

# SERVICIO DE LIMPIEZA DOMICILIARIOS

“SERVILIDO”



**PROYECTO  
“SERVILIDO LTDA”**

**LUCERO LARGO B.  
CARLOS HERNAN MONTOYA.**

**TRABAJO DE GRADO PARA OBTENER LA TECNOLOGÍA EN  
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS.**

**ASESOR  
HENRY HUMBERTO BEDOYA**

**UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA  
“UNAD”  
TECNOLOGÍA EN GESTIÓN COMERCIAL Y DE NEGOCIOS**

**PEREIRA**

**OCTUBRE DE 2005**

**PROYECTO  
“SERVILIDO LTDA”**

**LUCERO LARGO B.  
CARLOS HERNAN MONTOYA.**

**UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA  
“UNAD”  
TECNOLOGÍA EN GESTIÓN COMERCIAL Y DE NEGOCIOS**

**PEREIRA**

**OCTUBRE DE 2005**

**NOTA DE ACEPTACIÓN**

---

---

---

---

**Firma del Presidente del Jurado**

---

**Firma del Jurado**

---

**Firma del Jurado**

**Pereira, Octubre de 2005**

## DEDICATORIA

A Dios por habernos dado la vida para obtener el fruto de las metas alcanzadas , porque solo el ha permitido culminar el esfuerzo y las alegrías de varios años de vida universitaria.

A toda nuestra familia a quienes les cambiamos la dedicación por el estudio, ellos fueron pilares importantes para la culminación de nuestra carrera.

Gracias a todos hoy y siempre.

## AGRADECIMIENTOS

Agradecemos a Dios todo poderoso por este logro más que el nos dio.

Damos infinitas gracias a todos nuestros compañeros y tutores que durante el tiempo de vida universitaria nos brindaron el apoyo y amistad sin interés alguno.

Gracias también a la Institución “UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA – UNAD” que con sus conocimientos proyectaron en nuestra vida el camino de unas personas de bien.

Agradecemos sinceramente al Tutor HENRY HUMBERTO BEDOYA, por su asesoría y aporte al proyecto.

## TABLA DE CONTENIDO.

	Pag.
1.Justificación.	11
2.Recuento de la Empresa.	12
3.Definición del tema.	13
4.Planteamiento del problema.	14
4.1.Pronostico.	14
4.2.Control del pronostico.	14
4.3.Formulación del Problema.	14
4.4.Sistematización del problema	15
4.5.Objetivos.	15
4.5.1.Objetivo Especifico.	15
4.5.2.Objetivos Generales.	16
4.6.Misión.	16
4.7.Visión.	16
4.8.Eslogan.	16
4.8.1.Sustentación.	16
4.9.Logotipo.	16
4.9.1.Sustentación.	16
5.Expectativas que se tienen sobre la puesta en marcha de la empresa	17
6.Aplicación conceptos-Servicio al Cliente-Gerencia del servicio.	17
6.1.Momentos de verdad, aplicación doce principios servicio al cliente.	18.
6.2.Manual institucional servicio al cliente.	19
6.3.Valores organizacionales.	20
6.4.Obstáculos en el servicio, filosofía del servicio, el ciclo del servicio aplicado.	20.
7.Análisis del macro ambiente,	21
8. Estudio de Mercados.	24
8.1.Objetivos	24
8.2.Barreras de Entrada y de salida de la Investigación.	25
8.3 Necesidades de Información : Información Primaria y Secundaria.	25
8.4.Prospección.	26
8.5.Hipótesis y su verificación.	26
8.6.Método de Investigación de mercados.	27
8.7.El usuario o Consumidos.	28
8.8.Delimitación y Descripción del mercado.	30

8.8.1.Características del consumidor.	30
8.9.Comportamiento de la demanda del producto.	31
8.9.1.La demanda.	31
8.9.2.Demanda Futura.	34
8.9.3.La oferta.	34
8.9.4.La competencia.	35
8.10.Comportamiento de la oferta el producto.	36
8.10.1.Oferta del Servicio.	36
8.10.2.Competidores Indirectos.	36
8.11.Determinación del Tipo de Demanda existente en el mercado.	39
8.11.1.Determinación del tamaño de la muestra.	39
8.11.2.Análisis de los precios.	40
8.11.3.Precios Proyectados	42
8.12.Comercialización del servicio	42
8.13.Promoción y Publicidad	43
8.14.Mercado de Insumos.	44
8.15.Conclusiones del estudio de mercados.	51
9.Estudio técnico.	53
9.1.Objetivos.	53
9.2.Localización.	54
9.3.Localización a Nivel macro.	55
9.3.1. Análisis de las variables,	57
9.4.Localización a Nivel Micro.	59
9.4.1.Análisis de las variables.	59
9.5.Proceso de Producción.	62
9.5.1.Descripción de los servicios de la Empresa.	62
9.6.Diagrama de Flujos.	65
9.7.Proceso Productivo del Servicio.	68
9.8.Requerimientos.	69
9.8.1.Insumos,	69
9.8.1.1.Descripción de Insumos.	69
9.8.1.2.Definición de Insumos.	73
9.9.Requerimiento de Equipos.	74
9.9.1.Maquinaria.	74
9.9.2.Equipo de Oficina.	75
9.9.3.Implementos.	76
9.9.4.Requerimiento mano de obra.	76
9.9.9.1.Auxiliares de Limpieza.	76
9.9.9.2.Empleados.	77
9.10.Programa de Producción.	77
9.11.Obras físicas y Distribución de Planta.	78
9.11.1.Obras Físicas.	79
9.11.2.Distribución de Planta.	79

9.12.Estudio Administrativo.	81
9.12.1.Estructura Organizacional.	84
9.12.3.Asociados.	85
9.12.4.Deberes y Derechos de los Asociados.	85
9.12.5.Órganos de Dirección y de Administración.	85
9.12.6.Mecanismo de Control administrativo.	86
9.12.7.Condición Patrimonial.	86
9.12.8.Condiciones de Ingreso y retiro de los socios.	86
9.12.9.Duración de la sociedad,	87
9.12.10.Causas y condición de liquidación.	87
9.12.11.Reparto de los beneficios y utilidades obtenidas.	87
9.13.Eschema Organización SERVILIDO LTDA:	88
9.13.1.Proceso Administrativo básico.	89
9.13.2.Tipo de Vinculación del recurso Humano.	89
9.14.Manual de Funciones.	90
9.14.1.Gerente	90
9.14.2.Administrador-Supervisor.	90
9.14.3.Auxiliares de Limpieza.	90
9.14.4.Contador.	91
9.15.Relaciones Internas.	91
9.16.Constitución de la Empresa.	92
10.Estudio Financiero.	93
10.1.Objetivos.	93
10.2.Inversiones	94
10.2.1.2.Maquinaria y Equipo.	95
10.2.1.3.Muebles y Enseres.	95
10.2.1.4.Equipo de Oficina.	95
10.2.1.5.Depreciaciones.	95
10.2.1.6.Total Inversión Fija.	96
10.3.Inversión Diferida,	96
10.3.1.Inversión capital de Trabajo.	97
10.3.2.Plan de Inversión Fija y su Financiación.	97
10.3.3.Mano de Obra Directa.	98
10.4.Costos Indirectos de Fabricación.	99
10.5.Presupuesto mano de Obra Directa Proyectado.	99
10.6.Gastos de Administración y Ventas	99
10.7.Nomina Administración y ventas.	100
10.8.Gastos de Administración y Ventas Proyectado.	101
10.9.Mano de Obra Temporal.	101
10.10.Presupuesto de Producción.	101
10.11.Proyección de ingresos y Egresos.	102
10.11.1.Estado de Costos de Producción.	102
10.12.Estado de Resultados Proyectado.	103
10.13.Balance General-Activos proyectados.	104
10.14..Balance General- Pasivos proyectados.	104

10.15.Evaluación Financiera.	105
10.15.1.Valor Presente Neto.	106
10.15.2.Tasa de Retorno.	107
10.15.3.Plan de Amortización.	108
11,Conclusiones Generales	109
13.Anexos.	110
14.Bibliografía.	111

## 1. JUSTIFICACIÓN

La difícil situación por la que atraviesa el país tanto en lo económico como en lo social, demanda de quienes tienen las posibilidades, acciones efectivas que contribuyan a su mejoramiento.

Como estudiantes de Administración de empresas de la UNAD, tenemos la oportunidad de presentar propuestas para el desarrollo regional contribuyendo a la generación de empleo, la autogestión empresarial y un mejor nivel de vida para sus habitantes.

El documento presente mostrará los procedimientos y resultados de los estudios necesarios para determinar la factibilidad en el montaje y puesta en marcha de una empresa Prestadora de servicios de aseo domiciliario por horas..

El estudio de mercado tiene como propósito básico demostrar que existe un número suficiente de personas dispuestas a adquirir los servicios, para esto presentamos la definición de las características del servicio, el conocimiento detallado del consumidor, la estimación del comportamiento futuro de la demanda y la oferta y el análisis de las estrategias de comercialización.

El estudio técnico involucra la definición de aspectos como: tamaño, localización, procesos de producción, infraestructura física y distribución en planta, además incluye los aspectos administrativos básicos y valoración económica de las anteriores variables, tanto para la inversión física como para la operación del proyecto.

En el estudio financiero se determina el monto de los recursos necesarios para la realización y operación del proyecto, determinando el valor de las inversiones iniciales, reinversiones, ingresos y egresos para consolidar de esta manera los datos que permitan justificar la ejecución del proyecto a partir de argumentos financieros.

## 2. RECUESTO DE LA EMPRESA

La empresa SERVILIDO es una microempresa prestadora de servicios, de carácter económico, conformada por dos socios los cuales se unieron con el animo de crear una empresa de limpieza.

Se ofrecerá este servicio tanto a las amas de casa de trabajan y a las cuales su salario no alcanza para pagar una empleada de servicio domestico de tiempo completo, como a las empresa que quieren disminuir costos .

La empresa SERVILIDO se caracteriza por prestar un servicio de aseo temporal , ya sea de meses, horas o días, pero centrará su función , principalmente en prestar el servicio por horas, siendo este su mayor atributo.

### 3.DEFINICIÓN DEL TEMA

La empresa SERVILIDO es una microempresa, prestadora de servicios de carácter económico, en el cual se ofrecerá el servicio de aseo y limpieza por horas a hogares ubicados en extractos 3, 4 y 5 de la ciudad de Pereira.

Esta idea surge de la necesidad que tiene la región de economizar, de reducir costos en la canasta familiar , en donde se pudo visualizar que los ingresos de los hogares se ha reducido considerablemente.

Se pretende con la empresa SERVILIDO establecer diferencias en cuanto a la competencia , precios y servicios ofrecidos. Igualmente se pretende ofrecer confiabilidad en el mercado, Amabilidad y comunicación directa con el usuario , con el fin de conocer los resultados de la prestación del servicio y así mejorar cada día y complementar con esto los requerimientos de las personas que utilicen el servicio.

