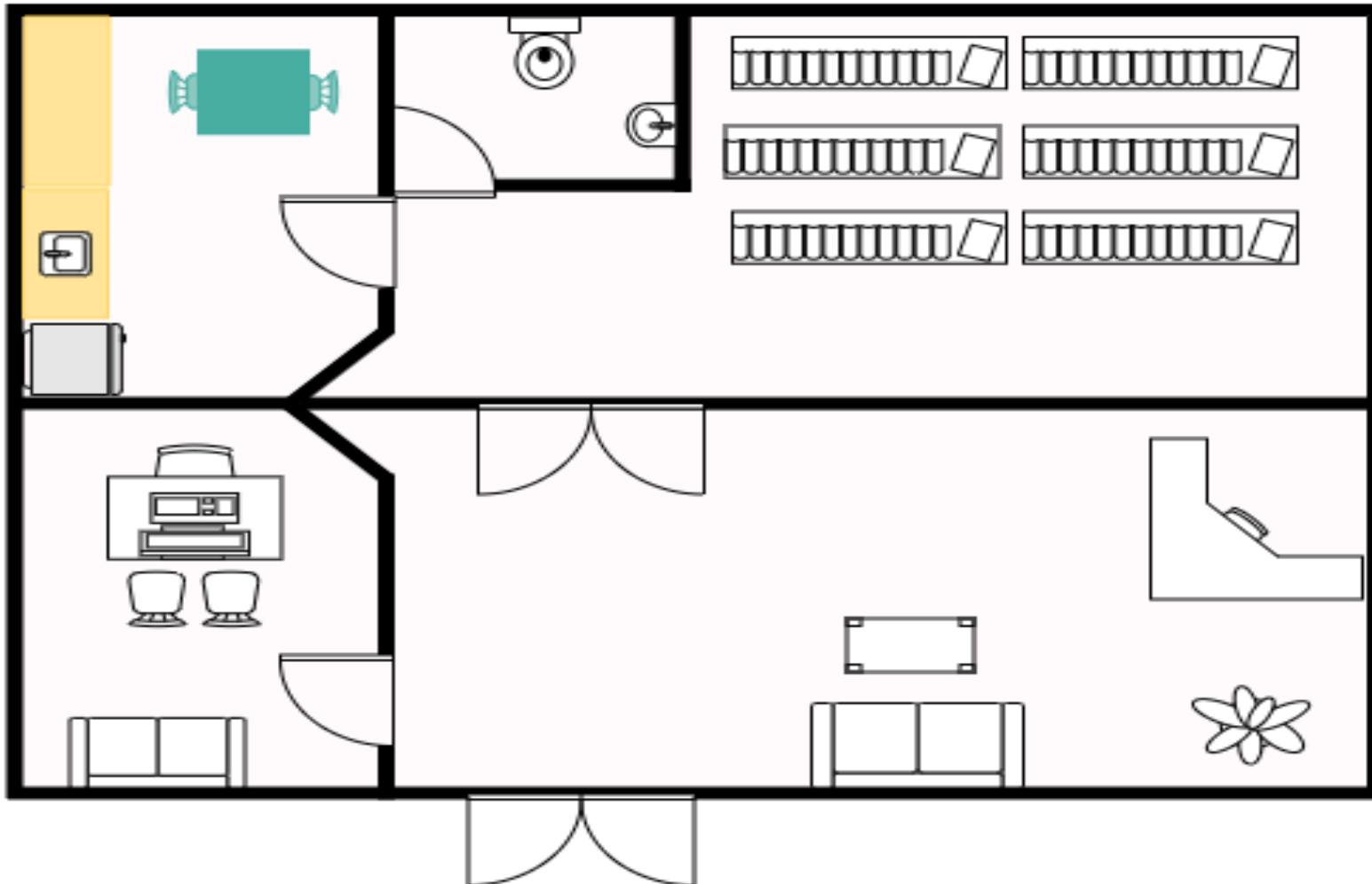
 Telefonía e internet
\$ 158.474

 Luz
\$ 126.188

 Gas natural
\$ 25.168

*La gráfica muestra valores aproximados a los precios encontrados en La **Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios**. No indica la fracción que corresponde a la cuota mensual financiada.

11.4 Distribución de áreas de operación



En la anterior distribución se tendrán los siguientes activos:

MUEBLES Y ENSERES	
Activo	Cantidades
Estantes Metálico para insumos 192x100x50 cm	3
Escritorio Sala de recepción 140x140cm en L	1
Silla giratoria	1
Sillas fijas interlocutoras	2
Computador Intel Core 9TH Ram 8GB 1T	1
Circuito cerrado de cámaras	1
Dispensador de agua y café	1
Punto ecológico	1
Teléfono inalámbrico	2
Casillero X 12	1
Impresora multifuncional	1
Archivador	1

EQUIPOS DE OFICINA	
Descripción	Cantidad
Resma de papel ecológico	2
Bolígrafos	12
Toner impresora	1
Grapadora	2
Clips cajax100unid.	10
Carpetas para archivo cartón	5
Carpeta AZ	5
Marcadores Cajax8unid.	1
Resaltadores Cajax4unid.	1
Lápiz Cajax12unid.	1
Borrador Cajax10unid.	1
Tajalapiz Cajax5unid.	1
Quitagrapas	3

Activo	Cantidades
Software Tecnológico - APP + Soporte técnico	1
Vehículo Renault Kangoo	1

EQUIPOS DE LIMPIEZA	
Activo	Cantidades
Brilladora lava tapetes industrial	2
Carro de servicio	9
Aspiradora	4
Hidrolavadoras	4
Lavadora industrial	1

11.5 Ficha técnica del servicio

FICHA TÉCNICA “EN TUS MANOS S.A.S”	
DENOMINACIÓN DEL SERVICIO	
Servicio de aseo domiciliario.	
DENOMINACIÓN TÉCNICA DEL SERVICIO	
La empresa “En tus manos” prestará el servicio de aseo doméstico en la ciudad de Neiva por medio de una aplicación móvil que el usuario deberá descargar de Apple Store o Google Play.	
DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO	
<p>La empresa facilitará la prestación del servicio a través de la solicitud por medio de una aplicación móvil que el interesado deberá descargar por App Store o Google Play denominada “En tus manos” la cual tendrá habilitado unos canales de servicio y el usuario podrá escoger el que se ajuste a su necesidad, automáticamente la App le confirmará la cita y el personal designado para la labor.</p> <p>A su vez el controlador organizará y programará la solicitud de pedido por medio de la App que tendrá habilitado la opción de pago en la cual tendrá múltiples opciones que faciliten a la hora de concretar el servicio.</p>	
BENEFICIOS	
<ul style="list-style-type: none"> • Facilitar la contratación del servicio, sin salir de su hogar. A un clic. • Cuenta con amplio catálogo de servicios, según la necesidad de cada cliente. • Personal de confianza, plenamente identificado y con filtros de seguridad constantes. • La administración del personal estará a cargo de la empresa, por lo que no es necesario la inscripción de prestaciones sociales. • Personal altamente calificado para prestar cada uno de los servicios del catálogo. 	

- El personal llegará con el kit de aseo, por lo que no se utilizará los productos de aseo del cliente.
- La empresa incentivará el empleo y mejoramiento de condiciones laborales para muchas mujeres cabezas de hogar que trabajan en la informalidad.

PROCESO PARA LA OBTENCIÓN DEL SERVICIO

- Descargar la aplicación.
- Registro.
- Escoge el servicio dentro del catálogo.
- Asignación del personal.
- Alistamiento de los kits de limpieza
- Traslado del personal al sitio.
- Prestación del servicio.
- Pago del servicio.
- Calificación del servicio.

DATOS DE CONTACTO

En App Store y Google Play: [En tus manos](#)

Página web: www.entusmanos.com.co

Instagram y Facebook: [En tus manos](#)

Dirección: Calle 9 entre carrera 7 y 8, Neiva.

Teléfonos: 3108157172 – 3118782089

12 Aspectos Legales y Recursos Humanos

12.1 Personal

Estructura Organizacional:



Procesos estratégicos:

En este se encuentra la junta directiva y gerente general, quienes tendrán a cargo la toma de decisiones para el crecimiento de la empresa, revisar las estrategias en cuanto al mercado, la efectividad de los procesos y la planeación en busca de crecimiento, rentabilidad y sostenibilidad.

Procesos de control:

Allí se encuentra el supervisor, quien estará a cargo de controlar el flujo de operaciones y con ello mantener la estandarización, efectividad y calidad en los procesos.

Procesos operativos:

Esta es la base de la empresa, allí se encuentran las personas que generan el valor y la razón de ser de la misma.

GERENTE GENERAL

Función básica:

Planear, delegar y garantizar eficiencia, productividad. Lograr el cumplimiento de los objetivos y los indicadores claves de su cargo, alcanzando un crecimiento rentable y sostenible.

Funciones:

- Ser líder en el grupo de trabajo.
- Aporta en la co-creación de un liderazgo lateral, trabajo en equipo y sinergia con todas las áreas de la empresa.
- Elaborar un plan semanal de gestión y seguimiento al equipo de trabajo.
- Hacer seguimiento cercano al desarrollo de la venta y nivel de satisfacción con los productos entregados.
- Desarrollar la planeación del siguiente mes, con base a las oportunidades de negocio y brechas frente a las proyecciones de ventas.
- Coordinar los aspectos administrativos referentes a pagos de nómina, prestaciones sociales y aportes legales del personal de la empresa.

Habilidades:

- Pensamiento crítico.

- Liderazgo.
- Toma de decisiones.
- Trabajo en equipo.
- Motivador.
- Actitud optimista y ganadora.
- Resolución de conflictos.

SUPERVISOR

Función básica:

Supervisar cada uno de los procesos que se llevan a cabo dentro de la empresa.

Funciones:

- Manejo operativo de la aplicación móvil.
- Organizar los cronogramas de atención de las operarias de acuerdo con lo arrojado en la aplicación.
- Revisión y manejo de los inventarios.
- Seguimiento a la presentación personal de las operarias.
- Validación de la calidad del servicio prestado en sitio.
- Logística para la prestación del servicio en sitio.
- Manejo del vehículo de transporte.

Habilidades:

- Conducir vehículo automotor.

- Manejo de inventarios.
- Uso y conocimiento de herramientas tecnológicas.
- Manejo de personal.
- Servicio al cliente.

OPERARIAS:

Función básica:

Desempeñar labores domésticas referente al servicio de aseo.

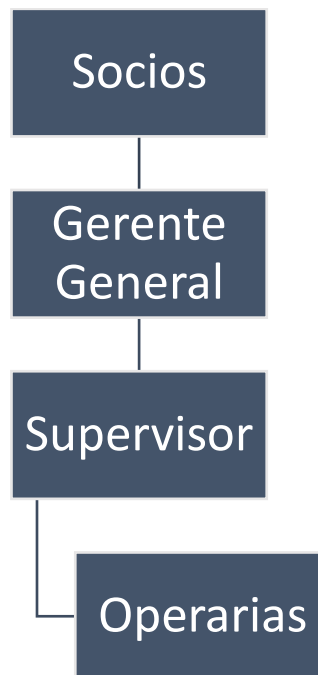
Funciones:

- Buena disposición para acatar órdenes.
- Velar por el aseo de las áreas donde prestará el servicio.
- Dar buen uso a los elementos designados para hacer la labor.
- Disposición frente a las solicitudes del cliente.
- Desinfección de las áreas.
- Lavado baños.
- Limpieza de cocinas.
- Reportar las anomalías detectadas e informar oportunamente sobre las mismas al supervisor.
- Utilizar los elementos de protección personal.
- Cumplimiento con los horarios establecidos.
- Asistir a las capacitaciones programadas por la empresa.

Valores del cargo:

- Honestidad.
- Compromiso.
- Responsabilidad.
- Disciplina.
- Respeto.
- Lealtad.

12.2 Organigrama



12.3 Condiciones de trabajo y remunerativas

A continuación, se muestra las condiciones legales para la contratación del personal para la prestación de servicios de aseo doméstico por parte del ministerio de trabajo.

El Ministerio del Trabajo vela y promueve la formalización laboral de los empleados del servicio doméstico para que cuenten con los beneficios y la protección que brinda el sistema de seguridad social.

Derechos:

- Afiliación al sistema integral de seguridad social
- Prestaciones sociales: auxilio de cesantías, intereses de cesantías, vacaciones, auxilio de transporte, calzado y vestido de labor
- Una remuneración no menor al salario mínimo legal vigente que puede ser proporcional al tiempo laborado. Además de las horas extras cuando se causen
- Jornada de trabajo no superior a 8 horas, si es un trabajo interno ésta no supera las 10 horas.

Los aportes al Sistema de Seguridad Social se realizan de acuerdo con las siguientes proporciones en relación con el salario devengado:

Tiempo Completo

	Empleador/a	Trabajador/a	Total
Pensiones	12%	4%	16%
Salud	8,5%	4%	12,5%
Riesgos laborales - Nivel I	0,5%		0,5%
Cajas de Compensación	4%		4%
Total	25%	8%	33%

¿Qué debo hacer para afiliarme?

- El/la empleador/a es el encargado/a de afiliar a sus trabajadores/as a la seguridad social.

- Él/ella debe diligenciar los formularios de afiliación a pensiones, salud, riesgos laborales y cajas de compensación familiar.
- Como trabajador/a debo aportar mis datos tales como cedula de ciudadanía y documentos de identidad de los beneficiarios e informar a que fondo de pensiones y a que EPS me quiero afiliar.
- El/la empleador/a debe registrarse ante la EPS, en la ARL y en las cajas de compensación familiar.
- Posteriormente deberá diligenciar los datos del trabajador/a en los formularios correspondientes y radicarlos.²⁰

El/la trabajador/a del servicio doméstico es aquella persona natural, que presta sus servicios en tareas como aseo, cocina, lavado, planchado, cuidado de niños, jardinería, conductor/a de familia, trabajadores/as de fincas y demás labores propias del hogar.

Todo(a) trabajador(a) de servicio doméstico tiene los siguientes:

DERECHOS

- **Prima de servicios.**
- **Afiliación al sistema integral de seguridad social.**
- **Prestaciones sociales:** cesantías, intereses de cesantías, vacaciones, calzado, vestido de labor y auxilio de transporte.
- **Una remuneración no menor al Salario Mínimo Legal Vigente** que puede ser proporcional al tiempo laborado. Liquidación de recargos por trabajo extra o suplementario en dado caso.
- **Jornada de trabajo no superior a 8 horas.** Si es una trabajadora/o intermitente esta **no superará las 10 horas.**

DEBERES

- **Exigir al empleador/a la afiliación** a la Seguridad Social y al Subsidio Familiar.
- **Cumplir con sus obligaciones laborales.**
- **Informarse sobre sus derechos** para hacerlos valer.

Ejemplo 2
Trabajadora por días:

Estefanía trabaja en labores de servicio doméstico, prestando sus servicios por días, dos veces a la semana, con un salario diario de \$40.000,00. **Inició sus labores el 1 de septiembre de 2019.**

Aplicando el procedimiento anterior, debemos establecer el valor del ingreso base de liquidación, y el tiempo efectivamente trabajado. **Por tratarse de una persona que trabaja por días, hay que establecer el número de días laborados en el mes,** para determinar los días efectivamente trabajados en el semestre, y el valor del salario con el auxilio de transporte.