El personal será reclutado, seleccionado , entrenado y capacitado para realizar la labor , por todo esto es altamente calificado y especializado en el desarrollo de limpieza , aspirado de tapetes y muebles, limpieza de lámparas , lavado de cortinas , aseo de pisos, limpieza de vidrios, para ello con los siguientes implementos :

1. Lavadoras y secadoras especiales para tapetes y telas de los muebles.
2. Aspiradoras.
3. Extensiones telescópicas para limpieza de vidrio.
4. Baldes.
5. Recogedores.
6. Chupas para baño.
7. Churrusco para sanitario.

Todo el anterior equipo será manejado por personal de servicios generales capacitado la nuestra empresa.

En algunas ocasiones se suministrará implementos , tales como,

1. traperos.
2. Escoba.
3. Limpiador desinfectante.
4. Jabones.
5. Fotes.
6. Ambientador.
7. Guantes.

8. Detergente en polvo.
9. Limpiador de vidrios.
10. Bolsas para basura.
11. Lava loza
12. Hipoclorito.

#### **4. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

La difícil situación económica por la que atraviesa el país y especialmente la ciudad de Pereira, crea la necesidad de disminuir costos diariamente en la canasta familiar.

Por tal razón con la empresa SERVILIDO se pretende llegar a los hogares de Pereira, ubicados en extractos 3, 4 y 5 ofreciéndoles una empelada de servicio domestico por horas.

Esta situación surge de la idea de ofrecer una mejor calidad de vida para los usuarios del servicio y para ser forjadores de empresa , generando empleo.

##### **4.1. PRONOSTICO**

Con lo anteriormente planteado se requiere conocer si en la ciudad de Pereira, existe la necesidad y la demanda oportuna de contratación de una empleada de servicio domestico por horas.

##### **4.2. CONTROL DEL PRONOSTICO.**

Para esto se hace necesario la implementación de un plan de mercadeo que logre llegar a los extractos 4 y 5 , con el fin de darles a conocer el servicio e incentivarlos a adquirirlo, todo esto con el fin de posicionar el servicio y al empresa en la ciudad de Pereira.

##### **4.3. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

Es el servicio de aseo a domicilio aceptado y necesaria su implementación en los extractos 4 y 5 de la ciudad de Pereira?. Que sistema de mercadeo se puede

implementar para ofrecer el servicio de manera que tenga el éxito deseado en la región?.

#### **4.4.SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA**

- Con la empresa SERVILIDO se satisface la necesidad de los consumidores en cuanto a la contratación de una empleada de servicio domestico por horas?.
- Se logrará innovación en el mercado?.
- Que impacto se tendrá en los extractos 4 y 5 de la ciudad de Pereira con la prestación del servicio?.
- En que forma se puede llegar a la Región para alcanzar productividad?.
- Cuales son los factores del entorno que puede influir en el ofrecimiento de nuestro servicio?.

#### **4.5.OBJETIVOS:**

##### **4.5.1.OBJETIVO ESPECIFICO.**

El objetivo de SERVILIDO es ofrecer el servicio de limpieza a hogares de extractos 4 y 5 , ubicados en la ciudad de Pereira, que no requieran empleada de servicio domestico de manera permanente.

##### **4.5.2.OBJETIVOS GENERALES:**

- Ser creadores del propio negocio, proporcionando una fuente de empleo.
- Satisface las necesidades de los consumidores ofreciéndoles una empleada de servicio domestico efectiva.
- Ofrecer un servicio con calidad y oportunidad,
- Lograr posición e innovación en el mercado.
- Brindar satisfacción al cliente ofreciendo personal capacitado, equipos, maquinaria e implementos de aseo , necesarios en la prestación del servicio.
- Identificar los factores tanto internos como externos que afecten la prestación del servicio.
- Elaborar un plan de mercadeo, con el fin de dar a conocer la empresa y

brindar un buen servicio.

**4.6.MISIÓN:** Proporcionar y garantizar a los clientes una entera satisfacción de sus requerimientos de aseo, con criterios de satisfacción vinculados a lograr el bienestar personal y de la empresa, además de brindar un servicio adecuado y de buena calidad .

**4.7.VISIÓN :** Consolidarnos como una empresa líder en prestación de servicios de aseo, destacándonos por la oportunidad y rapidez en la prestación de dicho servicio y a la vez ofrecerle a los clientes mejor calidad y mayor oportunidad de adquirirlo.

#### **4.8.ESLOGAN:**

“SERVILIDO SU MEJOR OPCIÓN EN LIMPIEZA”

**4.8.1.SUSTENTACIÓN:** Tomamos este eslogan porque queremos que las personas nos identifiquen como una empresa líder , que con ella van a tener oportunidad y garantía en el servicio.

#### **4.9.LOGOTIPO**

La empresa servicio tomo como logotipo una persona donde esta realizando las labores propias de la empresa , donde se ve su buena presentación y el adecuado uso de los implementos .

Los colores del logo de la empresa siempre irán de blanco y negro ,

#### **4.9.1.SUSTENTACIÓN:**

Se escogió estos colores porque:

- El blanco significa la limpieza y el negro las basuras y la parte sucia que la empresa va a limpiar.
- Por la forma del eslogan
- Por que siempre se identificaran las señoras del aseo con su uniforme impecable de color blanco y negro
- Por economía.

La empresa estará basada en el buen desempeño de su labor, en la prestación del servicio con calidad y profesionalismo e inducir el personal a realizar sus funciones con honestidad, responsabilidad y buen trato al cliente.

## **5.EXPECTATIVAS QUE SE TIENE SOBRE LA EMPRESA DE SERVICIOS :**

Con SERVILIDO se busca una participación competitiva en el mercado , además de especialización y desarrollo técnico , para lograr un buen desarrollo tanto interno como externo , y buscar una alta rentabilidad a través de los servicios, conocer las exigencias y gustos de los usuarios.

SERVILIDO tendrá un carácter lucrativo, que además buscará satisfacer las necesidades tanto internas como externas, la empresa busca prestar un servicio mas económico que el que existe en el mercado , se prestará un servicio mas eficiente y personalizado.

Se espera llegar a todos los habitantes de los estratos medio ,medio alto y alto, en los municipios de Pereira y Dosquebradas y a todas la empresas de la región que requieran nuestro servicio logrando con ello el 100 % de cobertura.

## **6.APLICACIÓN CONCEPTOS, SERVICIO AL CLIENTE – GERENCIA DEL SERVICIO**

El valor agregado que se le pondrá al producto, es el excelente servicio al cliente, ya que además de ser el servicio mas económico que los que existen en el mercado , le ofrecerá a los clientes confiabilidad, amabilidad responsabilidad y se tendrá comunicación directa con el usuario con el fin de conocer los resultados de la prestación del servicio y así mejorar cada día y complementar los requerimientos de las personas que utilizan los servicio.

La gerencia de servicio al cliente es el encargado de las relaciones directas con los clientes externos y asesora los clientes internos con el fin de brindad un servicio excelente, además de esto se encargará de :

- Reconocimiento a la excelencia en el servicio y éxito alcanzada por cada uno de los empleados.
- Brindarle las herramientas al cliente interno para que labor sea optima.
- Conocimiento de los clientes , en cuanto a sus gustos , preferencias y cubrirle las necesidades que se puedan presentar,
- Mejorar las relaciones del cliente interno y externo.
- Buena capacitación del cliente interno en cuanto a la prestación del servicio y las buenas relaciones en el momento de prestarlo con el fin de que la empresa siempre quede en alto y con ello lograr mayor número de clientes.
- Rapidez en la prestación del servicio .
- Se adaptará la empresa de acorde a los requerimientos que en el mercado vayan surgiendo.

- Y ante todo tendrá sentido común, amplio conocimiento del campo en que se trabaja, confianza en sí mismo, inteligencia general, capacidad de lograr que se hagan las cosas, creatividad, buenas relaciones interpersonales, Valores, Tendencia al cambio, energía y entusiasmo.

## **6.1.MOMENTOS DE VERDAD- APLICACIÓN DE LOS DOCE PRINCIPIOS DEL SERVICIO AL CLIENTE.**

Los doce principios del servicio al cliente.

**1.Haga de la calidad un hábito y un marco de referencia:** La prestación del servicio siempre será prestado con de manera eficiente y de acorde a las necesidades de los usuarios.

**2.Establezca las especificaciones de los productos y servicios de común acuerdo con todo su personal y con los clientes y proveedores:** la comunicación es primordial con todos los clientes internos y externos con el fin de dar a conocer los servicios que se prestan y los métodos de trabajo requeridos para prestar el servicio.

**3.Sistemas, no sonrisas. Decir "por favor" y "gracias" no le garantiza que el trabajo resulte bien a la primera. En cambio los sistemas sí le garantizan eso:** se utilizará un sistema abierto, en donde se estará en constante contacto con todo lo que le rodea.

**4.Anticipe y satisfaga consistentemente las necesidades de los clientes internos y externos:** se realizará encuestas para analizar las necesidades de los clientes ya que lo mas importante para la empresa es desarrollar un buen servicio y tener un cliente satisfecho

**5.Dé a todo empleado que tenga trato con sus clientes autoridad para atender sus quejas:** todo el personal de la empresa está capacitado para solucionar cualquier inconveniente que se presente en la prestación del servicio.

**6.Pregunte a sus clientes lo que quieren y dáselo una y otra vez.** Hágalos volver: el lema de la empresa es tener siempre el cliente satisfecho

**7.Los clientes siempre esperan que usted cumpla su palabra.** Prometa menos, dé más: la empresa no se compromete ni ofrece un servicio que no puede brindar.

**8.Muestre respeto por las personas.** Sea atento con ellas. Funciona: todo personal está capacitado para ser cordial , amable y atento con los clientes y todo el personal de la empresa.

**9.Reconozca en forma explícita todo esfuerzo de implantación de una cultura de calidad.** Remunere a sus empleados como si fueran sus socios: los empleados son parte importante de la empresa, por tal razón su labor es bien remunerada, la buena calidad en su desempeño se tendrá en cuenta para el reconocimiento otorgado a través de una bonificación.

**10.Haga como los japoneses. Investigue quiénes son los mejores y cómo hacen las cosa; aprópiase de sus sistemas, después mejórelas:** se estudiará la competencia, los servicios que ofrece de manera constante con el fin de mejorar los nuestros y ser cada día mejor y así sobresalir y apropiarse de los conocimientos y mejorarlos.

**11.Aliente a sus clientes a que le digan todo aquello que no les guste:** la comunicación entre cliente interno y externo es primordial ya que esto hace que los servicios y los inconvenientes que se puedan presentar se solucionen para el beneficio de los dos.

**12.Mida todo. Los equipos de béisbol lo hacen. Los equipos de fútbol lo hacen. Los equipos de básquetbol lo hacen. Usted también hágalo:** se medirá la calidad del servicio, compromisos , la oportunidad en la prestación del servicio, tiempos empleados en el desarrollo de la labor.