Recordemos que el salario mínimo diario equivale a \$27.603. Al trabajar dos (2) días a la semana, Estefanía trabaja 8 días al mes, lo que significa que, en el semestre trabajó 32 días, teniendo cuenta que prestó servicios de 8 días mensuales, durante 4 meses. Así mismo, el ingreso base para la liquidación corresponderá al valor del salario que percibirá en un mes (30 días), **que corresponde a \$1.200.000, más el valor del auxilio de transporte mensual, que corresponde a \$97.032**

Así pues, **el ingreso base para liquidar la prima equivale a \$1.297.032 mensual, \$43.234 diario.** El auxilio de transporte se pagará en el caso de los trabajadores que devenguen menos de \$61.676 diario, (dos salarios mínimo diarios), que equivale a dos salarios mínimos mensuales legales vigentes.

Con esa información, aplicamos la fórmula:
 $(\$1.297.032 \times 32) / 360 = \$ 115.292$

Ningún/a trabajador/a colombiano/a debe recibir como remuneración menos del salario mínimo legal vigente.

El empleo es de todos | Mintrabajo

El Servicio Doméstico | Un trabajo digno y con seguridad social

¡NO PAGAR LA PRIMA EN TIEMPO!

120 | MinTrabajoCol | MinTrabajoCol
Línea gratuita nacional 018000 513100 | MinTrabajoCol | MinTrabajoCol
www.mintrabajo.gov.co

RED NACIONAL DE FORMALIZACIÓN

²⁰ Ministerio de Trabajo República de Colombia.

Cotización a la Seguridad Social - Aportes

Los aportes al Sistema de Seguridad Social se realizan de acuerdo con las siguientes proporciones en relación con el salario devengado:

Jornada Completa

	Empleador /a	Trabajador /a	Total
Pensiones	12%	4%	16%
Salud	8,5%	4%	12,5%
Riesgos Laborales - Nivel I-	0,5%		0,5%
Cajas de Compensación	4%		4%
Total	25%	8%	33%

¿Qué debo hacer para afiliarme?

1

El/ la empleador es el/la encargado/a de afiliarse a sus trabajadores/as a la seguridad social.

2

Él/ella debe diligenciar los formularios de afiliación a pensiones, salud, riesgos laborales y cajas de compensación familiar.

3

Como trabajador/a debo aportar mis datos tales como cédula de ciudadanía y documentos de identidad de los beneficiarios e informar a que fondo de pensiones y a que EPS me quiero afiliarse.

4

El/la empleador/a debe registrarse ante la EPS, en la ARL y en las cajas de compensación familiar.

5

Posteriormente deberá diligenciar los datos del trabajador/a en los formularios correspondientes y radicarlos.



La Ley 1788 de 2016 establece el reconocimiento de la prestación social consistente en la Prima de Servicios para los trabajadores domésticos, en observancia de lo establecido por el Convenio OIT189 de 2011, y en concordancia con lo dispuesto por la Corte Constitucional en la Sentencia C-871 de 2014.



¿En qué consiste la Prima de Servicios?

La prima de servicios es una prestación social a la que tiene derecho el/la trabajador/a por cada semestre trabajado. Así, recibirá un pago equivalente a quince días de salario, pagaderos antes del 30 de junio y antes del 20 de diciembre, de acuerdo con la siguiente fórmula:

$$\text{PRIMA DE SERVICIOS} = (\text{SALARIO} \times \text{TIEMPO LABORADO EN DÍAS}) / 360$$



¿A quién se le debe pagar?

La Prima de Servicios debe pagarse a los/las trabajadores/as de servicio doméstico: es decir a toda persona natural que presta sus servicios a servicios a los hogares en tareas como aseo, cocina, lavado, planchado, jardinería, conductor/a de familia, trabajadores.

¿Cómo debo liquidar la prima de servicios?

Una persona que gana un salario mínimo en el año 2019, es decir \$828.116 y \$97.032 de auxilio de transporte al mes, tiene derecho a una Prima de servicios que es igual al salario mínimo más el auxilio de transporte, es decir \$925.148, dividida en dos pagos de \$462.574 cada uno que se deben pagar en los meses de junio y diciembre.



A continuación, dos ejemplos para la liquidación de la Prima de Servicios:

Ejemplo 1

Trabajador tiempo completo externo:

Andrés empezó a trabajar en labores de servicio doméstico, en jornada de tiempo completo y devengando el salario mínimo, el 12 de septiembre de 2019.

Lo primero que debemos hacer es establecer el salario base para la liquidación de la prima. Por tratarse de un trabajador que devenga un salario mínimo, tiene derecho a percibir el auxilio de transporte, y esta circunstancia implica que, para liquidar la prima, se toma el valor del salario más el auxilio de transporte.

Para el año 2019, el salario mínimo mensual corresponde a \$828.116, y el auxilio de transporte a \$97.032. En consecuencia, el ingreso base para liquidar la prima corresponde a \$869.463 mensual.

Determinado el ingreso base para la liquidación, debemos determinar el número de días trabajados en el semestre, tomando como referentes el día de ingreso y el día 31 de diciembre de 2019, que es la fecha en la que termina el semestre.

Andrés ha trabajado 109 días.
Con esa información, aplicamos la fórmula:
 $(\$925.148 \times 109) / 360 = \280.114



"Si el/la trabajador/a de tiempo completo trabaja interno/a, es decir, reside en el lugar donde presta el servicio, no tiene derecho a recibir auxilio de transporte, por consiguiente en el cálculo de la prima tampoco se toma en cuenta el subsidio de transporte"

Con respecto a lo anterior, se llevará a cabo las siguientes condiciones para vinculación laboral:

Tipo de contrato: Indefinido

Contratación tiempo: Completo

Prestaciones: Salario básico (smmlv), Auxilio de transporte, Salud, pensión, ARL, Icbf, Sena y

Cajas de compensación.

12.4 Nómina

La empresa para su nómina empleará 6 personas de las cuales se les pagará todas las prestaciones de ley, teniendo en cuenta que lo que se busca es incorporar a la formalidad a este gremio que por lo general no le pagan lo justo.

A continuación, se calcula el costo en el que incurre la empresa a corte de un (1) año.

No	Empleado	Cantidad	Salario Mensual	Subsidio de transporte	Prima (1 salario anual + transporte)	Cesantías (1 salario anual)	Intereses sobre cesantías (12% cesantías año anterior)	Aporte Seguridad Social - Salud (8.5%)
1	Operaria	4	877,803	102,854	81,721	81,721	9,807	74,613
2	Supervisor	1	877,803	102,854	81,721	81,721	9,807	74,613
3	Gerente	1	1,500,000	102,854	133,571	133,571	16,029	127,500

Aporte Seguridad Social - Pensión (12%)	Aporte Seguridad Social - ARL (Riesgo I - 0.522%)	Parafiscales - Caja de compensación (4%)	Parafiscales - ICBF (3%)	Parafiscales - Sena (2%)	Total Pagado por empleado	Total a pagar mes	Total a pagar año
105,336	4,582	35,112	26,334	17,556	1,417,440	5,669,762	68,037,140
105,336	4,582	35,112	26,334	17,556	1,417,440	1,417,440	17,009,285
180,000	7,830	60,000	45,000	30,000	2,336,355	2,336,355	28,036,258
						\$	\$
						9,423,557	113,082,684

12.5 La sociedad

Para el funcionamiento de la empresa, después del análisis de los diferentes tipos de sociedades para crear empresa en Colombia, la que nos representa de acuerdo con sus características es la:

Sociedades por Acciones Simplificadas S.A.S. que cuenta con las siguientes características:

Este tipo de empresa se puede constituir con un solo accionista y no tiene un máximo de accionistas. Tiene una estructura de gestión flexible y no está obligada a tener junta directiva ni

revisor fiscal. En cuanto a la responsabilidad por deudas civiles laborales y tributarias, esta será, hasta el monto de los aportes entregados a la sociedad.²¹

Ventajas:

1. Simplificación de trámites: entre los beneficios más significativos tenemos:

- Inscripción de la sociedad por documento privado: cualquier sociedad que se registre en Colombia – excepto la SAS en algunos casos – su constitución se debe realizar por medio de una escritura pública, para luego registrarla ante una notaría.

Pero la SAS no necesariamente tiene que dar fe pública mediante ese documento a menos que posea bienes inmuebles que si es obligación. Éste es un beneficio porque disminuye los costos de transacción.

- Carácter siempre comercial: en la legislación colombiana hay empresas que se le aplica el derecho comercial y a otras el derecho civil. Pero en el artículo 3 de la ley de 1258 de 2008 establece que la SAS será siempre de carácter comercial independientemente de su objeto social, lo cual suprime la dicotomía en el derecho privado.
- Eliminación del requisito que exige un mínimo de dos personas para conformar una sociedad: dentro del contexto de sociedad, no cabía que una sociedad pudiera ser constituida por una sola persona, pero con la ley 1258 de 2008, esto fue posible.

2. Limitación de la responsabilidad:

En la SAS se debe consagrar la limitación del riesgo de los accionistas al monto del capital aportado. Salvo a lo previsto en el artículo 42 de la ley 1258 de 2008 - se refiere a casos de

²¹ Revista Compensar

fraudes a la ley los accionistas deberán responder solidariamente- los accionistas no son responsables por las obligaciones laborales, tributarias o de cualquier otra naturaleza en que incurra la sociedad.

3. Autonomía para estipular libremente las normas que más se ajusten al negocio.
4. Estructura flexible de capital La SAS se puede constituir sin necesidad de pagar ninguna suma en el momento de crearla. El capital pagado puede ser cero, a diferencia de las otras sociedades que exigen un monto mínimo.
5. Ley del Primer Empleo:

Una de las ventajas principales en este momento, se refiere a la Ley de Formalización y Generación de Empleo ‘Ley de Primer Empleo’, en la cual FacilyCali entraría a ser beneficiario de dicha ley por pasar de la informalidad a la formalidad, por lo cual el gobierno colombiano lo apremia con descuentos en la matrícula mercantil, en los aportes de nómina como lo son los parafiscales y el aporte solidario a la salud y en el impuesto de renta, aunque lastimosamente esta ley está en vigencia hasta diciembre del 2014, si el gobierno no la renueva. En el siguiente cuadro se encuentra el porcentaje que se debe pagar durante los primeros 6 años después de la constitución de la sociedad.

Desventajas

1. Las acciones y demás valores que emita la SAS, no podrán inscribirse en el registro nacional de valores y emisores ni negociarse en la bolsa ya que no se tiene la garantía de transparencia con que son manejadas estos valores.
2. Por su misma flexibilidad en la constitución y forma de administración, las SAS

pueden prestarse para que personas inescrupulosas adulteren la figura inicial, para poder cometer actividades ilícitas. Lo cual hace que la SAS sea muy desprotegida ante los delitos.

3. La SAS igual que las otras figuras societarias, pueden acudir a mecanismos como la transformación – cuando una sociedad cambia su tipo social y adopta un tipo diferente – la fusión – reforma estatutaria en la cual una sociedad se disuelve sin liquidarse y traspasa todos sus activos y pasivos para ser absorbidas por otra u otras sociedades o para crear una nueva– o la escisión – es una reforma estatutaria por medio la cual una sociedad, según la ley 1607 del 2012, debe pasar a otra toda sociedad ya constituida, o por constituir una línea de negocio o un establecimiento completo, no solo algunos activos y/o pasivos –. No obstante, para que una SAS se pueda transformar, según la norma que la rige, debe constar con el voto unánime para poder realizar este proceso.
4. Resolución de conflictos a cargo de una entidad administrativa: No se puede ocultar que en la ley colombiana se necesita una ejecución más efectiva de las normas sustantivas. Para la SAS, en la ley 1258 de 2008 en su artículo 44 atribuye funciones jurisdiccionales a la Superintendencia de sociedades para resolver algunos problemas dentro de la sociedad como por ejemplo las diferencias que ocurran entre accionistas, desestimación de la persona jurídica (fraude) o abuso del derecho al voto, pero las medidas que tome este órgano regulatorio pueden ser poco efectivas y muy demoradas.
5. Administración de hecho: según la ley 1258 del 2008, se extendieron las responsabilidades legales de los administradores a otras personas que igualmente realicen actividades que afecten a las sociedades de manera positiva o negativa, sin tener cargos formales en la empresa.

6. De acuerdo con el artículo 13 de la ley que rige a las SAS, los fundadores de las SAS pueden establecer la prohibición de la venta de las acciones a un término de 10 años, lo cual puede implicar amarrar a una persona más de lo necesario, lo cual puede afectar el desempeño de sus decisiones.²²

DESCRIPCIÓN	ENTIDAD	VALOR
Constitución de Sociedad	Cámara de comercio	\$34.000
Impuesto de registro (Con cuantía)	Cámara de comercio	\$70.000
Matrícula persona jurídica	Cámara de comercio	\$131.000
Formulario de registro mercantil	Cámara de comercio	\$4.500
Inscripción de los libros	Cámara de comercio	\$12.000
	TOTAL	\$251.500

12.6 Obligaciones legales

- Elegir el nombre de la empresa:

En la página del **RUES (Registro único empresarial)** se puede consultar si el nombre de la empresa se encuentra disponible. El nombre del negocio es de gran importancia ya que refleja su personalidad empresarial y será la carta de presentación.

El nombre seleccionado para la empresa es “En tus manos S.A.S”, el cual fue revisado en RUES y no está registrado.

- Crea los estatutos de la empresa:

Nombre, nacionalidad y domicilio:

La sociedad se denomina EN TUS MANOS SAS. Es una sociedad comercial por acciones simplificada, de nacionalidad colombiana. El domicilio principal de la sociedad es la

²² Consultorio contable y financiero – Universidad Icesi

ciudad de Calle 9 entre carrera 7 y 8, Neiva - Huila. La sociedad podrá crear sucursales, agencias y establecimientos por decisión de su Asamblea General de Accionistas.

Objeto:

La sociedad puede realizar, en Colombia y en el exterior cualquier actividad lícita, comercial o civil, referente a la prestación de servicios de aseo en general, lavado de fachadas, muebles y enseres.

Duración. La sociedad tendrá vigencia indefinida.

Capital autorizado, suscrito y pagado:

CAPITAL AUTORIZADO	
No. DE ACCIONES	VALOR TOTAL
100	\$ 100,000,000

CAPITAL SUSCRITO	
No. DE ACCIONES	VALOR TOTAL
100	\$ 100,000,000

CAPITAL PAGADO	
No. DE ACCIONES	VALOR TOTAL
100	\$ 100,000,000

Administración y Representación Legal de la Sociedad:

La administración y representación legal de la sociedad está en cabeza del representante legal, SILVIA PATRICIA PAREDES VARGAS quien tendrá un suplente que podrá reemplazarlo en sus faltas absolutas, temporales o accidentales, YENIFER ANDREA QUINTERO POLANÍA.

Reserva legal:

De las utilidades líquidas de cada ejercicio la sociedad destinará anualmente un diez por ciento (10%) para formar la reserva legal de la sociedad hasta completar por lo menos el cincuenta por ciento (50%) del capital suscrito.

Causales de disolución:

La sociedad se disolverá ante la ocurrencia de cualquiera de las siguientes causales:

Por vencimiento del término previsto en los estatutos, si lo hubiere, a menos que fuera prorrogado mediante documento inscrito en el registro mercantil antes de su expiración.