## **6.2 MANUAL INSTITUCIONAL SERVICIO AL CLIENTE**

- 1. Pregúntele a sus clientes lo que deseen y bríndeselo:** se estará en constante comunicación con el cliente interno y externo para conocer sus necesidades y expectativas con el fin de mejorar cada día.
- 2. Brindar un excelente servicio :** con el fin de sobresalir entre la competencia y ganar clientes cada día.
- 3. Cuidar a los Clientes y a los empleados:** ya que son la razón de ser de la empresa.
- 4. El liderazgo es nuestro empeño:** Porque con el se llegará al mejoramiento de las funciones y al buen desempeño en todo el funcionamiento de la labor.
- 5. Ofrecer un buen servicio es primordial:** Para con ello garantizar que los

clientes serán multiplicadores de nuestra empresa.

6. **Usted es nuestro multiplicador:** esto para incentivar a los clientes a que cada día utilicen los servicio.
7. **Lo cordial y la oportunidad ,baluarte de la empresa:** Con esto se quiere resaltar los valores de la empresa.

### 6.3.VALORES ORGANIZACIONALES:

**OPORTUNIDAD:** Expresada en la respuesta dada a los requerimientos de personal temporal , con talento idóneo, en el momento preciso y en el lugar indicado.

**INTEGRIDAD:** Reflejada en la atención que brindan personas de alta calidad humana, que se destacan por su profesionalismo y actitud de servicio al cliente.

**CONFIABILIDAD:** Sustentada en conceptos sobre la idoneidad de las personas que contratamos , con sistema de selección validados, que aseguran óptimos niveles de desempeño.

**FLEXIBILIDAD:** Refleja en una dispersión permanente para ajustar nuestro servicio a las necesidades específicas del cliente , manteniendo siempre los estándares de calidad y oportunidad.

**SENSIBILIDAD HACIA LOS DEMAS:** Caracterizada por un trato humano , justo, amable, respetuoso en todas nuestras relaciones.

### 6.4.OBSTÁCULOS EN EL SERVICIO , FILOSOFIA DEL SERVICIO, EL CICLO DEL SERVICIO APLICADO.

Los obstáculos de los servicio puede ser :

- Que la demanda del servicio no corresponda a lo esperado.
- Incapacidad de cumplir con la demanda requerida.
- Precios mas bajos ofrecidos por la competencia , en algunos momentos los

competidores con el animo de lograr mayor numero de clientes disminuyen los precios del servicio y la empresa no tendrá la capacidad de hacerlo.

- Nuevas exigencias gubernamentales
- Tecnologías nuevas e insumos demasiados costosos

La filosofía del servicio es siempre prestarlo con calidad, a tiempo, con responsabilidad y sobre todo eficiente .

## **7. ANÁLISIS DEL MACRO AMBIENTE**

### **ENTORNO ECONOMICO , DEMOGRAFICO Y GEOGRAFICO..**

Analizando las cuentas económicas para el Municipio de Pereira ,se observa que Pereira concentra el 81% del valor agregado del Area Metropolitana , creciendo a una tasa promedio del 5.70% real, exceptuando el año 1995 el cual disminuyó en 1.23 a raíz de la crisis que se presentó en algunos subsectores de la economía como el financiero que decreció a 7.75 en 1995 y 0.58% para 1996.

El año 1994 presentó la tasa más alta de crecimiento del valor agregado 12.77% debido al mejor desempeño que tuvieron los subsectores de minería, electricidad, agua y aseo 37.47%, cafetero 34.03%, pecuario 25.64%, construcción 17.01, servicios 16.67% e industrial 17.01% entre otros, los que lograron compensar la disminución que se presentó en el sector agrícola excluido el café con 14.04%.

Los sectores de la economía que crecieron todos los años fueron servicios, transporte y comunicaciones y el industrial. El café fue el único sector que decreció en términos reales al pasar su valor agregado de \$11.931 millones a 9.192 millones y ocasionó que en conjunto el sector agropecuario presentará la tasa más baja

Los sectores como agrícola sin café, café, construcción y comercio restaurante y hoteles presentaron tasas de crecimiento bajas.

Los sectores pecuario e industrial mantienen su participación y este último sigue liderando la economía municipal con una participación del 28.60%. El valor agregado del sector industrial se concentra en sus actividades principalmente, alimentos que creció a una tasa promedio anual de .39%, bebidas 4.01 confecciones 5.05%, papel 13.37, transporte 10.94% y textiles que presento una tasa negativa de 2.90%. El sector industrial presentó una tasa de crecimiento promedio anual de 5.71% .

Estos cambios cíclicos de la economía tienen un impacto económico y social alto al cual hay que establecerle un plan de acción entre todos los actores del desarrollo que propenda por un desarrollo económico para la región acompañada de una mejor calidad de vida.

La empresa se ubicará en el Eje Cafetero, zona ubicada en el sector central de la región andina, centro occidente del Pías de Colombia. Caracterizada por su riqueza agrícola en cultivos de café y plátano, en esta región se ubica el departamento de Risaralda, el cual tiene una extensión aproximada de 3592 Km<sup>2</sup>, el cual representa el 0.3 % del área total de país y el 27 % de la extensión total de los departamentos que conforman el Eje Cafetero, ocupa la posición No. 28, limita con 7 Departamentos: al norte con Antioquia y Caldas, En el oriente con Caldas y Tolima, Por el Sur con Quindío y Valle del cauca, por el Occidente con el Chocó. Su población está constituida por el 50.8% mujeres y el 49.2% hombres, su densidad poblacional es de 258.5 habitantes por km<sup>2</sup>.

Está conformado por 14 municipios: Pereira, Dosquebradas, Santa Rosa de Cabal, Marsella, La Virginia, Balboa, La Celia, Santuario, Apia, Belén de umbría, Guatica, Quinchia, Pueblo Rico y Mistrato.

Su capital es Pereira , que tiene una superficie de 603 km<sup>2</sup> , una altura 1411 MSNM, temperatura promedio es de 21 ° C, su población es de 4568 habitantes de los cuales 381725 es urbana y 76091 es rural, correspondiente al 83 % la urbana y el 17 % la rural, comprende el 57 % de la población del departamento..

Su industria es rica en bebidas, confesiones y otros servicios de comercio, agricultura, avicultura, porcicultura y ganadería, se encuentra a orillas del río Otún, aproximadamente s 344 Km. al occidente de Bogotá,

Dosquebradas en el más importante municipio de Risaralda , por su gran actividad industrial y comercial, tiene una superficie de 71 km<sup>2</sup>, su población es de 180645 habitantes.

Su temperatura es de 20 ° promedio , una altura de 1430 MSNM, está ubicado a 5 km al noreste de la ciudad de Pereira, su territorio es zona montañosa, limita al norte y al occidente con Santa Rosa de Cabal, al sur con Pereira, al occidente con Marsella y Pereira.

Sus principales actividades económicas son : textiles, alimentos, bebidas , metalmecánica, electromecánica, repuestos, eléctrica, presenta mucha inversión extranjera de países como: E.U, Suiza, Italia, Líbano, España, Alemania e Israel.

Dosquebradas es una ciudad cosmopolita , a quien desee invertir, se siente

estimulado por la cordialidad de la gente y atraído por los beneficios tributarios que representa asentar su industria en esta localidad, dotada de una importante infraestructura vial y de servicios.

Las entidades que fomentan la creación de empresas es el SENA , con su programa base de INCUBADORA EMPRESARIAL, donde se orienta para la iniciación de empresas a través de capacitación, asesorías y asistencia técnica.

Otro aspecto para tener en cuenta del inicio de la empresa en el Municipio de Dosquebradas , son sus servicios públicos , especialmente el Gas, ya que la empresa de Gas de Risaralda cuenta con capacidad instalada para atender 38309 usuarios y su cobertura actual es de 12413 usuarios; en cuanto a las basuras se presta periódicamente en barrios y zonas industriales , su relleno sanitario tienen una vida útil estimada hasta el año 2020 , además Dosquebradas cuenta con un buen servicio de alcantarillado y acueducto.

## 8.ESTUDIO DE MERCADO

### 8.1. Objetivos:

- Determina la cantidad de bienes o servicios , provenientes de la empresa en proyecto. Que la comunidad estaría dispuesta adquirir.
- Caracteriza a los clientes potenciales del servicios.
- Delimita y describe el área o zona geográfica que va a ser atendida por el proyecto.

## 8.2.BARRERAS DE ENTRADA Y DE SALIDA DE LA INVESTIGACIÓN DE MERCADOS:

Las barreras que se tiene para la iniciación de investigación de mercados es la poca información brindada al respecto en las entidades del Estado como el Dane, Cámara de Comercio, y Planeación, ya que no cuentan con una base datos actualizada y relacionada con el proyecto.

Pero se tiene como fortaleza que se conoce los barrios y estratos a los cuales se va a llegar con el servicio y la necesidad que tiene la comunidad en adquirirlo y conocemos los competidores y los servicios que ofrecen.

## 8.3.NECESIDADES DE INFORMACIÓN : INFORMACIÓN PRIMARIA Y SECUNDARIA

**Fuentes primarias:** se conoce a cuantos posibles hogares de estrato medio, medio alto y alto donde se va llegar con el servicio, se tomaron estos barrios ya que son los que tienen mayor poder adquisitivo , se conoce también que en Pereira hay 18183 hombres que devengan entre 2 y 4 salarios mínimos y 10222 que devengan mas de 4 salarios mínimos , se encontró también que hay 10796 mujeres que devengan entre 2 y 4 salarios mínimos y 3821 de devengan mas de 4 salarios mínimos<sup>1</sup>. ( no fue posible obtener la información del municipio de Dosquebradas). Toda información es primordial para conocer que si existe en Pereira un numero potencial de posibles usuarios del servicio.

Los barrio de Pereira y Dosquebradas que están ubicados en los estratos altos son demasiados donde se encontró que las familias que conforma estos sectores son:

En Pereira:

Estrato medio	15.390 viviendas
Estrato medio alto	8.989 viviendas
Estrato alto	5. 912 viviendas
Total	<hr/> 30.291 viviendas

En Dosquebradas:

Estrato medio	16 614 viviendas
Estrato alto	1.445 viviendas
	<hr/>

---

<sup>1</sup>Informe suministrado por planeación municipal

Total . 18.059

Total de posibles viviendas que utilizarán el servicio 48.350.

Con el fin de determinar la viabilidad del proyecto se requiere realizar una encuesta en los hogares ubicados en todo este sector ( ver anexo) .

**Fuente Secundaria:** se está recolectando a través de la competencia por medio de portafolios de servicios por intermedio de fuentes externas, igualmente por intermedio de Internet de donde se sacó los grupos hectáreos por vivienda de la pagina de Planeación Municipal, se tiene también el nivel de ingreso según sexo, dato suministrado por el DANE, otro dato importante son las empresas de aseo sacado del directorio industrial.

#### **8.4. PROSPECCIÓN:**

La empresa , diseña y estudia la estrategia más apropiada para la empresa en cuanto a la realización de la investigación , Se complementará con una búsqueda de información donde se llegará a los sectores estudiados , ya que se sabe son los que van a recibir el servicio.

con la investigación se quiere conocer las posibilidades futuras de la empresa.