- Por imposibilidad de desarrollar las actividades previstas en su objeto social.
- Por la iniciación del trámite de liquidación judicial.
- Por las causales previstas en los estatutos.
- Por la voluntad de los accionistas adoptada en la asamblea o por decisión del accionista único.
- Por orden de autoridad competente.
- Por pérdidas que reduzcan el patrimonio neto de la sociedad por debajo de cincuenta por ciento del capital suscrito.
- Inscribir los libros en la Cámara de Comercio.

Realiza el registro en el sistema de seguridad social:

Se realizará el registro en el Sistema de Seguridad Social. Para que los empleados cuenten con el derecho a una cobertura de vejez y muerte, contra accidentes laborales, riesgos de invalidez y salud.

Tramitar el certificado de sanidad e higiene en la Secretaría Distrital de Salud.

12.7 Permisos y limitaciones

- Certificado de uso del suelo:

Con este documento se regula qué tipo de establecimiento o negocio puede operar en determinado sector. Cabe señalar que este se tramita en el Departamento Administrativo de Planeación Municipal, más estrictamente en la Subdirección de Ordenamiento Urbanístico. El certificado en mención debe obtenerse antes de poner en funcionamiento el establecimiento de comercio.

- Concepto o licencia ambiental:

Una vez se cuente con el certificado de uso del suelo, podrá iniciarse el trámite de solicitud de este requisito; proceso que se adelanta ante la entidad competente designada por el Departamento Administrativo de Gestión del Medio Ambiente –Dagma– o por la Corporación Autónoma Regional.

La licencia ambiental avala que el beneficiario cumple con los requisitos y obligaciones que se establezcan frente a la prevención, mitigación, corrección, compensación y manejo de los efectos ambientales del proyecto, obra o actividad autorizada.

- Certificado de seguridad:

Debe solicitarse una vez se cuente con la matrícula del establecimiento en la cámara de comercio respectiva, y se tenga el NIT asignado por la Dian. Este documento, expedido por el cuerpo de bomberos voluntarios de la localidad, certifica que se cumplen con las condiciones mínimas de seguridad, como el sistema de protección contra incendios, vías de evacuación y salidas de emergencia, señalización adecuada, etc.

- Concepto sanitario:

Este documento debe obtenerse antes de iniciar operaciones, por parte de la Secretaría de Salud Municipal, y certifica que el establecimiento de comercio, de acuerdo con una evaluación técnica, cumple con las condiciones básicas de salubridad.²³

12.8 Normativa

- Protección de datos personales:

conoce y protege el derecho que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bases de datos o archivos que sean susceptibles de tratamiento por entidades de naturaleza pública o privada. Cuando se habla de datos personales se refiere a toda aquella información asociada a una persona y que permite su identificación. Por ejemplo, su documento de identidad, el lugar de nacimiento, estado civil, edad, lugar de residencia, trayectoria académica, laboral, o profesional. Existe también información más sensible como su estado de salud, sus características físicas, ideología política, vida sexual, entre otros aspectos.²⁴

- Normativa de comercio electrónico:

Como se ha señalado, el legislador del año 1999 atendió la recomendación de la CNUDMI de incorporar la Ley Modelo al derecho interno en forma de norma unitaria de rango legal, fruto de lo cual es la Ley 527 de 1999.

Dicha Ley presenta siete grandes componentes:

1. Ámbito de Aplicación
2. Definiciones
3. Equivalentes Funcionales

²³ www.actualicese.com

²⁴ www.sic.gov.co

4. Firma Electrónica y Firma Digital

5. Contratación Electrónica

6. Entidades de Certificación²⁵

- Estatuto del consumidor Ley 1480 de 2011:

Esta ley tiene como objetivos proteger, promover y garantizar la efectividad y el libre ejercicio de los derechos de los consumidores, así como amparar el respeto a su dignidad y a sus intereses económicos, en especial, lo referente a:

1. La protección de los consumidores frente a los riesgos para su salud y seguridad.
2. El acceso de los consumidores a una información adecuada, de acuerdo con los términos de esta ley, que les permita hacer elecciones bien fundadas.
3. La educación del consumidor.
4. La libertad de constituir organizaciones de consumidores y la oportunidad para esas organizaciones de hacer oír sus opiniones en los procesos de adopción de decisiones que las afecten.
5. La protección especial a los niños, niñas y adolescentes, en su calidad de consumidores, de acuerdo con lo establecido en el Código de la Infancia y la Adolescencia.²⁶

Condiciones de uso Google Play²⁷

- Responsabilidad:
 1. Los servicios que hayan sido publicados por terceros serán responsabilidad de estos.
 2. El titular de la cuenta Google, es responsable de su uso.

²⁵ Comisión de regulación de comunicaciones

²⁶ www.encolombia.com

²⁷ Propuesta normativa para aplicaciones móviles en Colombia: derechos y deberes de actores involucrados en la creación y gestión de aplicaciones nativas – Juan David Rodríguez Fuentes.

3. Al usuario se le notifica expresamente las posibles formas de tratar su información por parte de Google o terceros que se contraten para tal fin.
- Contenidos:
 1. Google puede revisar contenidos y tiene autonomía de borrar aquellos y/o las cuentas que incumplan las políticas de uso o las leyes vigentes.
 2. Al usar los servicios de Google el usuario otorga licencia mundial para usar, alojar, reproducir, modificar y adaptar contenidos o crear obras derivadas que permita mejorar servicios, comunicar o hasta publicarlo.
 - Derechos de autor:
 1. El contenido subido, enviado, almacenado o recibido en los servidores de Google seguirán siendo del titular (su propiedad intelectual).
 2. Google responde a notificaciones de infracciones de derechos de autor; podrá cancelar cuentas de infractores según ley EE. UU. Digital Millenium Copyright Act (DMCA).
 - Garantías:
 1. Aparte de las condiciones establecidas en los términos de uso, Google ni alguno de sus aliados responderá por calidad de servicio, funcionalidades o contenidos.
 2. Google no aceptará responsabilidad en cuanto a pérdidas de beneficios, pérdidas de ingresos, datos o daños indirectos; excepto en los casos que la ley lo permita o en algunos casos que el usuario haya pagado por servicios.

Condiciones de uso App Store²⁸

²⁸ Propuesta normativa para aplicaciones móviles en Colombia: derechos y deberes de actores involucrados en la creación y gestión de aplicaciones nativas – Juan David Rodríguez Fuentes.

En los términos de uso la primera aclaración que se hace es que como usuario se podrá acceder a servicios o suscribirse a contenidos, haciendo énfasis que cuando se trate de comprar, utilizar u obtener se habla se derechos de uso bajo licencia, independiente que sea necesario o no realizar un pago por ello (una transacción). En estos términos de uso se indica que todo tema referente a facturación se recibirá en formato electrónico, por otro lado, es posible evidenciar que para Apple es importante la satisfacción de su cliente, por ello es posible que cuando se trate de contenidos:

1. Si hay retraso alguno o problemas técnicos, Apple pueda sustituirlo o en su defecto devuelva el dinero al usuario.
2. Que solo se presenten cargo de facturación al usuario cuando éste reciba el contenido que solicitó.
3. Si es contenido que no se entregue de manera inmediata se podrá disponer de hasta 14 días para cancelar dicho suministro luego de haber obtenido el recibo. Así mismo, todo usuario de Apple deberá tener un ID o cuenta, que servirá para el uso de servicios y acceso de contenido.

- Política de privacidad:

Apple tienen sus políticas discriminadas por regiones, Colombia hace parte de la región denominada América Latina y el Caribe; dentro de estas políticas se aclara que datos sobre información personal son aquellos empleados para identificar o contactar a una persona en particular y que pueden ser solicitados por Apple o alguna de sus filiales e inclusive compartidos entre estos entes, respetando la política de privacidad. La información puede incluir entre otros: nombre, dirección postal, número telefónico, tarjetas de crédito y/o preferencias cuyos fines serán verificación de identidad, contacto con el usuario, investigaciones para mejora de servicios, comunicaciones, entre otros.

13 Plan de Inversión y Financiación

13.1 Escenario inicial

13.1.1 Inversión inicial

EN TUS MANOS SAS		Presupuesto de establecimiento		
Concepto	importe	observaciones		
gastos amortizables	251.500			
Notaría	251.500			
Total gastos establecimiento	251.500			
EN TUS MANOS SAS		Presupuesto de inversiones (resumen)		
Concepto	importe	adquisición	observaciones	
Maquinaria y Utillaje	12.784.001			
Brilladora lava tapetes industrial	8.177.800			
Carro de servicio	2.094.201			
Aspiradora	1.196.000			
Hidrolavadoras	1.316.000			
Vehículos y elementos transporte	32.000.000			
Vehículo Renault Kangoo	32.000.000			
Mobiliario y enseres	6.856.690			
Estantes Metálico para insumos 192x100x50 cm	899.700			
Escritorio Sala de recepción 140x140cm en L	979.000			
Casillero X 12	747.000			
Impresora multifuncional	499.890			
Archivador	352.900			
Equipos informáticos	18.700.000			
Software Tecnológico - APP + Soporte técnico	18.700.000			
Otros equipos				
Total inversiones	70.340.691			
EN TUS MANOS SAS		Plan de financiación (resumen)		
Socios	Inversión	Participación		
Yenifer	50.000.000	50,00%		
Silvia	50.000.000	50,00%		
Total capital social	100.000.000			

Préstamos previstos	observaciones
Préstamos a corto plazo Pólizas de crédito Préstamos SIN CARENCIA	94.502.894
Total préstamos	94.502.894
Total fondos	194.502.894

CAPITAL DE TRABAJO			
	Valor	Meses	Total
Arriendo de local	\$ 1.350.000	3	\$ 4.050.000
Sueldos	\$ 16.510.759	3	\$ 49.532.277
Telefonía e Internet	\$ 158.474	3	\$ 475.422
Energía	\$ 126.188	3	\$ 378.564
Acueducto	\$ 186.250	3	\$ 558.750
Total Gastos	\$ 18.331.671		\$ 54.995.013
Activos			\$ 71.544.651
Insumos			\$ 63.910.140
Dotacion			\$ 4.053.090
TOTAL INVERSIÓN			\$ 194.502.894

13.1.2 Presupuesto de Egresos e Ingresos

EN TUS MANOS SAS	Presupuesto de Tesorería												2021
Cobros	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	Total
Ingresos operativos	36.165.027	36.165.027	36.266.032	36.266.032	36.266.032	36.266.032	36.266.032	36.266.032	36.266.032	36.266.032	36.266.032	36.266.032	434.990.373
Otros ingresos	194.502.894												194.502.894
Total cobros	230.667.921	36.165.027	36.266.032	36.266.032	36.266.032	36.266.032	36.266.032	36.266.032	36.266.032	36.266.032	36.266.032	36.266.032	629.493.267
Pagos operativos	12.687.275	24.276.382	24.036.382	24.051.239	24.291.239	24.051.239	24.051.239	24.291.239	24.051.239	24.051.239	24.291.239	24.251.239	278.381.190
Salarios e incentivos	10.278.030	10.278.030	10.278.030	10.278.030	10.278.030	10.278.030	10.278.030	10.278.030	10.278.030	10.278.030	10.278.030	10.278.030	123.336.360
Comisiones													
Compras (material venta)		5.319.508	5.319.508	5.334.365	5.334.365	5.334.365	5.334.365	5.334.365	5.334.365	5.334.365	5.334.365	5.334.365	58.648.304
Gastos producción/servicio													
Variablesde producción/servicio													
Publicidad y promoción	240.000	240.000			240.000			240.000			240.000		1.200.000
Otros gastos de marketing													
Gastos de Ventas													
Variables de Ventas													
Alquileres	1.350.000	1.350.000	1.350.000	1.350.000	1.350.000	1.350.000	1.350.000	1.350.000	1.350.000	1.350.000	1.350.000	1.350.000	16.200.000
Suministros	470.912	470.912	470.912	470.912	470.912	470.912	470.912	470.912	470.912	470.912	470.912	470.912	5.650.944
Mantenimiento	250.000	250.000	250.000	250.000	250.000	250.000	250.000	250.000	250.000	250.000	250.000	450.000	3.200.000
Poliza	98.333	98.333	98.333	98.333	98.333	98.333	98.333	98.333	98.333	98.333	98.333	98.333	1.180.000
Liquidación costes salariales		6.269.598	6.269.598	6.269.598	6.269.598	6.269.598	6.269.598	6.269.598	6.269.598	6.269.598	6.269.598	6.269.598	68.965.581
Pagos anteriores													
Otros pagos	69.585.028	8.151.065	8.151.065	8.167.208	8.167.208	8.167.208	8.167.208	8.167.208	8.167.208	8.167.208	8.167.208	8.167.208	159.392.031
Amortización préstamos	1.159.037	1.159.037	1.159.037	1.159.037	1.159.037	1.159.037	1.159.037	1.159.037	1.159.037	1.159.037	1.159.037	1.159.037	13.908.450
Gastos financieros	1.212.000	1.212.000	1.212.000	1.212.000	1.212.000	1.212.000	1.212.000	1.212.000	1.212.000	1.212.000	1.212.000	1.212.000	14.543.995
Leasings													
Compra activos e inmovilizado	66.962.491												66.962.491
Gastos Establecimiento (A)	251.500												251.500
Gastos extraordinarios													
Liquidación I.V.A.		5.780.028	5.780.028	5.796.171	5.796.171	5.796.171	5.796.171	5.796.171	5.796.171	5.796.171	5.796.171	5.796.171	63.725.595
Total pagos	82.272.303	32.427.447	32.187.447	32.218.447	32.458.447	32.218.447	32.218.447	32.458.447	32.218.447	32.218.447	32.458.447	32.418.447	437.773.221
Saldo neto mensual	148.395.618	3.737.580	4.078.585	4.047.585	3.807.585	4.047.585	4.047.585	3.807.585	4.047.585	4.047.585	3.807.585	3.847.585	191.720.046
Saldo acumulado	148.395.618	152.133.197	156.211.782	160.259.367	164.066.952	168.114.537	172.162.122	175.969.706	180.017.291	184.064.876	187.872.461	191.720.046	
Pólizas dispuestas													
Sdo. acumulado con pólizas	148.395.618	152.133.197	156.211.782	160.259.367	164.066.952	168.114.537	172.162.122	175.969.706	180.017.291	184.064.876	187.872.461	191.720.046	

13.1.3 Balance General inicial

EN TUS MANOS SAS	
ACTIVOS	ENE
CORTO PLAZO	148.395.618
Stocks	
Realizable	
Cientes	
Otros	
Disponible Tesorería	148.395.618
LARGO PLAZO	66.122.745
Propiedades planta y equipo	66.962.491
Activo no material	
Financiero	
Gastos Amortizables	251.500
Menos amortizaciones (total)	-1.091.246
Total Activos	214.518.363
PASIVOS	ENE
DEUDAS A CORTO PLAZO	18.510.746
Proveedores	5.319.508
Préstamos corto plazo	
Acreedores no comerciales	13.191.238
DEUDAS A LARGO PLAZO	93.343.857
Préstamos largo plazo	93.343.857
Leasings y otros	

Deuda Total	111.854.603
<hr/>	
PATRIMONIO NETO	ENE
<hr/>	
Capital	100.000.000
Reservas	
Resultados	2.663.760
Patrimonio Neto total	102.663.760
<hr/>	
FONDO DE MANIOBRA	129.884.871
<hr/>	

13.1.4 Estados de Resultados

EN TUS MANOS SAS	
Ventas	2021
Ventas	365.904.033
Menos venta	
Venta neta	365.904.033
Insolvencias	435.426
Ingresos Netos por ventas	365.468.607

Coste de las ventas	233.574.209
Consumo	63.982.670
Gastos variables	
Salarios producción y servicio	169.591.540
Gastos producción y servicios	
Margen bruto	131.894.398
Costes operativos	56.410.944
Gastos de Ventas y Marketing	1.200.000
Publicidad y promoción	1.200.000
Gst. Administración y Generales	55.210.944
Salarios administración y generales	28.980.000
Salarios preparación (previos inicio)	
Alquileres	16.200.000
Suministros	5.650.944
Mantenimiento	3.200.000
Poliza	1.180.000
EBITDA	75.483.454
Amortizaciones	13.094.949
EBITA	62.388.504
Ingresos Financieros	
Gastos Financieros	14.543.995
Ingresos Extraordinarios	
Gastos Extraordinarios	
Beneficios	2021

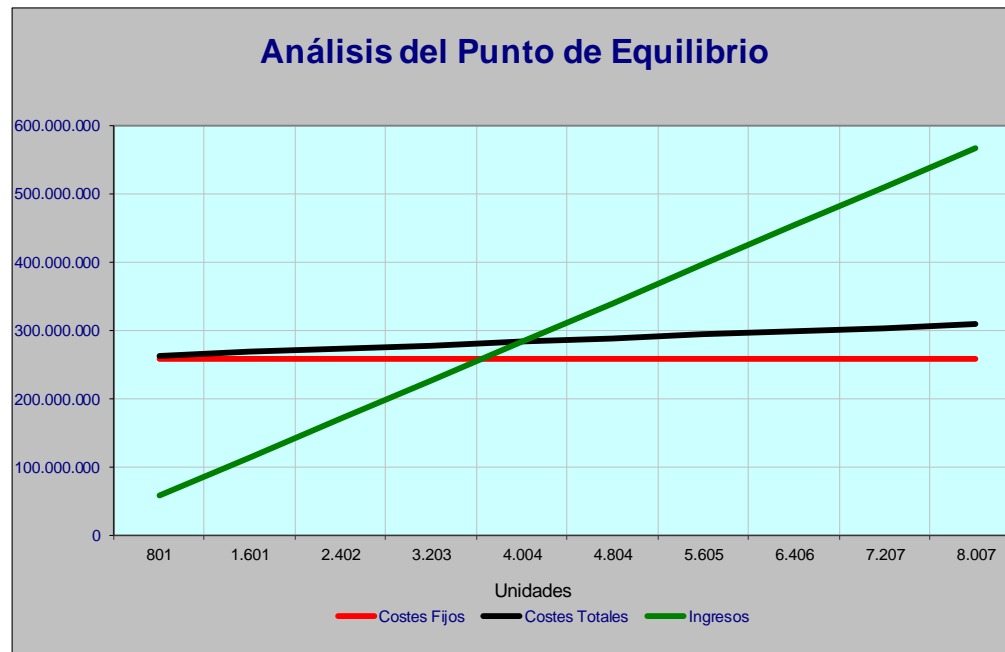
Beneficio antes de impuestos	47.844.509
Impuestos	-14.353.353
Beneficio Neto	33.491.156

13.1.5 Punto de Equilibrio

Punto Equilibrio Anual	Total	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
Punto de Equilibrio	282.594.722	23.661.265	23.661.265	23.435.484	23.435.484	23.669.155	23.435.484	23.435.484	23.669.155	23.435.484	23.435.484	23.669.155	23.654.670
Acumulado		23.661.265	47.322.530	70.758.014	94.193.498	117.862.653	141.298.137	164.733.621	188.402.776	211.838.260	235.273.744	258.942.899	282.597.570
DÍAS para alcanzarlo	282	23	23	23	23	23	23	23	23	23	23	23	23
Pto. Equilibrio Unidades	4.004	335	335	332	332	335	332	332	335	332	332	335	335

ENTUS MANOS SAS Análisis del Punto de Equilibrio

Punto de Equilibrio (anual) 282.594.722
Punto de Equilibrio (unidades) 4.004
Días para alcanzarlo 282



% Total Gastos Vs Total Ingresos	83,23%	83,78%	83,78%	82,81%	82,81%	83,60%	82,81%	82,81%	83,60%	82,81%	82,81%	83,60%	83,47%
BAI (Beneficio Antes Impuestos)	47.844.509	3.805.372	3.805.372	4.115.377	4.115.377	3.875.377	4.115.377	4.115.377	3.875.377	4.115.377	4.115.377	3.875.377	3.915.377
% BAI Vs Total Gastos	15,71%	14,93%	14,93%	16,29%	16,29%	15,20%	16,29%	16,29%	15,20%	16,29%	16,29%	15,20%	15,38%
% BAI Vs Ventas	13,09%	12,52%	12,52%	13,51%	13,51%	12,72%	13,51%	13,51%	12,72%	13,51%	13,51%	12,72%	12,85%
% BAI Vs Total Ingresos	13,08%	12,51%	12,51%	13,49%	13,49%	12,70%	13,49%	13,49%	12,70%	13,49%	13,49%	12,70%	12,83%
MARGEN CONTRIBUCIÓN	332.877.272	27.605.245	27.605.245	27.802.678	27.802.678	27.682.678	27.802.678	27.802.678	27.682.678	27.802.678	27.802.678	27.682.678	27.802.678
Ratio Contribución Marginal	0,91	0,91	0,91	0,91	0,91	0,91	0,91	0,91	0,91	0,91	0,91	0,91	0,91

13.1.6 Flujo de Caja

EN TUS MANOS SAS		PLAN de NEGOCIO		Tesorería 5 años		
1	CASH FLOW previsional	2021	2022	2023	2024	2025
	Saldo acumulado al inicio		191.720.046	215.230.011	246.110.873	265.827.623
	ingresos operativos	434.990.373	449.287.812	465.012.886	481.404.590	498.253.750
	otros ingresos					
	emisión de capital	100.000.000				
	préstamos	94.502.894				
	total otros ingresos	194.502.894				
	TOTAL COBROS	629.493.267	449.287.812	465.012.886	481.404.590	498.253.750
	pagos operativos					

Salarios e incentivos	123.336.360	127.023.133	130.838.942	134.788.305	138.875.896
Compras (material venta)	58.648.304	66.001.252	68.308.193	70.714.677	73.191.119
Publicidad y promoción	1.200.000	1.242.000	1.285.470	1.330.461	1.377.028
Alquileres	16.200.000	16.767.000	17.353.845	17.961.230	18.589.873
Suministros	5.650.944	5.848.727	6.053.432	6.265.303	6.484.588
Mantenimiento	3.200.000	3.312.000	3.427.920	3.547.897	3.672.074
Liquidación costes salariales	68.965.581	77.296.700	79.617.784	82.020.107	84.506.511
Pagos anteriores					
total pagos operativos	278.381.190	298.670.811	308.065.587	317.807.980	327.877.087
otros pagos					
Amortización préstamos (principal)	13.908.450	16.048.960	18.518.895	21.368.953	24.657.635
Gastos financieros	14.543.995	12.403.485	9.933.550	7.083.492	3.794.810
Leasings					
Compra activos	66.962.491				
Gastos Establecimiento (A)	251.500				
Gastos extraordinarios					
Liquidación I.V.A.	63.725.595	77.603.007	74.320.075	76.939.858	79.632.753
Liquidación retenciones salariales					
Impuesto sociedades		14.353.353	15.882.216	17.763.488	19.822.871
Dividendos		6.698.231	7.411.701	20.724.069	23.126.682
Otros pagos					
total otros pagos	159.392.031	127.107.036	126.066.437	143.879.859	151.034.751
pagos anteriores (preparación)					
TOTAL PAGOS	437.773.221	425.777.847	434.132.024	461.687.839	478.911.838
Saldo neto ejercicio	191.720.046	23.509.965	30.880.861	19.716.750	19.341.912

	Saldo acumulado	191.720.046	215.230.011	246.110.873	265.827.623	285.169.535
2	Gestión pólizas de crédito		-			
	Crédito disponible al inicio					
	Disposiciones					
	Importe dispuesto					
	Amortización importes					
	Saldo acumulado final con pólizas	191.720.046	215.230.011	246.110.873	265.827.623	285.169.535

13.1.7 Resumen escenario inicial

EN TUS MANOS SAS		Resumen y ratios - 5 años				
		2021	2022	2023	2024	2025
Cash Flow descontado		165.275.902	22.449.611	24.532.424	22.335.104	20.219.851
Tasa	16,00%					
Valor Neto (evolución anual)		165.275.902	187.725.513	212.257.936	234.593.041	254.812.891
Evolución de los MÁRGENES		2021	2022	2023	2024	2025
Margen Bruto sobre ventas		131.894.398	135.768.881	140.520.792	145.519.567	150.612.752
% sobre ventas		36,09%	35,97%	35,97%	35,98%	35,98%
EBITDA		75.483.454	78.439.154	82.240.124	86.254.677	90.329.190
% sobre ventas		20,65%	20,78%	21,05%	21,33%	21,58%

EBITA	62.388.504	65.344.205	69.145.175	73.159.727	77.234.241
% sobre ventas	17,07%	17,31%	17,70%	18,09%	18,45%
BENEFICIO antes impuestos	47.844.509	52.940.720	59.211.625	66.076.235	73.439.431
% sobre ventas	13,09%	14,02%	15,16%	16,34%	17,54%

CRECIMIENTO %	2022	2023	2024	2025
Ventas (ingresos netos)	3,29%	3,50%	3,53%	3,50%
Coste de las ventas	3,48%	3,50%	3,51%	3,50%
Costes Operativos	1,63%	1,66%	1,69%	1,72%
Gastos financieros y extraordinarios	-14,72%	-19,91%	-28,69%	-46,43%
EBITDA	4,74%	5,82%	5,81%	5,57%
BENEFICIO antes impuestos	10,65%	11,85%	11,59%	11,14%

RATIOS	2021	2022	2023	2024	2025
Ratio Liquidez	6,04	7,73	8,17	8,16	8,10
Ratio Tesorería (acid test)	6,04	7,73	8,17	8,16	8,10
Ratio Disponibilidad (quick)	6,04	7,73	8,17	8,16	8,10
Ratio Fondo de Maniobra	5,04	6,73	7,17	7,16	7,10
Ratio Solvencia	0,54	0,64	0,72	0,80	0,88
Ratio Endeudamiento	0,46	0,36	0,28	0,20	0,12
Ratio Calidad de la Deuda	0,28	0,30	0,40	0,57	1,00
Ratio Autonomía	1,19	1,77	2,60	3,90	7,15
Capacidad de devolución préstamos	0,58	0,78	1,19	2,41	
Ratio Gastos Financieros	0,04	0,03	0,03	0,02	0,01
EBITA/Gastos financieros	4,29	5,27	6,96	10,33	20,35
Rotación Inmovilizado	6,75	9,20	13,99	27,27	240,69
Rotación Circulante	1,91	1,75	1,59	1,52	1,47
Rotación Stocks					
Autofinanciación Vs Ventas	0,13	0,13	0,14	0,15	0,15
Autofinanciación Vs Activos	0,19	0,20	0,20	0,21	0,22
Ratio Rentabilidad	0,25	0,23	0,21	0,21	0,20
Ratio Rendimiento	0,19	0,25	0,25	0,26	0,27

14 Análisis de Riesgos

Para llevar a cabo el análisis de riesgo, es importante conocer el significado de “riesgo”: es una medida de la magnitud de los daños frente a una situación peligrosa. El riesgo se mide asumiendo una determinada vulnerabilidad frente a cada tipo de peligro. Si bien no siempre se hace, debe distinguirse adecuadamente entre peligrosidad y (probabilidad de ocurrencia de un peligro), vulnerable (probabilidad de ocurrencia de daños dado que se ha presentado un peligro) y riesgo (propiamente dicho).²⁹

Actualmente las empresas se encuentran vulnerables constantemente debido a los cambios del mercado, sociales, económicos, legales, los cuales afectan el desempeño y crecimiento rentable de la empresa. Para ello se hace necesario estudiar y analizar los posibles factores que podrían afectar el buen funcionamiento de la empresa “En tus manos S.A.S”, y tomar las medidas necesarias para aminorar el impacto negativo.

Riesgos de Mercado:

Estos riesgos son factores externos de la empresa. Dentro de ellos se identificaron los cambios en los precios en los insumos, y esto puede ocurrir debido a las fluctuaciones del mercado.

Otro factor es la disminución en las ventas, y esto puede ser el reflejo de los índices de desempleo de la región, la inflación del país.

Riesgos Financieros:

²⁹ Wikipedia

Como factores se analizaron los de endeudamiento, por la inversión inicial que se debe hacer para la puesta en marcha de la empresa, y el rendimiento de la inversión esperada. Factores de liquidez, en donde a los accionistas se les dificulte el pago de obligaciones tanto financieras como a proveedores.

Inadecuada estimación de los costos y gastos en la operatividad de la empresa, y esto afectará los flujos de caja.

Riesgos Tecnológicos:

Como el servicio a prestar por parte de la empresa “En tus manos S.A.S” se realiza por medio de una aplicación móvil, estos riesgos afectarían directamente la operatividad de la empresa y se identificaron los siguientes factores: Virus cibernéticos, fuga o robos de información, caída del sistema, sobrecostos en el funcionamiento de la plataforma, incidente físico a los equipos ocasionados por eventos naturales o accidentes por parte del personal que hace uso de este. El manejo de información sensible en la plataforma exige un adecuado funcionamiento, para evitar filtraciones, robos de información, por lo que se recomienda un plan de mantenimientos preventivos a los equipos, para actualización de antivirus, mejoras en busca de eficiencia en la aplicación móvil.

Riesgos Humanos:

El servicio que la empresa prestará a los hogares de la ciudad de Neiva se llevará a cabo por personal que se reclutará y será necesario la realización de pruebas e investigaciones, ya que en estas personas reposará la buena imagen y el reconocimiento de la empresa, por lo que la compañía estará en un riesgo constante ya que toda la confianza recae sobre el personal, por lo que se debe implementar un eficiente modelo de contratación.

Un riesgo adicional asociado al capital humano es el cambio en leyes laborales, lo que podría implicar costos adicionales.

Para los seres humanos es indispensable el contacto y comunicación con los que nos rodea, y mucho más con las personas con las que trabajamos, por lo que el clima laboral cumple un papel importante a la hora de la satisfacción personal.

Riesgos Legales:

Los cambios en la normativa es un riesgo latente en la empresa y más ahora con el crecimiento del uso de las plataformas digitales, podría llevar a que el gobierno nacional exija y solicite monitoreo de los nuevos mercados que hacen parte de dicho crecimiento, por lo que puedan crear medidas como aranceles, licencias, y responsabilidades adicionales para con el consumidor.

Al contar con la información de los clientes en la plataforma, la empresa puede presentar riesgos por la mala manipulación de dicha información, por lo que podría incurrir en reclamos, demandas, investigaciones.

Por lo anterior se recomienda contar con la asesoría legal adecuada y actualizada que logre mitigar los riesgos antes de materializarse.