#### **8.5.HIPOTESIS , SU VERIFICACIÓN.**

La hipótesis de la empresa esta basada en la aceptación del servicio, ya que debemos encontrar el mecanismo para lograr confianza y credibilidad de los clientes.

La inseguridad que presenta el país crea una desconfianza hacia el proyecto debido a la cantidad de robos que a diario se presentan a través de las empleadas del servicio domestico.

La empresa está dirigida a los hogar, y es difícil que estos acepten el servicio que se les ofrece, ya que por la confiabilidad y seguridad que se ofrecerá y la calidad en la prestación del servicio, este es un poco mas costoso y que si lo contratan directamente con las personas.

A las empresas también es difícil llegar , esto debido a que por el manejo del personal directo por la empresas, estos también deben de pagar un porcentaje por su administración, por tal razón, se debe encontrar la forma de llegarles y hacerles entender que con el servicio , a pesar de que pagan un poco más, están ganado tiempo y se les garantiza la buena prestación de él y la confiabilidad en el

personal que se envía a cumplir la labor, teniendo en cuenta la inseguridad que estamos viviendo constantemente.

## **8.6.METODOS DE INVESTIGACIÓN DE MERCADOS**

Conocer realmente las necesidades del cliente no es fácil, en especial cuando muchos de ellos ni siquiera las pueden identificar. Sin embargo conocerlo es vital para poder satisfacer sus necesidades, entregarle lo que realmente quiere o necesita, por tal razón se estudiará los siguientes métodos de investigación de mercados..

La investigación de antecedentes es la que ocurre a los denominados datos secundarios que consisten en informaciones y estadísticas que existen en algún sitio (cámaras, empresas, bases de datos, etc.) y que pueden ser utilizadas para tomar conocimiento del fenómeno comercial en cuestión. Aunque su costo es reducido, la información que es posible obtener por esta vía es muy general y sirve solo como una primera aproximación al tema. De todos modos, es importante que cuidar que la misma resulte confiable, actualizada y pertinente a los fines perseguidos.

La investigación cuantitativa apunta a la obtención de datos primarios recurriendo a la realización de encuestas a los involucrados en el proceso comercial. Tanto su costo como su utilidad son mucho mayores que en el método anterior. Se recurre a procedimientos estadísticos para obtener muestras respectivos de lo que se va a investigar de modo de lograr que los resultados tengan una razonable validez. El diseño de los cuestionarios, las muestras, el entretenimiento de los encuestadores, la supervisión y control de trabajo, el procesamiento de la información, su análisis, así como la formulación de conclusiones constituyen todos factores que en este caso adquieren fundamental relevancia para el éxito de esfuerzo emprendido. El método es uno de los mas empleados para investigar el mercado.

La investigación cualitativa profundiza mas cada encuesta, con vistas a obtener información mas precisa y detallada, aunque abarcando una mucho menor cantidad de casos.

La investigación motivacional consiste en sesiones de grupos reducidos de personas que son conducidas por un psicólogo especializado en indagaciones de tipo comercial. Este trabaja en base a una guía de pautas, diseñada para orientarlo acerca de los aspectos a investigar. La información que es posible conseguir de esta manera es de mucha mayor profundidad que en los métodos anteriores. Tanto la motivacional como la cualitativa se suelen combinar con la a efectos de conferirle el estudio validez estadística.

La investigación experimental, implica efectuar un experimento con los consumidores a efectos de apreciar su relación ante una determinada acción comercial.

Como conclusión de la aplicación de los métodos, se decidió utilizar el **método cualitativos**, en donde por medio de sesiones de grupos, entrevistas y otros , se da a conocer el servicio . De esta manera se familiarizará con el lenguaje, nombres, y servicios que requirieren los entrevistados. Posteriormente sustentamos lo encontrado mediante **métodos cuantitativos**, de esta manera se puede conocer la significancia. de las opiniones y se puede validar los resultados.

Con estas investigaciones se puede conocer el **posicionamiento** que tendrá el servicio en cuanto a la marca, la calidad del servicio, la oportunidad , los precios, etc. Se encontrará las características ideales, la segmentación del mercado de acuerdo a los estratos estudiados , teniendo en cuenta especialmente los barrios de estratos medio alto de Pereira y Dosquebradas y se llegará especialmente a las amas de casa, se estará, igualmente, dispuestos a cambiar las características de los servicio en razón de los resultados de la investigación ya que sabe que el mercadeo está cambiando constantemente, los clientes, productos, competidores y precios están en variación constante,

## 8.7.EL USUARIO O CONSUMIDOR

Las personas que utilizaran el servicio de SERVILIDO , en Pereira y Dosquebradas , son familias de :

Viviendas en Pereira 30291<sup>2</sup>, así :

Estrato medio	15.390
Estrato medio alto	8.989
Estrato alto	5.912

Viviendas en el municipio de Dosquebradas 18.059, así.

Estrato medio	16.614
Estrato alto	1.445

Para un total de 48.350 viviendas

---

<sup>2</sup> Fuente : Planeación Municipal

Todas las personas que viven en estas viviendas tienen una buena educación y un poder adquisitivo que hacen fácil la utilización del servicio.

Además, en<sup>3</sup>:

- diferentes modalidades del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar.
- 112 establecimientos de preescolar con 6.727 alumnos y 396 profesores.
- 109 establecimientos de primaria con 65.621 alumnos y 2.214 profesores.
- 55 establecimientos de educación media con 33.721 alumnos y 1.590 profesores.
- El sector rural cuenta con 25 establecimientos de preescolar, 947 alumnos y 43 profesores; 100 establecimientos de primaria, 11.177 alumnos y 365 profesores; 11 establecimientos de educación media, 2.379 alumnos y 167 profesores.
- 5 centros universitarios.
- 21 bancos y corporaciones financieras de financiamiento comercial.
- 6 agencias de caja agraria.
- 42 bibliotecas.
- 4 diarios.
- 9 emisoras en A.M. y 5 en F.M.
- 6 salas de teatro.
- 8 salas de cine y conferencias.
- 1 estadio, 1 coliseo, 1 velódromo y 1 autódromo.
- 3 hoteles y 19 establecimientos de otro tipo de hospedaje.

Dosquebradas: cuenta con 113 centros educativos, 88 en la zona urbana y 25 en la zona rural, de los cuales 25 corresponden a preescolar, 58 a básica primaria y 29 a básica secundaria.

Entidades bancarias como:

- Banco Central Hipotecario
- Bancafé
- Bancolombia
- Caja de Crédito Agrario
- Davivienda
- Concasa
- Granahorrar
- UPAC Colpatria
- Colmena
- Coopdesarrollo
- Coopsibate
- Cupocrédito

---

<sup>3</sup> Fuente : Planeación municipal.

Todas empresas utilizarían los servicios por:

**Disminuir costos:** porque al no tener una empleada de tiempo completo y utilizar el servicio, el gasto es menor.

**Por confiabilidad:** ya que el personal es contratado con una buena selección lo que hace que la empresa sea confiable en todo sus aspectos.

**Por seguridad:** porque al contratar personal de la empresa, saben que es un personal de confianza.

**Por facilidad:** al ser SERVILIDO una empresa temporal hace que las entidades disminuyan sus gastos

**Por la calidad en el servicio:** porque se desarrollaran excelentes resultados en cada uno de los procesos.

**Por la buena atención al cliente:** para la empresa el cliente interno y externo es muy importante

## **8.8.DELIMITACIÓN Y DESCRIPCIÓN DEL MERCADO**

### **8.8.1.CARACTERÍSTICAS DEL CONSUMIDOR**

SERVILIDO es una empresa que presta el servicio de aseo temporal, la cual nació debido al aumento de la canasta familiar y del costo de vida. Las reformas a las leyes laborales y de protección al personal domestico, la falta de tiempo de las personas para dedicarlos a estas labores y la disminución tanto en la contratación de empleadas del servicio domestico, como para, los gastos que acarrear utilizar este servicio.

Satisface principalmente los requerimientos de aseo en el municipio de Pereira en relación con instituciones, colegios, empresas y hogares de estrato medio, medio alto y alto, de esta región que no necesite contratar una persona permanentemente o que quieran disminuir costos y que su poder adquisitivo se lo permite.

En la actualidad al interior de las familias se viene presentando la constante necesidad de trabajar tanto del hombre como de la mujer, lo cual ha generado un descuido en los quehaceres del hogar, además los que estudian, los que desempeñan cargos ejecutivos, o jornadas de trabajo muy largas, no poseen ni el tiempo, ni la paciencia para realizar estas funciones, también el dedicarles su atención a los hijos, imposibilita esta labor.

Este servicio lo podrá adquirir cualquiera de este tipo de personas, aquellos que no posean tiempo necesario, o los que deseen consumirlo, que estén ubicados en sectores céntricos, como también rurales, casas de una o varias plantas., edificios, colegios y escuelas, corporaciones, entidades tanto publicas como privadas, empresas que no requieran funciones o requerimientos especiales , estas organizaciones podrán utilizar los servicios a través de una orden de prestación de servicios a precios y tarifas muy económicas, dependiendo de la cantidad de la limpieza que se efectuará y de la especialidad que se desea lograr, además se tiene la opción de utilizar el servicio de manera ocasional o constante a través de plazos que van de horas , días o meses, aunque al especialidad de **SERVILIDO**, es prestar el servicio por horas.

En las empresas que existen y las que cada día surgen , exigen cada vez mayor grado de pureza y limpieza en cuanto a sus procesos productivos con miras al ISO de calidad, tanto en sus localidades comerciales como en sus planta y oficinas . En tanto que en los colegios y escuelas la demanda de aseo es cada vez mas grande y constante debido a la capacidad ampliada tanto de las instalaciones como de sus horarios y numero de estudiantes , las cuales tienen que mantenerse en condiciones optimas de higiene y salubridad.

## **8.9.COMPORTAMIENTO DE LA DEMANDA DEL PRODUCTO**

### **8.9.1.LA DEMANDA.**

La demanda del servicio de **SERVILIDO** se referencia en el segmento del mercado compuesto por hogares, se pudo determinar también que hay un grupo de empresas dedicadas al servicio de limpieza y aseo en general en la región, pero solo unas cuantas de estas empresas se dedican en forma similar a la actividad de servicios (ver cuadro : Competencia) . Lo que se procura desarrollar y demostrar a través del proyecto es que está enfocado a la prestación del servicio especialmente por horas o por solicitud expresa y por cantidad requerida del

cliente.

Los servicios mas demandados por el segmento de mercado, objeto de estudio, son:

- Aseo general en hogares.
- Limpieza de fachadas.
- Lavado y limpieza de vidrios.
- Prestación del servicio de aseo por tiempo indefinido.
- Cristalización de pisos.
- Aspirado industrial.
- Encerados especiales.
- Lavado y aspirado de tapetes.
- Limpieza y desmanche de muebles y encerados.
- Limpieza general en instituciones publicas y privadas.
- Aseo general en la pequeña y mediana empresa.

El estudio de mercado arrojó resultados muy satisfactorios. Un 75 % de aceptación del servicio por parte de los hogares a los cuales se les realizó la encuesta, ubicados todos en estratos altos, como son: Pinares, Circunvalar, Jardin, Maraya, entre otros.