14.1 Escenario Optimista

14.1.1 Inversión Inicial

EN TUS MANOS SAS		Presupuesto de establecimiento		
Concepto	importe			observaciones
gastos amortizables	251,500			
Notaría	251,500			
Total gastos establecimiento	251,500			
EN TUS MANOS SAS		Presupuesto de inversiones (resumen)		
Concepto	importe	adquisición		observaciones
Maquinaria y Utillaje	12,784,001			
Brilladora lava tapetes industrial	8,177,800			
Carro de servicio	2,094,201			
Aspiradora	1,196,000			
Hidrolavadoras	1,316,000			
Vehículos y elementos transporte	32,000,000			
Vehículo Renault Kangoo	32,000,000			
Mobiliario y enseres	6,856,690			
Estantes Metálico para insumos 192x100x50 cm	899,700			
Escritorio Sala de recepción 140x140cm en L	979,000			
Casillero X 12	747,000			
Impresora multifuncional	499,890			
Archivador	352,900			

Equipos informáticos	18,700,000
Software Tecnológico - APP + Soporte técnico	18,700,000
Otros equipos	
Total inversiones	70,340,691

EN TUS MANOS SAS	Plan de financiación (resumen)	
Socios	Inversión	Participación
Yenifer	50,000,000	50.00%
Silvia	50,000,000	50.00%
Total capital social	100,000,000	

Préstamos previstos	observaciones
Préstamos a corto plazo	
Pólizas de crédito	
Préstamos SIN CARENCIA	94,502,894
Total préstamos	94,502,894
Total fondos	194,502,894

14.1.2 Presupuesto de Egresos e Ingresos

EN TUS MANOS SAS	Presupuesto de Tesorería												2021	
Cobros	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	Total	%

Ingresos operativos	36,165,027	36,165,027	36,266,032	36,266,032	36,266,032	36,266,032	36,266,032	36,266,032	36,266,032	36,266,032	36,266,032	36,266,032	36,266,032	434,990,373	69.1%
Otros ingresos	194,502,894													194,502,894	30.9%
Total cobros	230,667,921	36,165,027	36,266,032	36,266,032	36,266,032	36,266,032	36,266,032	36,266,032	36,266,032	36,266,032	36,266,032	36,266,032	36,266,032	629,493,267	
Pagos operativos	12,588,942	24,178,049	23,938,049	23,952,906	24,192,906	23,952,906	23,952,906	24,192,906	23,952,906	23,952,906	24,192,906	24,152,906	24,152,906	277,201,190	63.5%
Salarios e incentivos	10,278,030	10,278,030	10,278,030	10,278,030	10,278,030	10,278,030	10,278,030	10,278,030	10,278,030	10,278,030	10,278,030	10,278,030	10,278,030	123,336,360	28.2%
Comisiones															
Compras (material venta)		5,319,508	5,319,508	5,334,365	5,334,365	5,334,365	5,334,365	5,334,365	5,334,365	5,334,365	5,334,365	5,334,365	5,334,365	58,648,304	13.4%
Gastos producción/servicio															
Variablesde producción/servicio															
Publicidad y promoción	240,000	240,000			240,000			240,000			240,000			1,200,000	0.3%
Otros gastos de marketing															
Gastos de Ventas															
Variables de Ventas															
Alquileres	1,350,000	1,350,000	1,350,000	1,350,000	1,350,000	1,350,000	1,350,000	1,350,000	1,350,000	1,350,000	1,350,000	1,350,000	1,350,000	16,200,000	3.7%
Suministros	470,912	470,912	470,912	470,912	470,912	470,912	470,912	470,912	470,912	470,912	470,912	470,912	470,912	5,650,944	1.3%
Mantenimiento	250,000	250,000	250,000	250,000	250,000	250,000	250,000	250,000	250,000	250,000	250,000	250,000	450,000	3,200,000	0.7%
Material Oficina															
Liquidación costes salariales		6,269,598	6,269,598	6,269,598	6,269,598	6,269,598	6,269,598	6,269,598	6,269,598	6,269,598	6,269,598	6,269,598	6,269,598	68,965,581	15.8%
Pagos anteriores															
Otros pagos	69,585,028	8,151,065	8,151,065	8,167,208	8,167,208	8,167,208	8,167,208	8,167,208	8,167,208	8,167,208	8,167,208	8,167,208	8,167,208	159,392,031	36.5%
Amortización préstamos	1,159,037	1,159,037	1,159,037	1,159,037	1,159,037	1,159,037	1,159,037	1,159,037	1,159,037	1,159,037	1,159,037	1,159,037	1,159,037	13,908,450	3.2%
Gastos financieros	1,212,000	1,212,000	1,212,000	1,212,000	1,212,000	1,212,000	1,212,000	1,212,000	1,212,000	1,212,000	1,212,000	1,212,000	1,212,000	14,543,995	3.3%
Leasings															
Compra activos e inmovilizado	66,962,491													66,962,491	15.3%
Gastos Establecimiento (A)	251,500													251,500	0.1%
Gastos extraordinarios															
Liquidación I.V.A.		5,780,028	5,780,028	5,796,171	5,796,171	5,796,171	5,796,171	5,796,171	5,796,171	5,796,171	5,796,171	5,796,171	5,796,171	63,725,595	14.6%
Total pagos	82,173,970	32,329,114	32,089,114	32,120,114	32,360,114	32,120,114	32,120,114	32,360,114	32,120,114	32,120,114	32,360,114	32,360,114	32,320,114	436,593,221	69.4%

Saldo neto mensual	148,493,951	3,835,913	4,176,918	4,145,918	3,905,918	4,145,918	4,145,918	3,905,918	4,145,918	4,145,918	3,905,918	3,945,918	192,900,046	30.6%
Saldo acumulado	148,493,951	152,329,864	156,506,782	160,652,700	164,558,619	168,704,537	172,850,455	176,756,373	180,902,291	185,048,210	188,954,128	192,900,046		

14.1.3 Balance General Inicial

EN TUS MANOS SAS	
ACTIVOS	ENE
CORTO PLAZO	148,493,951
Stocks	
Clientes	
Disponible Tesorería	148,493,951
LARGO PLAZO	66,122,745
Propiedades planta y equipo	66,962,491
Activo no material	
Financiero	
Gastos Amortizables	251,500
Menos amortizaciones (total)	-1,091,246
Total Activos	214,616,696
PASIVOS	ENE
DEUDAS A CORTO PLAZO	18,540,246

Proveedores	5,319,508
Préstamos corto plazo	
Acreeedores no comerciales	13,220,738
DEUDAS A LARGO PLAZO	93,343,857
<hr/>	
Préstamos largo plazo	93,343,857
Leasings y otros	
Deuda Total	111,884,103
<hr/>	
PATRIMONIO NETO	ENE
<hr/>	
Capital	100,000,000
Reservas	
Resultados	2,732,593
Patrimonio Neto total	102,732,593
<hr/>	
FONDO DE MANIOBRA	129,953,705
<hr/>	

14.1.4 Estado de Resultados

EN TUS MANOS SAS	
<hr/>	
Ventas	2021
<hr/>	
Ventas	365,904,033

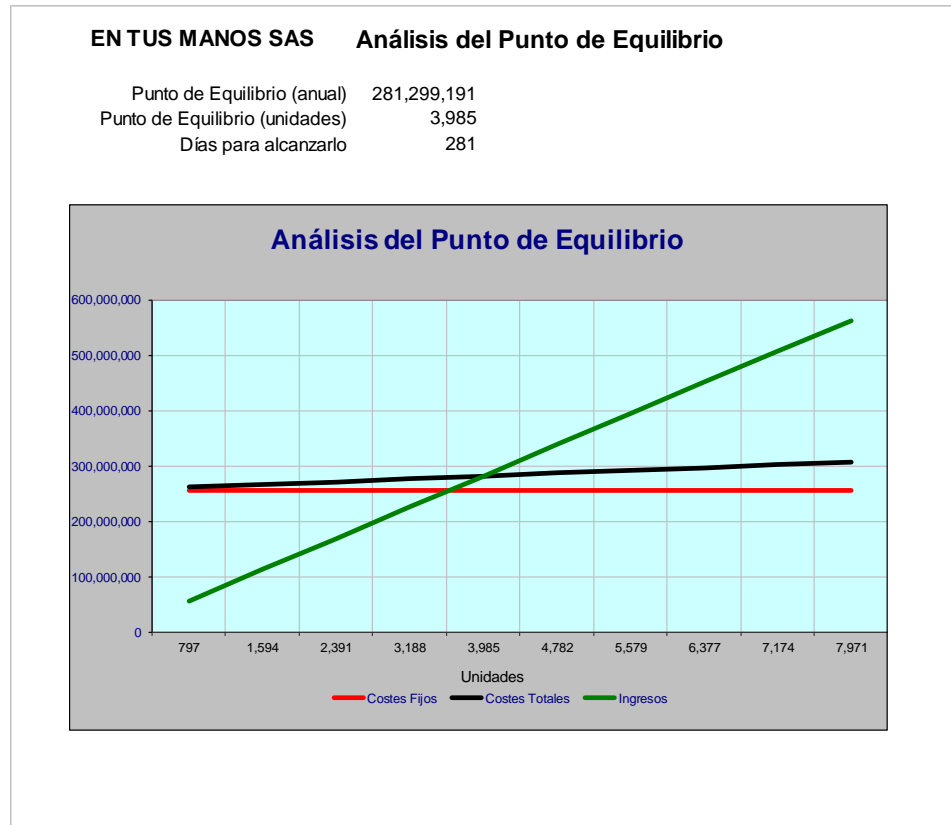
Menos venta	
Venta neta	365,904,033
Insolvencias	435,426
Ingresos Netos por ventas	365,468,607
<hr/>	
Coste de las ventas	233,574,209
<hr/>	
Consumo	63,982,670
Gastos variables	
Salarios producción y servicio	169,591,540
Gastos producción y servicios	
Margen bruto	131,894,398
<hr/>	
Costes operativos	55,230,944
<hr/>	
Gastos de Ventas y Marketing	1,200,000
Publicidad y promoción	1,200,000
Variables de marketing y ventas	
Comisiones Ventas	
Salarios marketing y ventas	
Gastos marketing	
Gastos ventas	
Gst. Administración y Generales	54,030,944
Salarios administración y generales	28,980,000
Salarios preparación (previos inicio)	
Alquileres	16,200,000
Suministros	5,650,944
Mantenimiento	3,200,000
Material Oficina	
Tributos	

Transportes	
Viajes y varios	
Asesorías	
Otro (uno)	
Otro (dos)	
Otro (tres)	
EBITDA	76,663,454
Amortizaciones	13,094,949
EBITA	63,568,504
Ingresos Financieros	
Gastos Financieros	14,543,995
Ingresos Extraordinarios	
Gastos Extraordinarios	
Beneficios	2021
Beneficio antes de impuestos	49,024,509
Impuestos	-14,707,353
Beneficio Neto	34,317,156

14.1.5 Punto de Equilibrio

Punto Equilibrio Anual	Total	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
Punto de Equilibrio	281,299,191	23,553,030	23,553,030	23,327,717	23,327,717	23,560,921	23,327,717	23,327,717	23,560,921	23,327,717	23,327,717	23,560,921	23,546,904
Acumulado	23,553,030	47,106,060	70,433,777	93,761,495	117,322,416	140,650,133	163,977,850	187,538,771	210,866,489	234,194,206	257,755,127	281,302,031	

DÍAS para alcanzarlo	281	23	23	23	23	23	23	23	23	23	23	23	23
Pto. Equilibrio Unidades	3,985	334	334	330	330	334	330	330	334	330	330	334	334



14.1.6 Flujo de caja

FLUJO DE CAJA	2021	2022	2023	2024	2025
Cash Flow - neto operativo	192,900,046	31,034,196	39,118,562	41,266,819	43,294,595
Cash Flow - libre	-19,550,385	63,382,938	65,302,637	67,257,806	69,123,361
Cash Flow descontado	166,293,143	23,063,463	25,061,607	22,791,297	20,613,120
Incluye la tasa de descuento ►	16.00%				
VAN y TIR	2021	2022	2023	2024	2025
Valor Neto (evolución anual)	166,293,143	189,356,606	214,418,214	237,209,510	257,822,630
Valor Actual Neto - VAN	257,822,630				
Tasa Interna de Retorno - TIR	50.5%				
ROI (simple)	2021	2022	2023	2024	2025
ROI (anual)	15.5%	16.7%	18.3%	19.9%	21.7%
ROI (interanual)		16.1%	16.9%	17.7%	18.5%
Evolución de los MÁRGENES	2021	2022	2023	2024	2025
Margen Bruto sobre ventas	131,894,398	135,768,881	140,520,792	145,519,567	150,612,752
% sobre ventas	36.1%	36.0%	36.0%	36.0%	36.0%
EBITDA	76,663,454	79,619,154	83,420,124	87,434,677	91,509,190
% sobre ventas	21.0%	21.1%	21.4%	21.6%	21.9%
EBITA	63,568,504	66,524,205	70,325,175	74,339,727	78,414,241
% sobre ventas	17.4%	17.6%	18.0%	18.4%	18.7%
BENEFICIO antes impuestos	49,024,509	54,120,720	60,391,625	67,256,235	74,619,431
% sobre ventas	13.4%	14.3%	15.5%	16.6%	17.8%
CRECIMIENTO %	2021	2022	2023	2024	2025
Ventas (ingresos netos)		3.3%	3.5%	3.5%	3.5%
Coste de las ventas		3.5%	3.5%	3.5%	3.5%
Costes Operativos		1.7%	1.7%	1.7%	1.8%

Gastos financieros y extraordinarios		-14.7%	-19.9%	-28.7%	-46.4%
EBITDA		4.6%	5.7%	5.7%	5.5%
BENEFICIO antes impuestos		10.4%	11.6%	11.4%	10.9%
RATIOS	2021	2022	2023	2024	2025
Ratio Liquidez	6.01	7.69	8.16	8.16	8.11
Ratio Tesorería (acid test)	6.01	7.69	8.16	8.16	8.11
Ratio Disponibilidad (quick)	6.01	7.69	8.16	8.16	8.11
Ratio Fondo de Maniobra	5.01	6.69	7.16	7.16	7.11
Ratio Solvencia	0.54	0.64	0.72	0.80	0.88
Ratio Endeudamiento	0.46	0.36	0.28	0.20	0.12
Ratio Calidad de la Deuda	0.28	0.30	0.40	0.57	1.00
Ratio Autonomía	1.19	1.78	2.61	3.92	7.16
Capacidad de devolución préstamos	0.59	0.79	1.20	2.44	
Ratio Gastos Financieros	0.04	0.03	0.03	0.02	0.01
EBITA/Gastos financieros	4.37	5.36	7.08	10.49	20.66
Rotación Inmovilizado	6.75	9.20	13.99	27.27	240.69
Rotación Circulante	1.89	1.74	1.57	1.51	1.45
Rotación Stocks					
Autofinanciación Vs Ventas	0.13	0.14	0.14	0.15	0.16
Autofinanciación Vs Activos	0.19	0.20	0.20	0.21	0.23
Ratio Rentabilidad	0.26	0.23	0.21	0.21	0.21
Ratio Rendimiento	0.20	0.26	0.25	0.26	0.27

14.1.7 Resumen escenario Optimista

	2021	2022	2023	2024	2025
Cash Flow descontado	166,293,143	23,063,463	25,061,607	22,791,297	20,613,120
Tasa 16.00%					
Valor Neto (evolución anual)	166,293,143	189,356,606	214,418,214	237,209,510	257,822,630
Evolución de los MÁRGENES	2021	2022	2023	2024	2025
Margen Bruto sobre ventas	131,894,398	135,768,881	140,520,792	145,519,567	150,612,752
% sobre ventas	36.09%	35.97%	35.97%	35.98%	35.98%
EBITDA	76,663,454	79,619,154	83,420,124	87,434,677	91,509,190
% sobre ventas	20.98%	21.09%	21.35%	21.62%	21.86%
EBITA	63,568,504	66,524,205	70,325,175	74,339,727	78,414,241
% sobre ventas	17.39%	17.62%	18.00%	18.38%	18.73%
BENEFICIO antes impuestos	49,024,509	54,120,720	60,391,625	67,256,235	74,619,431
% sobre ventas	13.41%	14.34%	15.46%	16.63%	17.83%
CRECIMIENTO %		2022	2023	2024	2025
Ventas (ingresos netos)		3.29%	3.50%	3.53%	3.50%
Coste de las ventas		3.48%	3.50%	3.51%	3.50%
Costes Operativos		1.66%	1.69%	1.72%	1.75%
Gastos financieros y extraordinarios		-14.72%	-19.91%	-28.69%	-46.43%
EBITDA		4.65%	5.71%	5.71%	5.48%
BENEFICIO antes impuestos		10.40%	11.59%	11.37%	10.95%
RATIOS	2021	2022	2023	2024	2025
Ratio Liquidez	6.01	7.69	8.16	8.16	8.11
Ratio Tesorería (acid test)	6.01	7.69	8.16	8.16	8.11
Ratio Disponibilidad (quick)	6.01	7.69	8.16	8.16	8.11

Ratio Fondo de Maniobra	5.01	6.69	7.16	7.16	7.11
Ratio Solvencia	0.54	0.64	0.72	0.80	0.88
Ratio Endeudamiento	0.46	0.36	0.28	0.20	0.12
Ratio Calidad de la Deuda	0.28	0.30	0.40	0.57	1.00
Ratio Autonomía	1.19	1.78	2.61	3.92	7.16
Capacidad de devolución préstamos	0.59	0.79	1.20	2.44	
Ratio Gastos Financieros	0.04	0.03	0.03	0.02	0.01
EBITA/Gastos financieros	4.37	5.36	7.08	10.49	20.66
Rotación Inmovilizado	6.75	9.20	13.99	27.27	240.69
Rotación Circulante	1.89	1.74	1.57	1.51	1.45
Rotación Stocks					
Autofinanciación Vs Ventas	0.13	0.14	0.14	0.15	0.16
Autofinanciación Vs Activos	0.19	0.20	0.20	0.21	0.23
Ratio Rentabilidad	0.26	0.23	0.21	0.21	0.21
Ratio Rendimiento	0.20	0.26	0.25	0.26	0.27

14.2 Escenario Pesimista

14.2.1 Inversión Inicial

EN TUS MANOS SAS	Presupuesto de establecimiento	
Concepto	importe	observaciones
gastos amortizables	251,500	
Notaría	251,500	
Total gastos establecimiento	251,500	

EN TUS MANOS SAS		Presupuesto de inversiones (resumen)		
Concepto	importe	adquisición	observaciones	
Maquinaria y Utilaje	12,784,001			
Brilladora lava tapetes industrial	8,177,800			
Carro de servicio	2,094,201			
Aspiradora	1,196,000			
Hidrolavadoras	1,316,000			
Vehículos y elementos transporte	32,000,000			
Vehículo Renault Kangoo	32,000,000			
Mobiliario y enseres	6,856,690			
Estantes Metálico para insumos 192x100x50 cm	899,700			
Escritorio Sala de recepción 140x140cm en L	979,000			
Casillero X 12	747,000			
Impresora multifuncional	499,890			
Archivador	352,900			
Equipos informáticos	18,700,000			
Software Tecnológico - APP + Soporte técnico	18,700,000			
Otros equipos				
Total inversiones	70,340,691			

EN TUS MANOS SAS		Plan de financiación (resumen)	
Socios	Inversión	Participación	
Yenifer	50,000,000	50.00%	
Silvia	50,000,000	50.00%	
Total capital social	100,000,000		
Préstamos previstos		observaciones	
Préstamos a corto plazo			
Pólizas de crédito			
Préstamos SIN CARENCIA	47,780,937		
Total préstamos	47,780,937		
Total fondos	147,780,937		

14.2.2 Presupuesto de Egresos e Ingresos

EN TUS MANOS SAS		Presupuesto de Tesorería												2021	
Cobros	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	Total	%	
Ingresos operativos	14,696,557	14,696,557	14,696,557	14,696,557	14,696,557	14,696,557	14,696,557	14,696,557	14,696,557	14,696,557	14,696,557	14,696,557	176,358,679	54.4%	
Otros ingresos	147,780,937												147,780,937	45.6%	
Total cobros	162,477,493	14,696,557	14,696,557	14,696,557	14,696,557	14,696,557	14,696,557	14,696,557	14,696,557	14,696,557	14,696,557	14,696,557	324,139,616		
Pagos operativos	7,322,124	12,548,454	12,308,454	12,308,454	12,548,454	12,308,454	12,308,454	12,548,454	12,308,454	12,308,454	12,548,454	12,508,454	143,875,118	57.2%	
Salarios e incentivos	5,011,212	5,011,212	5,011,212	5,011,212	5,011,212	5,011,212	5,011,212	5,011,212	5,011,212	5,011,212	5,011,212	5,011,212	60,134,544	23.9%	
Comisiones															
Compras (material venta)		2,169,491	2,169,491	2,169,491	2,169,491	2,169,491	2,169,491	2,169,491	2,169,491	2,169,491	2,169,491	2,169,491	23,864,397	9.5%	
Gastos producción/servicio															
Variablesde producción/servicio															
Publicidad y promoción	240,000	240,000			240,000			240,000				240,000	1,200,000	0.5%	
Otros gastos de marketing															
Gastos de Ventas															
Variables de Ventas															
Alquileres	1,350,000	1,350,000	1,350,000	1,350,000	1,350,000	1,350,000	1,350,000	1,350,000	1,350,000	1,350,000	1,350,000	1,350,000	16,200,000	6.4%	
Suministros	470,912	470,912	470,912	470,912	470,912	470,912	470,912	470,912	470,912	470,912	470,912	470,912	5,650,944	2.2%	
Mantenimiento	250,000	250,000	250,000	250,000	250,000	250,000	250,000	250,000	250,000	250,000	250,000	450,000	3,200,000	1.3%	
Material Oficina															
Liquidación costes salariales		3,056,839	3,056,839	3,056,839	3,056,839	3,056,839	3,056,839	3,056,839	3,056,839	3,056,839	3,056,839	3,056,839	33,625,233	13.4%	
Pagos anteriores															
Otros pagos	68,412,794	3,547,661	3,547,661	3,547,661	3,547,661	3,547,661	3,547,661	3,547,661	3,547,661	3,547,661	3,547,661	3,547,661	107,437,067	42.8%	
Amortización préstamos	586,013	586,013	586,013	586,013	586,013	586,013	586,013	586,013	586,013	586,013	586,013	586,013	7,032,153	2.8%	
Gastos financieros	612,791	612,791	612,791	612,791	612,791	612,791	612,791	612,791	612,791	612,791	612,791	612,791	7,353,486	2.9%	
Leasings															
Compra activos e inmovilizado	66,962,491												66,962,491	26.6%	
Gastos Establecimiento (A)	251,500												251,500	0.1%	
Gastos extraordinarios															
Liquidación I.V.A.		2,348,858	2,348,858	2,348,858	2,348,858	2,348,858	2,348,858	2,348,858	2,348,858	2,348,858	2,348,858	2,348,858	25,837,437	10.3%	
Total pagos	75,734,918	16,096,115	15,856,115	15,856,115	16,096,115	15,856,115	15,856,115	16,096,115	15,856,115	15,856,115	16,096,115	16,056,115	251,312,184	77.5%	
Saldo neto mensual	86,742,575	-1,399,559	-1,159,559	-1,159,559	-1,399,559	-1,159,559	-1,159,559	-1,399,559	-1,159,559	-1,159,559	-1,399,559	-1,359,559	72,827,431	22.5%	
Saldo acumulado	86,742,575	85,343,017	84,183,458	83,023,900	81,624,341	80,464,783	79,305,224	77,905,666	76,746,107	75,586,549	74,186,990	72,827,431			

14.2.3 Balance General Inicial

EN TUS MANOS SAS

ACTIVOS	ENE
CORTO PLAZO	86,742,575
Stocks Realizable Clientes Otros Disponible Tesorería	86,742,575
LARGO PLAZO	66,122,745
Propiedades planta y equipo Activo no material Financiero Gastos Amortizables Menos amortizaciones (total)	66,962,491 251,500 -1,091,246
Total Activos	154,770,112
PASIVOS	ENE
DEUDAS A CORTO PLAZO	7,575,188
Proveedores Préstamos corto plazo Acreedores no comerciales	2,169,491 5,405,697
DEUDAS A LARGO PLAZO	47,194,924
Préstamos largo plazo Leasings y otros	47,194,924

Deuda Total	54,770,112
<hr/>	
PATRIMONIO NETO	ENE
<hr/>	
Capital	100,000,000
Reservas	
Resultados	
Patrimonio Neto total	100,000,000
<hr/>	
FONDO DE MANIOBRA	79,167,387
<hr/>	

14.2.4 Estado de Resultados

EN TUS MANOS SAS	
Ventas	2021
Ventas	148,348,919
Menos venta	
Venta neta	148,348,919
Insolvencias	176,535
Ingresos Netos por ventas	148,172,384
<hr/>	
Coste de las ventas	93,870,504
<hr/>	
Consumo	26,033,888
Gastos variables	

Salarios producción y servicio	67,836,616
Gastos producción y servicios	
Margen bruto	54,301,880
<hr/>	
Costes operativos	55,230,944
<hr/>	
Gastos de Ventas y Marketing	1,200,000
Publicidad y promoción	1,200,000
Variables de marketing y ventas	
Comisiones Ventas	
Salarios marketing y ventas	
Gastos marketing	
Gastos ventas	
Gst. Administración y Generales	54,030,944
Salarios administración y generales	28,980,000
Salarios preparación (previos inicio)	
Alquileres	16,200,000
Suministros	5,650,944
Mantenimiento	3,200,000
Material Oficina	
Tributos	
Transportes	
Viajes y varios	
Asesorías	
Otro (uno)	
Otro (dos)	
Otro (tres)	
EBITDA	-929,064
<hr/>	

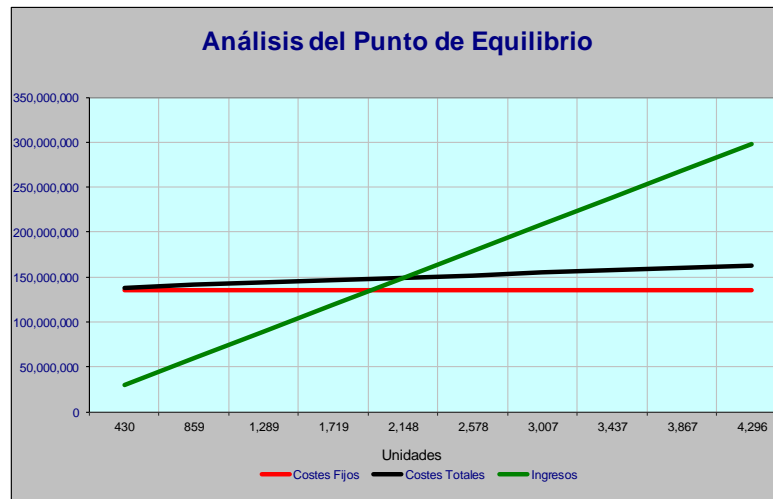
Amortizaciones	13,094,949
EBITA	-14,024,013
Ingresos Financieros	
Gastos Financieros	7,353,486
Ingresos Extraordinarios	
Gastos Extraordinarios	
Beneficios	2021
Beneficio antes de impuestos	-21,377,499
Impuestos	
Beneficio Neto	-21,377,499

14.2.5 Punto de Equilibrio

Punto Equilibrio Anual	Total	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
Punto de Equilibrio	149,195,469	12,570,159	12,570,159	12,304,674	12,304,674	12,570,159	12,304,674	12,304,674	12,570,159	12,304,674	12,304,674	12,570,159	12,523,936
Acumulado	12,570,159	25,140,318	37,444,992	49,749,667	62,319,826	74,624,500	86,929,174	99,499,333	111,804,008	124,108,682	136,678,841	149,202,778	
DÍAS para alcanzarlo	368	31	31	30	30	31	30	30	31	30	30	31	30
Pto. Equilibrio Unidades	2,148	181	181	177	177	181	177	177	181	177	177	181	180

EN TUS MANOS SAS Análisis del Punto de Equilibrio

Punto de Equilibrio (anual) 149,195,469
Punto de Equilibrio (unidades) 2,148
Días para alcanzarlo 368



EN TUS MANOS SAS

Análisis operativo

2021

SUMARIO Explotación

	Total	%	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
VENTAS	148,172,384		12,347,699	12,347,699	12,347,699	12,347,699	12,347,699	12,347,699	12,347,699	12,347,699	12,347,699	12,347,699	12,347,699	12,347,699
GASTOS	149,101,448	100.6%	12,548,454	12,548,454	12,308,454	12,308,454	12,548,454	12,308,454	12,308,454	12,548,454	12,308,454	12,308,454	12,548,454	12,508,454
Total Gastos FIJOS	135,484,504	91.4%	11,343,709	11,343,709	11,223,709	11,223,709	11,343,709	11,223,709	11,223,709	11,343,709	11,223,709	11,223,709	11,343,709	11,423,709
% sobre Gastos	90.9%		90.4%	90.4%	91.2%	91.2%	90.4%	91.2%	91.2%	90.4%	91.2%	91.2%	90.4%	91.3%
Total Gastos VARIABLES	13,616,944	9.2%	1,204,745	1,204,745	1,084,745	1,084,745	1,204,745	1,084,745	1,084,745	1,204,745	1,084,745	1,084,745	1,204,745	1,084,745
% sobre Gastos	9.1%		9.6%	9.6%	8.8%	8.8%	9.6%	8.8%	8.8%	9.6%	8.8%	8.8%	9.6%	8.7%
Beneficio EXPLOTACIÓN	-929,064	-0.6%	-200,755	-200,755	39,245	39,245	-200,755	39,245	39,245	-200,755	39,245	39,245	-200,755	-160,755