El numero de clientes en Pereira, es muy alto, gracias a la complejidad y diversidad de sus construcciones y el clima que impera en gran parte del año, según Planeación Municipal, Pereira esta constituida por 30.291 viviendas ubicadas en estratos 4 y 5 , de los cuales se escogió una muestra de clientes potenciales de 243, que corresponden al 0.5% del total de la población y de estos 186 hogares, que corresponden al 76.5% del total de la muestra se interesaron en adquirir el servicio.<sup>4</sup>

El tamaño de la muestra no requiere ser tan amplio en razón a que el universo, objeto de estudio, puede considerarse muy homogéneo, homogeneidad definida con base en las características de ubicación, estrato socio económico y la necesidad misma del servicio que es común a toda la comunidad, lo cual es posible resolver a través de un tamaño de muestra relativamente pequeño.

---

<sup>4</sup> DANE Junio de 2000

Se trabajó con un grado de precisión del 95 % de confianza y un margen de error del 5 % , con una probabilidad a favor del 80 % y en contra del 20 % en donde :

o = coeficiente de confianza = 95%

N = universo = 48.350

p = probabilidad a favor = 80%

q = probabilidad en contra = 20%

e = error de estimación = 5%

n = tamaño de la muestra = 243

Formula : 
$$n = \frac{o p q}{e}$$

$$n = \frac{( 1.95 ) * 38680 * 9670}{( 2417)}$$

$$n = \frac{3.80 * 38680 * 9670}{5844306}$$

$$n = \frac{1421335280}{5844306}$$

n= 243 Encuestas

### 8.9.2.DEMANDA FUTURA

El estudio de la demanda histórica de servicios de aseo , arroja datos que pueden ser proyectados para el futuro del proyecto **SERVILIDO** , así:

<b>AÑOS</b>	<b>HOGARES</b>	<b>EMPRESAS</b>	<b>TOTAL</b>
2000	40	102	142
2001	44	101	145
2002	48	115	163
2003	50	128	178
2004	55	154	209

Fuente: Brilladoras el Diamante ( Regional Pereira)

Estos datos son resultado de la prestación de servicio de limpieza en apartamentos , hogares ; y brillada y cristalizada de pisos en empresas, medidas en numero de servicios .

### **8.9.3.LA OFERTA.**

Para el servicio de aseo temporal, existe una oferta en todo el territorio Colombiano, pero la gran mayoría están ubicados en ciudades capitales como: Cali, Bogotá, Pereira, Armenia y Manizales.<sup>5</sup> Estas empresas ofrecen el servicio de forma especializada y esporádica, tienen una trayectoria Nacional ya definida y estructurada, ninguna de las empresas que hoy ofrecen el servicio en el mercado, lo realiza en forma temporal. En el caso de **SERVILIDO** su propósito es llenar este vacío ofreciéndole a la clientela el servicio temporal, lo cual se reflejará en los costos beneficiándola de esta manera, por la vía del precio.

Para resumir el estado de la oferta se realizo un cuadro con las empresas establecidas en el eje cafetero así:

### **8.9.4.COMPETENCIA**

<b>EMPRESA</b>	<b>CIUDAD</b>		<b>CLASE DE SERVICIO</b>	<b>DEMANDANTE</b>	<b>TIPO DE SERVICIOS</b>
	<b>SUCURSAL</b>	<b>PRINCIPAL</b>			
AS SERVI LTDA		PEREIRA	PERMANENTE	EMPRESAS	LAVADO DE TAPETES, DE VIDRIOS, ASPIRADO INDUSTRIAL.
BRILLADORA EL DIAMANTE	PEREIRA	CALI	PERMANENTE	EMPRESAS, HOGARES	SELLADO, CRISTALIZADO, LAVADO,

<sup>5</sup> Trabajo de campo realizado por los autores del proyecto

					DESMANCHADO Y BRILLADA DE PISOS, ASEO Y MANTENIMIENTO DIARIO EN GENERAL..
DISPROSER		PEREIRA	PERMANENTE	EMPRESAS, APARTAMENTOS	ASEO Y LIMPIEZA EN GENERAL.
MISIÓN TEMPORAL	BOGOTA	PEREIRA	PERMANENTE	EMPRESAS	ASEO Y LIMPIEZA EN GENERAL.
INGEASEO	PEREIRA	ARMENIA	PERMANENTE	EMPRESAS	ASEO EN GENERAL CON ESPECIALIZACIÓN EN CRISTALIZACION DE PISOS.
ACCIONES Y SERVICIOS S.A.		PEREIRA	PERMANENTE	EMPRESAS	MERCADEO Y ASEO SOLO PARA EMPRESAS
BRILLADORA ESMERALDA	PEREIRA	CALI	PERMANENTE	EMPRESAS	ASEO EN EMPRESAS INDUSTRIALES Y COMERCIALES.
ALFOMBRALIA		PEREIRA	HORAS	EMPRESAS, APARTAMENTOS	LAVADO, DESMANCHE DE TAPETES, CORTINAS, POLTRONAS Y CRISTALIZADO DE PISOS.
ASECOLBAS LTDA.	PEREIRA	BOGOTA	TEMPORALMENTE	EMPRESAS	ASEO, MANTENIMIENTO Y ADMINISTRACIÓN.
MUNDO ASEO		PEREIRA			ASEO GENERAL.
NACIONAL DE SERVICIOS Y ASEO.		PEREIRA			ASEO EN GENERAL.
SERDAN S.A.	PEREIRA	BOGOTA	PERMANENTE	EMPRESAS	ASEO ESPECIALIZADO INDUSTRIAL Y COMERCIAL.
SERVIALFOMBRAS		PEREIRA			ASEO EN GENERAL.
SUMAN E. U		PEREIRA			ASEO EN GENERAL

Se considera que estas empresas se constituyen en competencias porque, según su portafolio de servicios ofrecen los mismos o similares a los que pretende ofrecer **SERVILIDO**.

Determinado lo anterior, se ha visto que la empresa tiene grandes competidores a nivel Nacional, sin descartar que puedan tener un tiempo importante en el mercado y algún grado de tecnificación; lo que los diferencia de **SERVILIDO**, según el trabajo de campo realizado es que no prestan el servicio directamente en

hogares, convirtiéndose este en el segmento de mercado al cual se dirigirán los servicios de la empresa a crear.

Se hace necesario para llegar a este segmento de mercado el diseño de campañas publicitarias y estrategias de mercadeo mediante las cuales se llegue en forma efectiva a los demandantes actuales y potenciales.

## **8.10.COMPORTAMIENTO DE LA OFERTA DEL PRODUCTO**

### **8.10.1.OFERTA DEL SERVICIO**

Debido a que los datos históricos de la oferta , fue imposible conseguirlos , aun cuando se visitaron empresas como SERTEMPO; ADECCO y AS ASERVI, igualmente le escribimos vía Internet a empleos.com, [disproser6@hotmail.com](mailto:disproser6@hotmail.com), [pereira@adecco.com.co](mailto:pereira@adecco.com.co), también sin respuesta alguna, haremos un análisis actual de los competidores.

La oferta que existe en el servicio de aseo temporal es de libre competencia o Polipolítica, ya que existen gran número de empresas que se dedican a esta labor , aunque pocas desarrollan el servicio, como lo ofrece SERVILIDO.

La poca información que se obtuvo fue:

### **8.10.2.COMPETIDORES INDIRECTOS**

Los competidores indirectos son:

- **As Servi Ltda**

Ubicada en la ciudad de Pereira, Ofrece programa de mantenimiento y aseo integral en empresas y hogares ,igualmente tienen personal capacitado para la atención a nivel hospitalario. Con una nómina de 200 empleados, los cuales están capacitados para atender todo el eje cafetero .

Maneja maquinaria especializada para lavado de tapetes, lavado de vidrios, aspirado industrial.

El salario a cobrar a las empresas que contratan su servicio es el valor de \$ 660.663,00, el cual lo conforma todo el salario que devenga un empleado, mas \$ 60.000,00 por administración y supervisión del personal.

- **Brilladoras el Diamante,**

Su sede principal está ubicada en la ciudad de Cali, realiza sellado, cristalizado, lavado , desmanchado, y brillada de pisos, además de prestar el servicio de aseo y mantenimiento diario en clínicas , aeropuertos, universidades, bancos colegios, laboratorios, edificios y empresas en general.

Esta empresa tiene la modalidad u opción de que al contratar un empleado s el pueda distribuir el tiempo en la empresas o el hogar. Su tarifa es de \$ 720.000,oo con insumos y \$ 670.000,oo sin insumos.

- **Disproser.**

Está ubicada en la ciudad de Pereira, ofrece el servicio de aseo en empresas y hogares.

- **Misión temporal.**

Su sede principal es Bogotá, tienen sucursales en la ciudad de Barranquilla, Bucaramanga, Cali , Cartagena, Medellín, y Pereira presta el servicio de aseo temporal en Hogares y empresas.

La contratación de personal se puede realizar con insumos y con dotación o sin ellos, el valor sin insumos y sin dotación es de \$ 610.000,oo.

- **Ingeaseo.**

Su sede principal está ubicada en la ciudad de Armenia, con sucursales en Pereira y Manizales.

Ofrecen el servicio en edificios, cafeterías, bancos y empresas , están especializados en la cristalización de pisos.

Además existen empresas temporales que ofrecen servicio de aseo, pero son especializados en la contratación y selección del recurso humano en todas las áreas, como; administrativas, operativas, etc, estas son:

Acción, Manpower, Ocupar, Punto empleo, Sertempo, Servicol, sistempora.

Las empresas de empleo temporal están autorizadas y vigiladas por el Ministerio de la Protección social, e igualmente se encuentran afiliadas a **Acoset**, agremiación que agrupa las empresas de empleo temporal.

A continuación se hará un breve resumen de las actividades desarrolladas por Brilladoras el Diamante, empresa que realiza actividades muy semejantes a las de SERVILIDO , ya que las desarrolla en hogares y oficinas, por largo o corto tiempo.

Fundada en 1955 ofrece los siguientes servicios especializados:

- Limpieza de alfombras.

A través de un sistema de inyección y extracción, saca la mugre y los malos olores utilizando una aspiradora industrial, una lavadora de alfombras y un secador industrial.

- Limpieza de pisos.

Lavada en pisos de tablón, cerámica, granito y cemento utilizando un brilladora industrial.

La desmanchada y brillada de pisos como mármol, granito pulido y terrazo se realizan con oxabril y varias capas de cera.

El diamantado y cristalizado de pisos se realiza utilizando un proceso europeo de pulir con piedras de diamante el piso, luego se aplica cristalizador cr-2 para dar un brillo de aspecto mojado.

El sellado se realiza, aplicando varias capas de acabado acrílico o de uretano que protege e impermeabiliza los pisos, evitando que se marchen y se desgasten.

Pulida y lacado se realiza con una maquina pulidora, luego se brilla después de aplicar cera entre capa y capa para que de durabilidad.