RATIOS

	Total	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
Rentabilidad Explotación	-0.62%	-1.60%	-1.60%	0.32%	0.32%	-1.60%	0.32%	0.32%	-1.60%	0.32%	0.32%	-1.60%	-1.29%
Rentabilidad Venta	-0.63%	-1.63%	-1.63%	0.32%	0.32%	-1.63%	0.32%	0.32%	-1.63%	0.32%	0.32%	-1.63%	-1.30%
% Gastos Operativos Vs Ventas	100.63%	101.63%	101.63%	99.68%	99.68%	101.63%	99.68%	99.68%	101.63%	99.68%	99.68%	101.63%	101.30%
% Coste de la Venta Vs Ventas	63.35%	63.35%	63.35%	63.35%	63.35%	63.35%	63.35%	63.35%	63.35%	63.35%	63.35%	63.35%	63.35%
MARGEN BRUTO Operativo	54,301,880	4,525,157	4,525,157	4,525,157	4,525,157	4,525,157	4,525,157	4,525,157	4,525,157	4,525,157	4,525,157	4,525,157	4,525,157
% Margen Bruto Operativo	36.65%	36.65%	36.65%	36.65%	36.65%	36.65%	36.65%	36.65%	36.65%	36.65%	36.65%	36.65%	36.65%
EBITDA	-929,064	-200,755	-200,755	39,245	39,245	-200,755	39,245	39,245	-200,755	39,245	39,245	-200,755	-160,755
% Ebitda	-0.63%	-1.63%	-1.63%	0.32%	0.32%	-1.63%	0.32%	0.32%	-1.63%	0.32%	0.32%	-1.63%	-1.30%
% Amortizaciones Vs Ventas	8.84%	8.84%	8.84%	8.84%	8.84%	8.84%	8.84%	8.84%	8.84%	8.84%	8.84%	8.84%	8.84%
% Gastos Financieros Vs Ventas	4.96%	4.96%	4.96%	4.96%	4.96%	4.96%	4.96%	4.96%	4.96%	4.96%	4.96%	4.96%	4.96%
% Total Gastos Vs Total Ingresos	105.46%	106.46%	106.46%	104.52%	104.52%	106.46%	104.52%	104.52%	106.46%	104.52%	104.52%	106.46%	106.14%
BAI (Beneficio Antes Impuestos)	-21,377,499	-1,904,792	-1,904,792	-1,664,792	-1,664,792	-1,904,792	-1,664,792	-1,664,792	-1,904,792	-1,664,792	-1,664,792	-1,904,792	-1,864,792
% BAI Vs Total Gastos	-13.66%	-14.47%	-14.47%	-12.88%	-12.88%	-14.47%	-12.88%	-12.88%	-14.47%	-12.88%	-12.88%	-14.47%	-14.21%
% BAI Vs Ventas	-14.43%	-15.43%	-15.43%	-13.48%	-13.48%	-15.43%	-13.48%	-13.48%	-15.43%	-13.48%	-13.48%	-15.43%	-15.10%
% BAI Vs Total Ingresos	-14.41%	-15.41%	-15.41%	-13.47%	-13.47%	-15.41%	-13.47%	-13.47%	-15.41%	-13.47%	-13.47%	-15.41%	-15.08%
MARGEN CONTRIBUCIÓN	134,555,440	11,142,953	11,142,953	11,262,953	11,262,953	11,142,953	11,262,953	11,262,953	11,142,953	11,262,953	11,262,953	11,142,953	11,262,953
Ratio Contribución Marginal	0.91	0.90	0.90	0.91	0.91	0.90	0.91	0.91	0.90	0.91	0.91	0.90	0.91

14.2.6 Flujo de caja

CASH FLOW	2021	2022	2023	2024	2025
Cash Flow - neto operativo	72,827,431	-16,786,979	-13,452,412	-12,372,225	-11,288,043
Cash Flow - libre	-75,245,041	-230,133	776,113	1,850,213	2,929,270
Incluye la necesidad operativa de fondos ▶					
Cash Flow descontado	62,782,269	-12,475,460	-8,618,391	-6,833,070	-5,374,384
Incluye la tasa de descuento ▶	16.00%	◀ entre 0 y 100%			
VAN y TIR	2021	2022	2023	2024	2025
Valor Neto (evolución anual)	62,782,269	50,306,808	41,688,417	34,855,348	29,480,964
Valor Actual Neto - VAN	29,480,964	VAN a cinco años (función excel)			
Tasa Interna de Retorno - TIR	#¡NUM!	Comprobación ▶ #¡NUM! si el importe es 0 la TIR es ok			
ROI (simple)	2021	2022	2023	2024	2025
ROI (anual)	-12.6%	-11.3%	-9.8%	-8.3%	-6.6%
ROI (interanual)		-12.0%	-11.2%	-10.5%	-9.7%
Evolución de los MÁRGENES	2021	2022	2023	2024	2025
Margen Bruto sobre ventas	54,301,880	55,919,594	57,876,780	59,935,104	62,032,832
% sobre ventas	36.6%	36.5%	36.5%	36.5%	36.5%
EBITDA	-929,064	-230,133	776,113	1,850,213	2,929,270
% sobre ventas	-0.6%	-0.2%	0.5%	1.1%	1.7%
EBITA	-14,024,013	-13,325,082	-12,318,837	-11,244,736	-10,165,679
% sobre ventas	-9.5%	-8.7%	-7.8%	-6.8%	-6.0%
BENEFICIO antes impuestos	-21,377,499	-19,596,320	-17,341,268	-14,826,170	-12,084,346
% sobre ventas	-14.4%	-12.8%	-10.9%	-9.0%	-7.1%
CRECIMIENTO %	2021	2022	2023	2024	2025
Ventas (ingresos netos)		3.5%	3.5%	3.5%	3.5%
Coste de las ventas		3.8%	3.5%	3.5%	3.5%
Costes Operativos		1.7%	1.7%	1.7%	1.8%
Gastos financieros y extraordinarios		-14.7%	-19.9%	-28.7%	-46.4%
EBITDA		-5.0%	-7.6%	-8.7%	-9.6%
BENEFICIO antes impuestos		-8.3%	-11.5%	-14.5%	-18.5%
RATIOS	2021	2022	2023	2024	2025
Ratio Liquidez	9.61	11.16	9.13	8.22	7.33
Ratio Tesorería (acid test)	9.61	11.16	9.13	8.22	7.33
Ratio Disponibilidad (quick)	9.61	11.16	9.13	8.22	7.33
Ratio Fondo de Maniobra	8.61	10.16	8.13	7.22	6.33
Ratio Solvencia	0.67	0.73	0.79	0.87	0.95
Ratio Endeudamiento	0.33	0.27	0.21	0.13	0.05
Ratio Calidad de la Deuda	0.16	0.14	0.19	0.31	1.00
Ratio Autonomía	2.07	2.74	3.75	6.42	21.09
Capacidad de devolución préstamos	-0.20	-0.20	-0.18	-0.14	
Ratio Gastos Financieros	0.05	0.04	0.03	0.02	0.01
EBITA/Gastos financieros	-1.91	-2.12	-2.45	-3.14	-5.30
Rotación Inmovilizado	2.74	3.74	5.68	11.08	97.81
Rotación Circulante	2.03	2.54	3.13	3.49	3.94
Rotación Stocks					
Autofinanciación Vs Ventas	-0.06	-0.04	-0.03	-0.01	0.01
Autofinanciación Vs Activos	-0.06	-0.05	-0.03	-0.01	0.01
Ratio Rentabilidad	-0.21	-0.19	-0.16	-0.13	-0.10
Ratio Rendimiento	-0.14	-0.09	-0.09	-0.08	-0.08

14.2.7 Resumen escenario Pesimista

EN TUS MANOS SAS		Resumen y ratios - 5 años				
		2021	2022	2023	2024	2025
Cash Flow descontado		62,782,269	12,475,460	-8,618,391	-6,833,070	-5,374,384
Tasa	16.00 %					
Valor Neto (evolución anual)		62,782,269	50,306,808	41,688,417	34,855,348	29,480,964
Evolución de los MÁRGENES		2021	2022	2023	2024	2025
Margen Bruto sobre ventas		54,301,880	55,919,594	57,876,780	59,935,104	62,032,832
% sobre ventas		36.65%	36.45%	36.45%	36.47%	36.47%
EBITDA		-929,064	-230,133	776,113	1,850,213	2,929,270
% sobre ventas		-0.63%	-0.15%	0.49%	1.13%	1.72%
		-	-	-	-	-
EBITA		14,024,013	13,325,082	12,318,837	11,244,736	10,165,679
% sobre ventas		-9.46%	-8.69%	-7.76%	-6.84%	-5.98%
		-	-	-	-	-
BENEFICIO antes impuestos		21,377,499	19,596,320	17,341,268	14,826,170	12,084,346
% sobre ventas		-14.43%	-12.77%	-10.92%	-9.02%	-7.10%
CRECIMIENTO %		2022	2023	2024	2025	
Ventas (ingresos netos)		3.53%	3.50%	3.53%	3.50%	
Coste de las ventas		3.84%	3.50%	3.51%	3.50%	
Costes Operativos		1.66%	1.69%	1.72%	1.75%	
Gastos financieros y extraordinarios		-14.72%	-19.91%	-28.69%	-46.43%	
EBITDA		-4.98%	-7.55%	-8.72%	-9.60%	
BENEFICIO antes impuestos		-8.33%	-11.51%	-14.50%	-18.49%	
RATIOS		2021	2022	2023	2024	2025
Ratio Liquidez		9.61	11.16	9.13	8.22	7.33

Ratio Tesorería (acid test)	9.61	11.16	9.13	8.22	7.33
Ratio Disponibilidad (quick)	9.61	11.16	9.13	8.22	7.33
Ratio Fondo de Maniobra	8.61	10.16	8.13	7.22	6.33
Ratio Solvencia	0.67	0.73	0.79	0.87	0.95
Ratio Endeudamiento	0.33	0.27	0.21	0.13	0.05
Ratio Calidad de la Deuda	0.16	0.14	0.19	0.31	1.00
Ratio Autonomía	2.07	2.74	3.75	6.42	21.09
Capacidad de devolución préstamos	-0.20	-0.20	-0.18	-0.14	
Ratio Gastos Financieros	0.05	0.04	0.03	0.02	0.01
EBITA/Gastos financieros	-1.91	-2.12	-2.45	-3.14	-5.30
Rotación Inmovilizado	2.74	3.74	5.68	11.08	97.81
Rotación Circulante	2.03	2.54	3.13	3.49	3.94
Rotación Stocks					
Autofinanciación Vs Ventas	-0.06	-0.04	-0.03	-0.01	0.01
Autofinanciación Vs Activos	-0.06	-0.05	-0.03	-0.01	0.01
Ratio Rentabilidad	-0.21	-0.19	-0.16	-0.13	-0.10
Ratio Rendimiento	-0.14	-0.09	-0.09	-0.08	-0.08

15 Sostenibilidad Ambiental y Responsabilidad Social Empresarial

La empresa En tus Manos S.A.S está altamente comprometida con el impacto social y el crecimiento integral de aquellas madres cabezas de hogar que requieren de un sustento y un trabajo digno para el sostenimiento de sus familias, por ello el objetivo principal de contratación serán estas mujeres, las cuales históricamente han estado privadas de oportunidades y sesgadas en la sociedad.

Así mismo, el compromiso de la empresa frente al medio ambiente será uno de los pilares a la hora de elegir los productos a utilizar. De esta manera se tendrá una contribución importante en aquellos hogares que elijan el servicio, pues los productos serán seleccionados de acuerdo con los estándares permitidos por el INVIMA donde segmentan el daño de acuerdo con las emisiones al aire, los vertimientos de agua, la generación de residuos y la afectación a la salud humana.

16 Anexos

16.1 Encuesta aplicada

Para llevar a cabo nuestro estudio de factibilidad optamos por investigar en fuentes de consulta como el DANE; informes publicados por la Cámara de Comercio y Alcaldía de Neiva donde podemos tener una perspectiva amplia de la economía de la región como el PIB, desempleo y ocupación, el nivel salarial promedio, las actividades económicas con mayor participación y crecimiento a lo largo del tiempo, e informes en el marco de sostenibilidad y crecimiento en la ciudad de Neiva.

Adicionalmente aplicaremos encuestas a una muestra de nuestro mercado objetivo, para medir la favorabilidad del servicio a prestar.

Inicialmente utilizamos el método de encuesta enviadas a 80 personas por correo electrónico entre 30 y 60 años de edad residentes en la ciudad de Neiva, pero no obtuvimos respuestas favorables, y debido a la pandemia del Covid-19 evitamos realizar las encuestas de manera presencial, por lo tanto tuvimos que buscar una herramienta adicional que nos ayudara a agilizar el diligenciamiento, respuesta y que obtuviéramos los resultados de manera simultánea, por lo que encontramos la

página web [SurveyMonkey](#), herramienta para la creación de encuestas de manera gratuita, los enlaces fueron enviados por WhatsApp a una muestra de 80 personas.

Utilizamos el muestreo aleatorio simple, encuestas realizadas a estudiantes universitarios de postgrado, docente de universidad, servidores públicos, empleados del sector financiero, empresarios; personas que en común tienen una ocupación y un ingreso salarial.

Encuesta "En tus manos"

1. ¿Su lugar de residencia es?

- Apartamento
- Casa
- Otro

2. ¿El tamaño de su vivienda en que rango se encuentra?

- Menos de 60mts
- Entre 61mts y 100mts
- Entre 101mts y 150mts
- Entre 151mts y 190mts
- Entre 191mts y 240mts
- Mas de 241mts

3. ¿Cuenta actualmente con servicio doméstico para la limpieza de su residencia?

- Si
- No

4. ¿Quién realiza las labores de limpieza domestica?

- Yo
- Alguien de mi casa
- Contrato a alguien

5. ¿Qué periodicidad realiza limpieza a su residencia en un mes?

- 1 vez al mes
- 2 veces al mes
- 3 veces al mes
- 4 veces al mes
- Más de 4 veces al mes

6. ¿Cuánto es el tiempo que se destina para la limpieza? sea usted o la persona que contrata

- Menos de 2 horas
- Entre 3 y 4 horas
- Entre 5 y 6 horas
- Entre 7 y 8 horas
- Más de 8 horas

7. ¿Cuánto destina \$ para la limpieza de su hogar por día?

- Hasta \$40,000
- Entre \$40,001 y \$60,000
- Entre \$60,001 y \$80,000
- Entre \$80,001 y \$100,000
- Más de \$100,001

8. ¿Cuánto estaría dispuesto a pagar por un servicio de limpieza de aseo PREMIUM?

- Entre \$60,000 y \$80,000
- Entre \$80,001 y \$100,000
- Más de \$100,000

9. ¿A contratado o contrata con una empresa prestadora de servicios de aseo domestico?

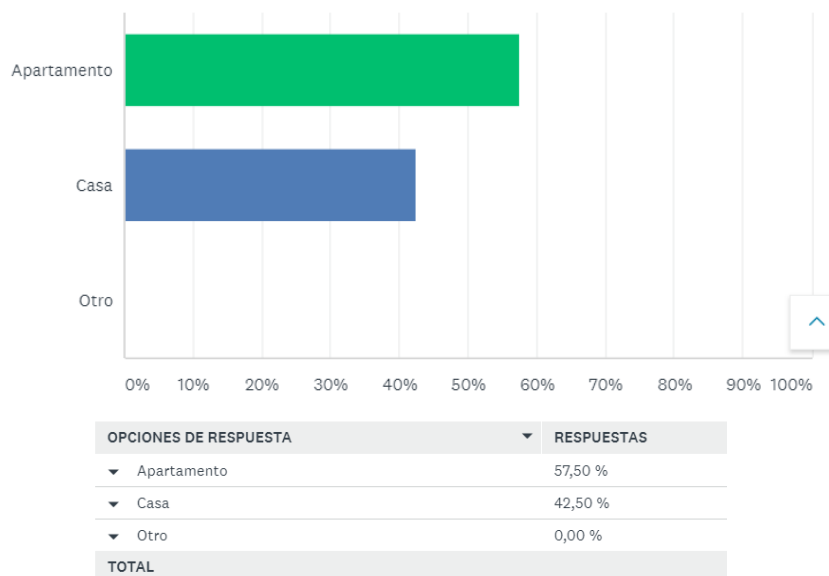
- Si
- No

10. ¿De que manera contrata el servicio de aseo domestico?