La brillada se realiza utilizando aspiradoras de 175 a 2300 r.p.m., y pad según la necesidad requerida

PAD blanco para pisos tratados con Cera

PAD café para remoción de ceras

PAD HP para remover acabados diferentes

PAD pelo natural para el mantenimiento de selladores.

PAD rojo para pisos agresivos y remoción de acabados

PAD negro para remoción de acabados

PAD pelo natural libre para mantenimiento de pisos con sellador.

Limpieza de alto riesgo

Fachadas, vidrios, domos, estructuras de difícil ascenso, cerchas, cielos, lámparas en bodegas, fabricas, coliseos, auditorios, etc.

Limpieza interior y exterior de tanques de almacenamientos. Igualmente realiza el aseo en edificaciones.

## **8.11.DETERMINACIÓN DEL TIPO DE DEMANDA EXISTENTE EN EL MERCADO**

### **8.11.1.DETERMINACION DEL TAMAÑO DE LA MUESTRA:**

Para realizar la investigación de mercados , la empresa recogerá muestras aleatorias en los municipios de Pereira , en los estratos medio, medio alto y alto. así:

Viviendas en Pereira 30291, así :

Estrato medio	15.390
Estrato medio alto	8.989
Estrato alto	5.912

Fuente planeación municipal. ( ver anexo)

Viviendas en el municipio de Dosquebradas 18.059, así.

Estrato medio	16.614
Estrato alto	1.445

Para un total de 48.350 viviendas  
Con base en los datos anteriores nuestro universo es finito.

Para la investigación se utilizará , el método Aleatorio estratificado y la encuesta personal.

Con una segmentación de 3044 viviendas ubicadas en los barrios de Pereira ; Maraya, Jardín, Sector La Julia, sector de Belmonte, etc,  
y los barrios de Maracay: La Padraera, en el municipio de Dosquebradas.

Se trabajará con un grado de precisión del 95 % de confianza y un margen de error del 5 % , con una probabilidad a favor del 80 % y en contra del 20 % en donde :

o = coeficiente de confianza = 95%  
N = universo = 30291  
p = probabilidad a favor =80%  
q = probabilidad en contra = 20%  
e = error de estimación = 5%  
n = tamaño de la muestra = ¿

Formula : 
$$n = \frac{o p q}{e}$$

$$n = \frac{( 1.95 ) * 38680 * 9670}{( 2417)}$$

$$n = \frac{3.80 * 38680 * 9670}{\dots\dots\dots}$$

5844306

$$n = \frac{1421335280}{5844306}$$

n = 243 encuestas

---

### 8.11.2. ANÁLISIS DE LOS PRECIOS.

Para determinar el precio mas acorde al servicio que prestará la empresa, se analizó los precios que cobra la competencia, así:

- **BRILLADORA EL DIAMANTE:** En el año 2004 cobraba, \$ 670.000,00 y para el año 2005, \$ 795.960,00, mensual, donde incrementó sus precios en 18 .8 % en relación al año anterior. Estos valores no incluyen insumos.
- **AS ASSERVI:** en el 2004 cobraba \$ 663.754,00, para el 2005 su valor es de \$ 789.867,00, incrementando sus precios en 19% en relación al año anterior, estos valores no incluyen insumos.

La manera para determinar las tarifas de SERVILIDO, se necesitará discriminar el servicio ya sea en forma constante o temporal.

**CONSTANTE:** Para las empleadas que laboran en forma continua o permanente en una residencia , casa, apartamento o empresa, en tal caso se fijará un precio, así :

#### CONCEPTO

SALARIO	381.500.00
TRANSPORTE	44.500
TOTAL DEVENGADO	\$ 426.000,00
APORTES SALUD	34.080
APORTES PENSION	48351
APORTE A.R.P	2.223

COMFAMILIAR	17.040
CESANTIAS	35.486
PRIMA	35.486
VACACIONES	15.909
INTERESES CESANTIAS	356
TOTAL APORTES Y SEG. SOCIAL	\$ 188.931
Valor empleado mensual	\$ 614.931

Este valor se tomó como el costo de empleado mes, a las empresas, se les cobrará un porcentaje del 10 % mensual, por la administración del personal de aseo que contrate con la empresa.

**TEMPORAL:** Para empleadas que presten el servicio por horas o un solo día se cobrará una tarifa de \$ 3.000,00 hora, este valor no incluye los insumos y con insumos el valor de \$ 4.500,00

Esta tarifa contemplan una labor general, como limpieza de paredes, de pisos, baños, cocinas, puertas, ventanas, vidrios, cielo rasos, aseo en cuartos, salas, comedores, muebles y enseres.

Para labores especializadas, como, limpieza de lámparas, tapetes, alfombra, limpieza de vidrio en edificaciones, lavado de cortinas y cobijas, tratamiento para pisos, se cotizará el tipo de labor empleado a través de un supervisor, quien determinará el costo según el tipo de equipo que se empleará y el servicio que se necesita.

### **PROYECCIÓN :**

Para proyectar los precios SERVILIDO se valió del método para expresarlo en términos constantes y reales.

Precio 2005 = \$ 646.668,00 Sin insumos.

Tasa de Inflación: 6.6 %

Fuente: banco de la Republica

FORMULA:

$$F = p(1 + i)$$

$$P = 667.309,00$$

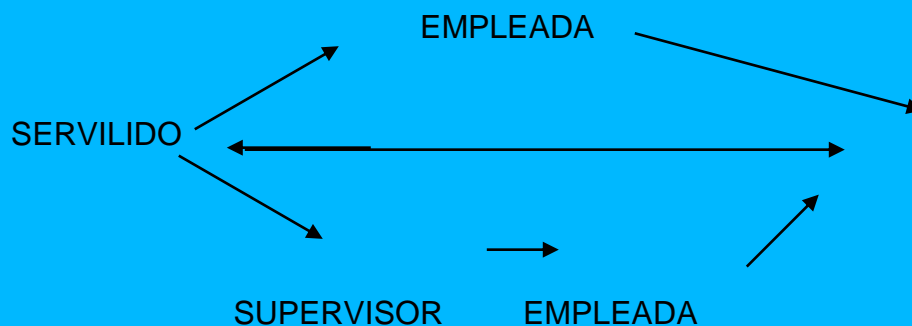
$i = \%$  de Tasa de inflación esperada año

### 8.11.3.PRECIOS PROYECTADOS DE SERVIDO

AÑO	PRECIO	CONSTANTE	TASA DE INFLACIÓN. <sup>6</sup>
2005	\$ 653.241,00	614.931	6.23 %
2006	\$ 691.912,00	614.931	5.92%
2007	\$ 731.351,00	614.931	5.70%
2008	\$ 772.380,00	614.931	5.61%
2009	\$ 815.248,00	614.931	5.55%

### 8.12.COMERCIALIZACIÓN DEL SERVICIO

La distribución de SERVIDO se hará sin intermediarios , en forma directa , para beneficiar con un buen precio al usuario y poder competir con mayor propiedad . este canal es :



Un canal para la empresa se realiza cuando el usuario llama a la empresa a pedir el servicio , la empresa analiza y caracteriza el tipo de servicio que se requiere y si no es especializado se manda la empleada, ella presta el servicio y el usuario paga a la empresa.

El otro canal se da cuando el usuario solicita el servicio especializado, la empresa manda el supervisor, este cotiza el servicio al usuario y si están de acuerdo el

<sup>6</sup> DANE

supervisor manda la empleada y los equipos necesarios para prestar el servicio, luego el supervisor revisa y entrega la obra al usuario y este le paga.

En algunos casos en que se presente que el usuario quiera reclamar algún problema o inconformidad , lo podrá hacer en forma directa a la empresa y está se la resolverá de forma inmediata y eficiente.

### **8.13.PROMOCIÓN Y PUBLICIDAD**

La estrategia de promoción que emplearemos para dar a conocer la empresa, será en forma directa con familiares , amigos y compañeros tanto del trabajo como los de la Universidad Nacional Abierta y a distancia “ UNAD” , a los cuales se les explicará en que consiste el objetivo del servicio y se les brindará un descuento del 50 % para con este defecto multiplicar nuestra base de datos al ser ellos difusores del servicio.

También se repartirá volantes en los supermercados de cadena y centros comerciales, en algunos barrios de estratos altos , almacenes y empresas, en zonas céntricas de la ciudad , se colocaron avisos y pasacalles en algunas zona de la ciudad.

El presupuesto mensual para la publicidad y promoción, se estableció en \$ 1.200.000.00, y se incrementará proporcionalmente al aumento de los clientes y según las ganancias obtenidas se procurará aumentar la publicidad, ya sea en la radio o a través de un aviso en un periódico local.

### **8.14.MERCADO DE INSUMOS**

Teniendo en cuenta que la prestación del servicio , en algunas ocasiones se suministrará los insumos de manera estándar , se hace una análisis de los implementos y materiales a suministrar:

**PRODUCTOS QUIMICOS CONCENTRADOS DE ASEO, LIMPIEZA Y  
MANTENIMIENTO PARA INDUSTRIAS, COMERCIO Y HOGARES,  
CERTIFICADOS POR EL INVIMA SOLUCION PARA:**

<b>LIMPIEZA Y ASEO</b>	<b>DESMANCHADO</b>	<b>ENCERAR, SELLAR Y BRILLAR</b>	<b>DESENGRASE DE SUPERFICIES</b>
<b>SHAMPOOS</b>	<b>REMOVEDORES</b>	<b>SELLANTES</b>	<b>DESENGRASANTES</b>
<b>DETERGENTES</b>	<b>DESINCRUSTANTES</b>	<b>CERAS</b>	<b>REMOVEDORES</b>
<b>LIMPIADORES</b>	<b>INHIBIDORES DE</b>	<b>LIMPIADORES</b>	<b>DE COSTRAS</b>
<b>DESINFECTANTES</b>	<b>OXIDO Y Corrossion</b>	<b>BRILLADORES</b>	<b>EMULSIFICANTES</b>
<b>DESTAPA CAÑERÍAS</b>			
<b>BACTERICIDAS</b>			
<b>MICROBICIDAS</b>			
<b>PURIFICADORES</b>			
<b>AMBIENTADORES</b>			