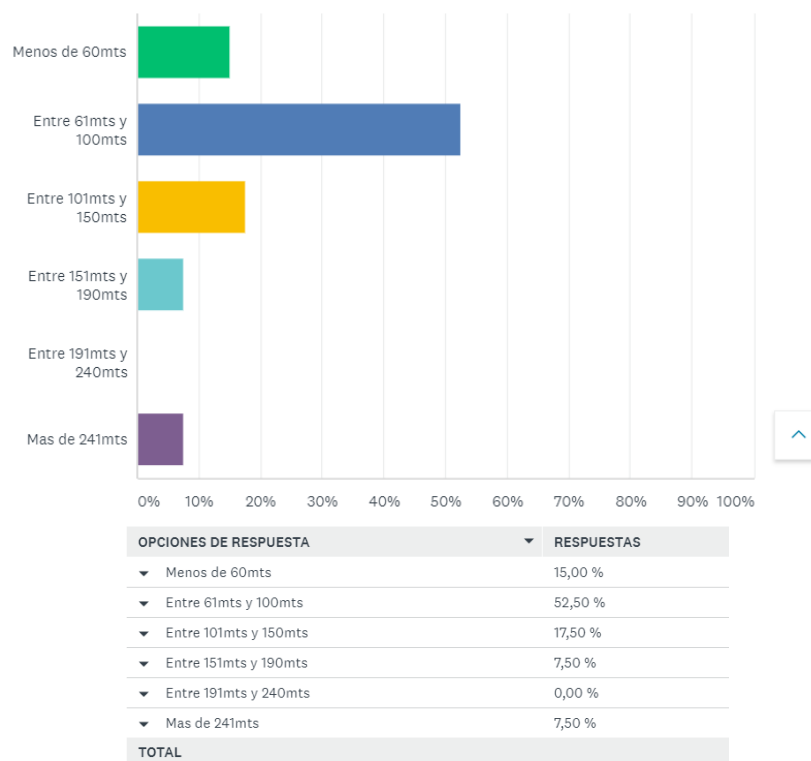
- Presencial
- Telefónico
- Virtual (Redes, aplicaciones)

Resultados de la encuesta aplicada

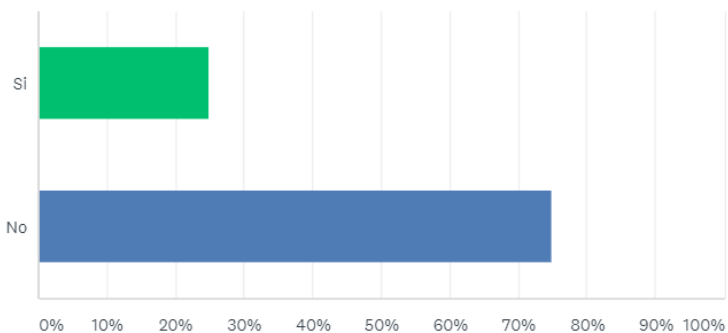
Pregunta No. 1 ¿Su lugar de residencia es?



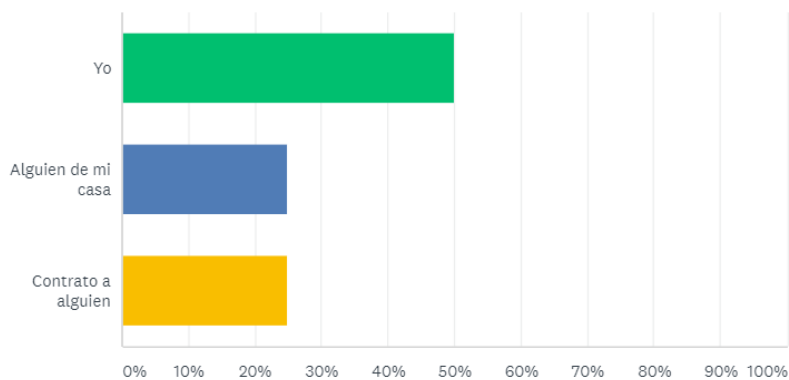
Pregunta No. 2 ¿El tamaño de su vivienda en que rango se encuentra?



Pregunta No. 3 ¿Cuenta actualmente con servicio doméstico para la limpieza de su residencia?

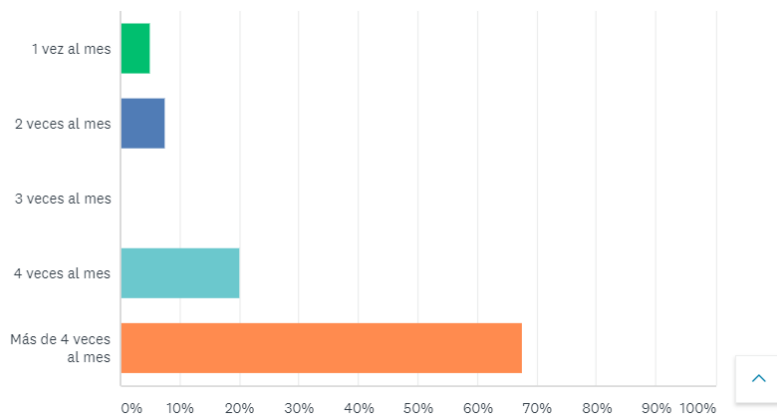


Pregunta No. 4 ¿Quién realiza las labores de limpieza domestica?



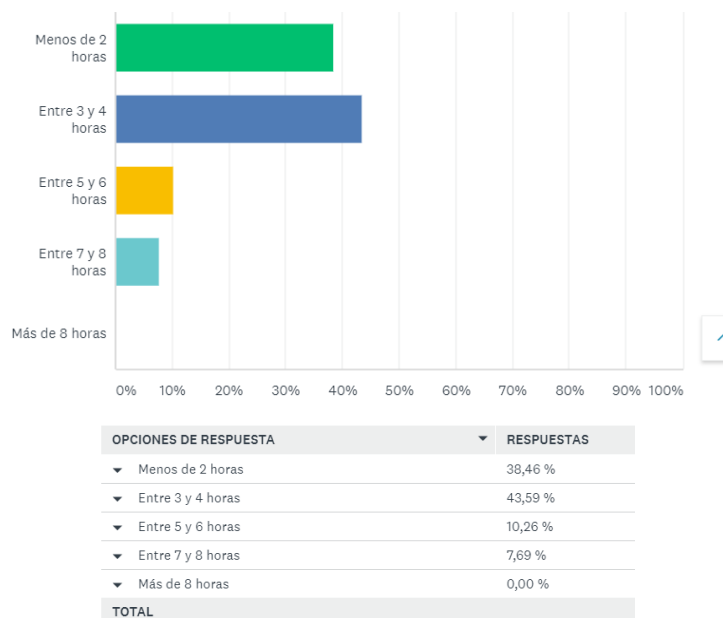
OPCIONES DE RESPUESTA	RESPUESTAS
▼ Yo	50,00 %
▼ Alguien de mi casa	25,00 %
▼ Contrato a alguien	25,00 %
TOTAL	

Pregunta No. 5 ¿Qué periodicidad realiza limpieza a su residencia en un mes?

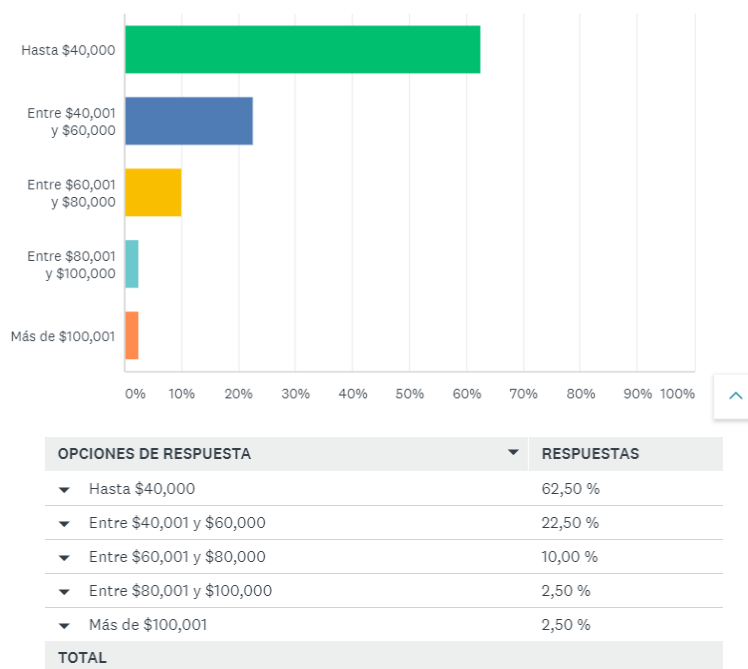


OPCIONES DE RESPUESTA	RESPUESTAS
▼ 1 vez al mes	5,00 %
▼ 2 veces al mes	7,50 %
▼ 3 veces al mes	0,00 %
▼ 4 veces al mes	20,00 %
▼ Más de 4 veces al mes	67,50 %
TOTAL	

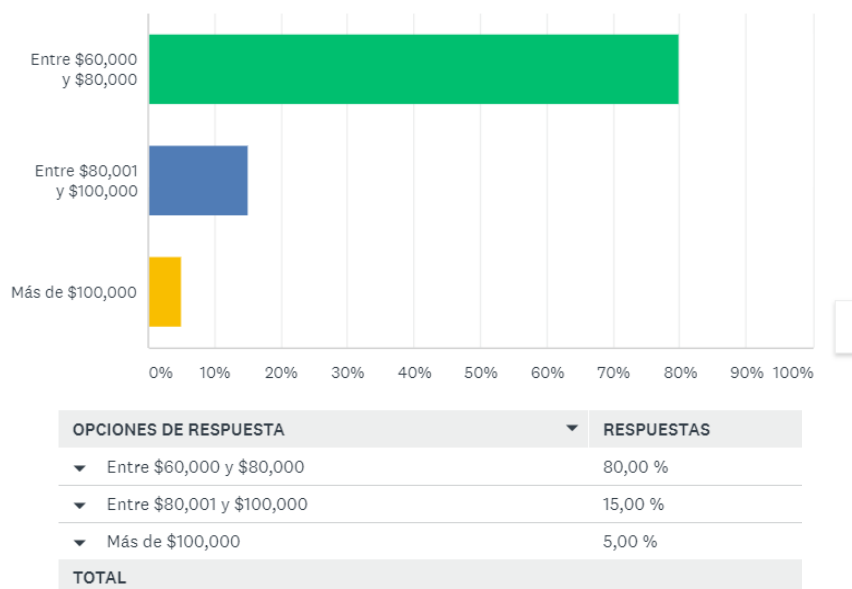
Pregunta No. 6 ¿Cuánto es el tiempo que se destina para la limpieza? sea usted o la persona que contrata?



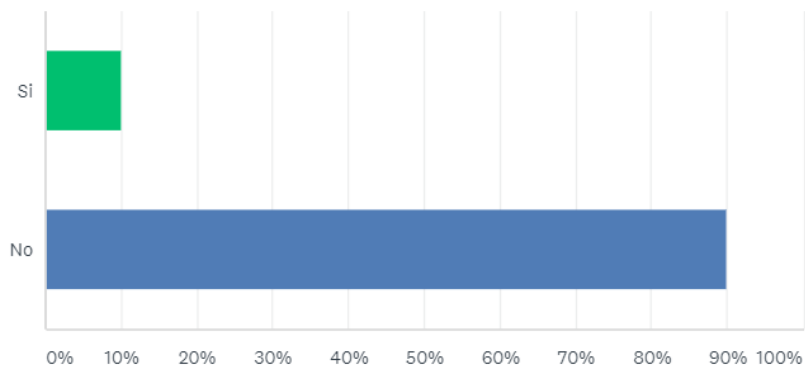
Pregunta No. 7 ¿Cuánto destina \$ para la limpieza de su hogar por día?



Pregunta No. 8 ¿Cuánto estaría dispuesto a pagar por un servicio de limpieza de aseo PREMIUM?

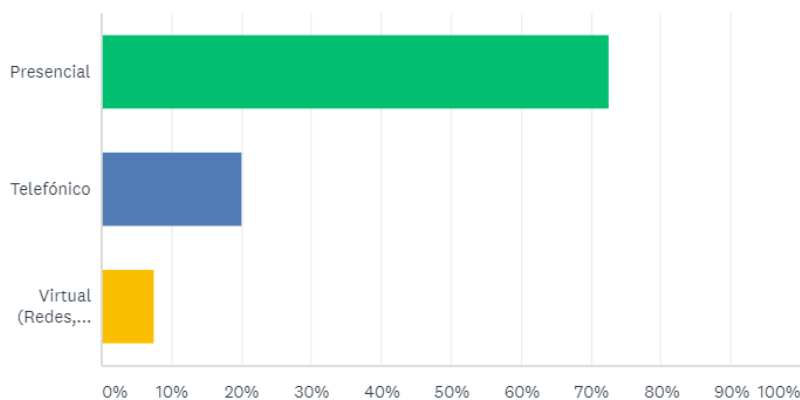


Pregunta No. 9 ¿A contratado o contrata con una empresa prestadora de servicios de aseo domestico?



OPCIONES DE RESPUESTA	RESPUESTAS
Si	10,00 %
No	90,00 %
TOTAL	

Pregunta No. 10 ¿De que manera contrata el servicio de aseo?



OPCIONES DE RESPUESTA	RESPUESTAS
Presencial	72,50 %
Telefónico	20,00 %
Virtual (Redes, aplicaciones)	7,50 %
TOTAL	

Análisis de datos obtenidos

De acuerdo con la encuesta realizada a 80 personas, se puede identificar que de la muestra obtenida el 57,50% corresponde a tipo de vivienda apartamento, así también el 67,50% están en un área inferior a 100mts, y el 32,50% a un área superior a 101mts, esto nos refleja que el servicio se puede aplicar de una manera más ágil pues los espacios son reducidos haciendo que nuestras operarias puedan atender en menor tiempo, más viviendas.

De los encuestados, el 25% indicó tener el servicio de aseo contratado y el otro 75% manifiesta no contar con este servicio, esto lo podemos determinar como un nicho de mercado a explorar, sin embargo, también hay que tener en cuenta que el 50% de las personas indicaron que ellas mismas son las que realizan el aseo en su residencia, lo anterior obedece a que el 42% no cuentan con un personal de confianza que realice la tarea; por lo que podemos tener una gran oportunidad, así también se cuenta con la ventaja que la periodicidad de limpieza es frecuente, puesto que el 67,50% indicó realizarla más de 4 veces al mes.

Debido a que las viviendas en su mayoría son de áreas pequeñas, el tiempo para atender la limpieza es menor, por lo que el 82,05% representa menos de 4 horas para realizar esta labor.

De las personas encuestadas, el 62,50% manifestó que destinaba menos de \$40,000 para el servicio de aseo, por lo que nos lleva a replantearnos la forma de la prestación del servicio para hacerlo óptimo, reduciendo costos, sin dejar atrás la calidad, confiabilidad y el valor agregado que se busca en nuestro proyecto. No obstante, el 80% confirma que pagaría por un servicio de aseo tipo premium entre \$60,000 y \$80,000; y un tan solo un 15% estaría dispuesto a pagar entre \$80,001 y \$100,000.

Finalmente, encontramos que las personas encuestadas son tradicionales, toda vez que el 90% no utiliza empresas prestadoras de servicio de aseo y que tan solo el 7,5% lo contrata de forma virtual; de acá tenemos un reto ambicioso de generar cultura a través del marketing para que los clientes potenciales se familiaricen con los canales de servicios que se presentaran.