## CATALOGO GENERAL DE PRODUCTOS

Ref. ....Nombre .....Uso específico

1	<b>PURIFICADOR DE AMBIENTES</b>	DESALOJA EL MAL OLOR Y GENERA UN AMBIENTE CON AGRADABLE AROMA. PARA TODO TIPO DE HABITAT: OFICINAS, HOGARES, CONSULTORIOS, AUTOS.
2	<b>REMOVEDOR DE MANCHAS INCRUSTADAS</b>	SACA MANCHAS, GRASAS Y MUGRE INCRUSTADA Y RESIDUOS DE CEMENTO EN FACHADAS Y PISOS. INHIBE LA CORROSION. LIMPIEZA DE MAQUINARIA, CORROSION DE TUBERIAS, SISTEMAS DE VAPOR, SUPERFICIES DE PISCINAS, FILTROS, PLASTICOS, SISTEMAS METALICOS, TORRES DE ENFRIAMIENTO, CALDERAS, MEDIDORES DE AGUA, ETC.
3	<b>LIMPIADOR DESINFECTANTE Y GERMICIDA</b>	LIMPIA, DESCONTAMINA Y SANEA. VIRUCIDA, MICROBICIDA Y DESINFECTANTE. INHIBE EL DESARROLLO MICROBIANO. RETIRA MANCHAS Y MUGRE EN EL MISMO PROCESO DE DESINFECCION. SANITIZA LAS SUPERFICIES EN DIRECTO CONTACTO CON ALIMENTOS. EFECTIVO DONDE LA DUREZA DEL AGUA ES FACTOR LIMITANTE DE LIMPIEZA. BASICO PARA LIMPIEZA EN COLEGIOS, RESTAURANTES, HOTELES, HOSPITALES, CLINICAS, EMPRESAS DE ALIMENTOS, EMPACADORAS, PROCESADORAS Y ESENCIAL EN EL HOGAR.
4	<b>CERA ACRILICA AUTOBRILLANTE</b>	ACABADO AUTOBRILLANTE Y RESISTENTE PARA PISOS DE TRAFICO PESADO. FACIL Y RAPIDA APLICACIÓN. FORMULADO PARA PISOS DE MÁRMOL, VINILO, CAUCHO, BALDOSA, MADERA, TERRAZO Y EN GENERAL PARA TODO LUGAR DONDE SE REQUIERA REALZAR Y EMBELLECEER LOS PISOS Y LAS SUPERFICIES.
5	<b>LIMPIADOR AMONIACAL</b>	LAVADO, LIMPIEZA Y DESINFECCION DE TODO TIPO DE SUPERFICIES: PISOS, PAREDES, CIELOS RASOS, VINILO, MOSAICOS, PLÁSTICOS, VIDRIO, PINTURA, EN HOTELES, HOSPITALES, COLEGIOS, OFICINAS, RESTAURANTES Y PARA EL LAVADO DE MAQUINARIA. NO CONTIENE CAUSTICOS, ABRASIVOS NI ACIDOS.
6	<b>LIMPIA BRILLA Y MANTIENE</b>	UNIFICA LA LABOR DE TRAPEAR, ENCERAR Y MANTENER EL BRILLO Y EL ACABADO DE LOS PISOS DE TRAFICO PESADO. ANTIDESLIZANTE. RESISTENTE.
7	<b>REMOVEDOR DE CERAS Y GRASAS</b>	REMUEVE CERAS NATURALES, ACABADOS POLIMERICOS, GRASAS, ACEITES, MUGRE Y SUCIEDAD PEGADA Y REBELDE DE BALDOSAS, PISOS DE MADERA, TERRAZAS, VINILOS. MICROBICIDA NO INFLAMABLE.
8	<b>SHAMPOO DERMICO AROMATIZADO</b>	ACONDICIONA LA PIEL MIENTRAS REMUEVE MUGRE, GRASA, ACEITE, TINTA Y TIZNE, ESPECIALMENTE DE MANOS Y PIES. NO TOXICO. FRAGANCIA SUTIL. NO REQUIERE ENJUAGUE, PUEDE SER RETIRADO CON ESTOPA O TOALLA.

9	<b>CERA SELLANTE AUTOBRILLANTE</b>	PROTECCION DE ALTA RESISTENCIA PARA SUPERFICIES DE TRAFICO PESADO. AUTOBRILLANTE. ANTIDESLIZANTE . SUTIL FRAGANCIA. GARANTIZA BRILLO PERMANENTE PARA PISOS DE MARMOL, VINILO, CAUCHO, BALDOSA, MADERA, TERRAZO Y EN GENERAL EN TODOS LOS LUGARES DONDE SE REQUIERA REALZAR Y EMBELLECEER SUPERFICIES.
10	<b>CERA EMULSIONADA BLANCA</b>	PROTECCION PARA SUPERFICIES. ALTO BRILLO. SUTIL FRAGANCIA. ACABADO RESISTENTE. FACIL Y RAPIDA APLICACIÓN. UTIL PARA TODO TIPO DE PISOS Y SUPERFICIES.

11	<b>SHAMPOO PARA LOZA Y CRISTAL</b>	RESTAURA Y PRESERVA EL BRILLO NATURAL DE CRISTALERIA, LOZA, CUBIERTOS Y MATERIAL CULINARIO EN RESTAURANTES, HOTELES, CASINOS, CLUBES, COLEGIOS, CASAS DE BANQUETES, HOGARES, ETC. INOFENSIVO PARA LA PIEL. BIODEGRADABLE. ESPUMA CONTROLADA. ACCION EFECTIVA SOBRE MUGRE Y GRASA VEGETAL Y ANIMAL.
12	<b>SHAMPOO PARA ALFOMBRAS</b>	LIMPIA Y PROTEGE TODO TIPO DE FIBRA. BIODEGRADABLE. REMUEVE MANCHAS DIFICILES. PROTEGE LAS MAQUINAS LAVADORAS. ESPUMA CONTROLADA. LAVADO MANUAL O CON MAQUINA DE TAPIZADOS, COJINERIA, MUEBLES, ALFOMBRAS Y TAPETES EN GENERAL.
13	<b>SHAMPOO ESPUMOSO</b>	LIMPIADOR GERMICIDA DESODORIZANTE REMOVEDOR DE GRASA, MANCHAS Y MUGRE DE EQUIPOS ELECTRICOS, ELECTRONICOS, DE SISTEMAS Y EN TODO TIPO DE SUPERFICIES. NO REQUIERE ENJUAGUE.
14	<b>AUTOBRILLANTE PARA VIDRIO</b>	ACABADO TRANSPARENTE. SECA Y BRILLA RAPIDO. PROPORCIONA UNA PELICULA RESISTENTE A RAYONES, HUELLAS Y MUGRE EN VIDRIOS, ESPEJOS, AZULEJOS, PORCELANAS, ACRILICOS, LAMINADOS PLASTICOS, FORMICA, VINILOS, TAPIZADOS Y TABLEROS DE AUTOMOVILES.
15	<b>DESMANCHADOR DE BALDOSAS</b>	LIMPIA Y REMUEVE RESIDUOS DE OXIDO, GRASA, HOLLIN Y MUGRE DE BALDOSAS, CERAMICAS Y PORCELANAS DE SAUNAS, BAÑOS TURCOS, SANITARIOS, LAVAMANOS, COCINAS, COMEDORES, PISCINAS, EMPACADORAS, PROCESADORAS DE LECHE Y DE ALIMENTOS Y DEMAS PLANTAS INDUSTRIALES.
16	<b>SHAMPOO MULTIUSOS</b>	ULTRACONCENTRADO Y BIODEGRADABLE. LIMPIEZA INDUSTRIAL, COMERCIAL, INSTITUCIONAL, EMPRESARIAL Y DOMESTICA SOBRE CUALQUIER SUPERFICIE LAVABLE: MADERA, METAL, VIDRIO, CAUCHO, PINTURA, PLASTICO, PISOS, PAREDES, ALFOMBRAS, TAPETES, TEXTILES, MAQUINARIAS Y SITIOS DE TRABAJO. DILUIBLE HASTA EN 50 PARTES.
17	<b>DESTAPADOR DE CAÑERIAS</b>	DEGRADADOR DE MATERIA ORGANICA CONCENTRADO. DESTRUYE RESIDUOS DE PAPEL, ALGODÓN, TEXTILES, JABON, FILTROS DE CIGARRILLOS, PLASTICO, TOALLAS SANITARIAS, CASCARAS, ACEITES, GRASAS, CABELLO, CELULOSA Y CAUCHO, LIBRANDO LA OBSTRUCCION DE LOS SISTEMAS DE DESAGÜE, TRAMPAS DE GRASA, LETRINAS, TANQUES SEPTICOS, SUMIDEROS, CAJAS DE PASO, SIFONES, ORINALES E INODOROS. CONTIENE ESTABILIZADOR DE P.V.C.

18	<b>DESINFECTANTE</b>	COCINAS, BAÑOS, CORREDORES, CENTROS DE HIGIENE, CLINICAS, HOSPITALES, GIMNASIOS, TEATROS, RESTAURANTES, SANITARIOS, SAUNAS, HOTELES, LUGARES Y SITIOS PUBLICOS EN GENERAL.
19	<b>GERMICIDA</b>	DESINFECTANTE , MICROBICIDA Y VIRUCIDA. DESCONTAMINA Y SANITIZA SUPERFICIES EN CONTACTO DIRECTO CON ALIMENTOS. UTIL EN PLANTAS PROCESADORAS DE LECHE, EMPACADORAS DE ALIMENTOS, HOSPITALES, CLINICAS, GIMNASIOS, TEATROS, RESTAURANTES, COLEGIOS Y SITIOS PUBLICOS.
20	<b>SHAMPOO MULTIUSOS HOGAR</b>	FORMULADO PARA HOGARES. BIODEGRADABLE, DESENGRASANTE, GERMICIDA. PARA LAVAR Y LIMPIAR TODO TIPO DE SUPERFICIE DE MADERA, METAL, VIDRIO, CAUCHO, PINTURA, PLASTICO, PISOS, PAREDES, ALFOMBRAS, TAPETES, TEXTILES, MAQUINARIAS Y SITIOS DE TRABAJO.
21	<b>SHAMPOO PARA MANOS ECONOMICO</b>	ACONDICIONA LA PIEL MIENTRAS REMUEVE MUGRE, GRASA, ACEITE, TINTA Y TIZNE, ESPECIALMENTE DE MANOS Y PIES. NO TOXICO. FRAGANCIA SUTIL. NO REQUIERE ENJUAGUE, PUEDE SER RETIRADO CON ESTOPA O TOALLA.
22	<b>SHAMPOO DESINFECTANTE ECONOMICO</b>	GERMICIDA, MICROBICIDA INHIBIDOR DE FORMACION DE COLONIAS MICROBIANAS, ESPECIALIZADO PARA LA INDUSTRIA ALIMENTICIA, PLANTAS DE SACRIFICIO, EMPACADORAS, PUNTOS DE ALMACENAMIENTO, HOTELES, HOSPITALES, UNIVERSIDADES Y LUGARES PUBLICOS.
23	<b>ULTRABLANCO CONCENTRADO</b>	DESINFECTANTE A BASE DE HIPOCLORITO DE SODIO PARA LOGRAR BLANCURA Y DESINFECCION A LA VEZ EN ROPA DE USO DIARIO, INDUSTRIAL, DEPORTIVA, QUIRURGICA, HOTELERA, MECANICA, ETC.
24	<b>AMBIENTADOR DESINFECTANTE PARA PISO</b>	PISOS Y SUPERFICIES: GERMICIDA, LIMPIADOR Y SHAMPOO EN UN SOLO PRODUCTO

Los proveedores serán:

**Almacén comercial de aseo**, el cual está ubicado en la cra 8 No. 25-21, Tel. 3336053 - Pereira

**Almacén el Aseador** : ubicado en Cra 8 No. 25-61 – Pereira  
Tel. 3251190

**Almacén Todo Aseo Risaralda:** Ubicado en la Cra 9 No. 18-46- Pereira , Tel . 3330468

Los precios con que ofrecen son los siguientes:

**Almacén Todo Aseo Risaralda,**

<b>PRODUCTO</b>	<b>VALOR</b>
Detergente liquido	14,500.00
Ambientador para Pisos x 3800 cc	11,800.00
Limpia Vidrios liquido x 3.800 cc	10,700.00
Cera liquida Banca Emulsionada	12,500.00
Cera liquida Roja Emulsionada	13,500.00
Crema Multidetergente x 500	6,100.00
Lustra Muebles Crema	4,450.00
Blanqueador x 3.800 cc	4,500.00
Detergente en Polvo x 1000	3,300.00
Bolsas para basuras 10 Uds.	2,000.00
Guantes de Caucho	2,500.00
Tapabocas	500.00
Escobas Fibra Plástica	3,900.00
Trapeador de Pabilo Mediano	4,900.00

### **El Aseador:**

<b>PRODUCTO</b>	<b>VALOR</b>
Detergente liquido	14,600.00
Ambientador para Pisos x 3800 cc	12,800.00
Limpia Vidrios liquido x 3.800 cc	10,700.00
Cera liquida Banca Emulsionada	12,500.00
Cera liquida Roja Emulsionada	12,500.00
Crema Multidetergente x 500	6,200.00
Lustra Muebles Crema	4,450.00
Blanqueador x 3.800 cc	4,500.00
Detergente en Polvo x 1000	3,300.00
Bolsas para basurax 10 Uds	2,000.00
Guantes de Caucho	2,000.00
Tapabocas	600.00
Escobas Fibra Plástica	4,000.00
Trapeador de Pavilo Mediano	4,900.00

### **Comercial de Aseo:**

<b>PRODUCTO</b>	<b>VALOR</b>
-----------------	--------------

Detergente liquido	14,500.00
Ambientador para Pisos x 3800 cc	11,800.00
Limpia Vidrios liquido x 3.800 cc	10,700.00
Cera liquida Blanca Emulsionada	13,500.00
Cera liquida Roja Emulsionada	13,500.00
Crema Multidetergente x 500	6,100.00
Lustra Muebles Crema	4,550.00
Blanqueador x 3.800 cc	4,500.00
Detergente en Polvo x 1000	3,300.00
Bolsas para basurax 10 Uds	2,100.00
Guantes de Caucho	2,700.00
Tapabocas	400.00
Escobas Fibra Plástica	3,900.00
Trapeador de Pavilo Mediano	5,900.00

#### Condiciones de compra:

En condiciones normales de empresas ya constituidas y con mucha trayectoria, estos proveedores brindan un crédito a 30 días , pero en casos en que la empresa apenas inicia labores y que posee pocas referencias, las condiciones son las siguientes:

- Trabajar mínimo un año en el mercado.
- Poseer Cámara de Comercio.
- Realizar mínimo dos pedidos al proveedor.
- Tener referencias comerciales excelentes.

Los pedidos iniciales para empresas o negocios que inician labores son únicamente de contado, hasta que las condiciones anteriormente mencionadas se cumplan.

#### Sistemas alternativos de Compra:

En el sector hay proveedores muy completos y disponibles en cualquier momento, estos son el caso de MACRO , CARREFOUR y ÉXITO, que ofrecen para mayoristas y clientes empresariales gran gama de artículos y de productos , es por eso que para producto o insumos como: escobas, trapeadores, limpiones, cepillos , mangueras, jabones, Valdés , recogedores, estos serán las principales opciones de compra, debido a sus precios bajos y las constantes rebajas y promociones.

#### Análisis de insumos :

Después de analizar la lista de precios de los diferentes proveedores se tiene como alternativa de compra el almacén COMERCIAL DE ASEO, por los precios

bajos , la variedad de empaque, además de poder solicitar estos productos a domicilios, Sin descartar Comercial de Aseo y el Aseador ya que tiene diferentes precios y se puede realizar combinación en los productos .

### **CAPACIDAD FUTURA.**

El servicio se ofrecerá ocho horas al día pero se extenderá , en caso de que se incremente la demanda en mas de ocho horas diarias y domingos y festivos igualmente se incrementará el numero de empleadas , esto teniendo en cuenta que la empresa va realizar un programa de mercadeo, con el fin de aumentar cada día los servicios y la capacidad de ofrecimiento.

Se tiene planeado incluir en el portafolio nuevos servicios, como son: Cristalización de pisos , pulimento de baldosas , limpieza de fachadas y vidrios en edificaciones , igualmente mejorar técnicamente los que ya ofrecemos, como también crear el servicio de forma permanente.

### **CAPACIDAD MÁXIMA.**

Se puede tener una capacidad máxima con la utilización de todo el personal en jornada continua, contando con la ayuda de un supervisor el cual estará en la capacidad de vigilar el cumplimiento de la labor, igualmente será el encargado de medir y calificar el área de servicios para el cual fueron contratados , con el fin de establecer la tarifa total a cobrar.

## 8.15.CONCLUSIONES DEL ESTUDIO DE MERCADOS

Con la investigación de mercados que se realizó se llegó a las siguientes conclusiones:

- 1- El servicio que se ofrece presenta gran aceptación ante el público, al no poseer mucha competencia, por el tipo de servicio que se pretende crear, esto representa una gran capacidad y potencialidad de surgimiento y crecimiento continuo, esta aceptación fue medida a través de una encuesta personal con una muestra de 243 personas de estratos altos ubicados en Pereira, en donde se reafirmó una gran aceptación, aunque se tendrá que trabajar en buscar el mecanismo más acertado para lograr confianza y seguridad ante la clientela.
- 2- Al analizar los consumidores, se pudo conocer el enorme potencial que está surgiendo en la región, debido al crecimiento de los ingresos, el número de trabajadores por familia y el número de estudiantes, en donde la falta de tiempo incurre que se olviden las labores de aseo en los hogares, también las nuevas leyes y reglas que cobijan las empleadas del servicio doméstico a llevado a que se dejen de contratar directamente, esto debido a las múltiples obligaciones en que se ha tenido que cumplir.

Esta región representa un alto grado de consumidores del servicio, la gran capacidad adquisitiva que poseen, sus altos ingresos y por el número de trabajadores activos. Según el DANE cerca de los 499771 habitantes que tiene Pereira, 260381 tienen trabajo, dentro de los cuales 68362 tienen ingresos iguales o superiores a dos salarios mínimos legales, lo cual es muy beneficioso para nuestro proyecto.

- 3- El número de clientes potenciales en Pereira es muy alto, gracias a la complejidad y diversidad de sus construcciones y el clima que impera en gran parte del año, según Planeación Municipal, entre estos dos municipios hay cerca de 48350 viviendas ubicadas en estratos altos, en donde 30291 constituyen Pereira, además posee instituciones en las cuales podemos llegar con nuestro servicio como son los Colegios, Escuelas, Corporaciones, Bancos, etc.

La demanda muy posiblemente está asegurada, además que en la ciudad de Pereira se están iniciando grandes obras de infraestructura comercial y social, lo cual proyecta mayor desarrollo urbano, tanto para la comunidad como para nuestro proyecto.

- 4- Para el servicio de aseo, existe una oferta alta, considerándolo con otras ciudades, en donde se caracterizan por ofrecer servicios similares, pero

con distinta especialización, cerca de 25 empresas que ofrecen el servicio ; 14 lo realizan de forma directa y especializada y las otras 11 en forma esporádica, muchas tienen sucursales en otras ciudades , por lo cual su nivel competitivo es muy alto y tienen una trayectoria Nacional ya definida y estructurada , su costo es alto, ninguna lo realiza en forma temporal como SERVILIDO, por lo cual el servicio es novedoso.

- 5- El precio sugerido para el servicio está por debajo del nivel de los de la competencia, también se puede notar con las encuestas que la mitad de los encuestados , están de acuerdo con pagar un poco más por un excelente servicio , originando con esta respuesta una herramienta valiosa que puede servir de estrategia comercial, se tendrá que trabajar aún más el costo temporal del servicio para poderlo proyectar y analizar los posibles incrementos y sus consecuencias.
- 6- El estudio que se ha realizado confirma la aceptación de la idea por parte de la comunidad, plantea unas falencias y problemas , pero también brindan los mecanismos para solucionar dichos inconvenientes, el análisis del mercado acerca a nuestra posible clientela y ayuda a medir y ubicar el proyecto y compararlo con otros ya establecidos. Se conoció el potencial real de la demanda que es lo que proyecta la puesta en marcha y la continuidad del servicio. A través de este estudio se midió la capacidad competitiva, el liderazgo y la conveniencia de seguir adelante con la idea, por eso este proyecto posee el mercado suficiente para desarrollarse, surgir y crear liderazgo .

## 9. ESTUDIO TÉCNICO

### 9.1. Objetivos:

- Verificar la factibilidad de la empresa
- Analizar y definir el tamaño.
- Identificar las necesidades y equipos para la venta de los servicios .
- Definir la localización de la empresa.
- Identificar las necesidades de infraestructura física y las disposiciones de planta necesarias para la operación normal del proyecto.
- Recolectar la información que permita cuantificar el monto de las inversiones y los costos de operación del proyecto.

## 9.2.LOCALIZACIÓN

La empresa funcionará en el Eje Cafetero, zona ubicada en el sector central de la región andina. Caracterizada por su riqueza agrícola en cultivos de café y plátano, en esta región se localiza en el departamento de Risaralda, el cual tiene una extensión aproximada de 3592 Km<sup>2</sup>, el cual representa el 0.3 % del área total de país y el 27 % de la extensión total de los departamentos que conforman el Eje Cafetero, ocupa la posición No. 28, limita con 7 Departamentos: al norte con Antioquia y Caldas, En el oriente con Caldas y Tolima, Por el Sur con Quindío y Valle del cauca, por el Occidente con el Chocó. Su población está constituida por el 50.8% mujeres y el 49.2% hombres, su densidad poblacional es de 258.5 habitantes por km<sup>2</sup>.

El Departamento de Risaralda, está conformado por 14 municipios: Pereira, Dosquebradas, Santa Rosa de Cabal, Marsella, La Virginia, Balboa, La Celia, Santuario, Apia, Belén de umbría, Guatica, Quinchía, Pueblo Rico y Mistrato.

Este departamento se ha desarrollado vertiginosamente gracias al empuje de su gente y a la cercanía a las principales ciudades.

Su capital es Pereira, que tiene una superficie de 603 km<sup>2</sup>, se encuentra a orillas del río Otún, aproximadamente a 344 Km al occidente de Bogotá. Una altura 1.411 MSNM, temperatura promedio es de 21°C, su población es de 457.816<sup>7</sup> habitantes de los cuales 381.725 es urbana y 76.091 es rural, correspondiente al 83 % la urbana y el 17 % la rural, comprende el 57 % de la población del departamento.

Los sectores de la economía que crecieron todos los años fueron servicios, transporte y comunicaciones y el industrial. El café fue el único sector que decreció en términos reales al pasar su valor agregado de \$11.931 millones a 9.192 millones y ocasionó que en conjunto el sector agropecuario presentará la tasa más baja

Los sectores como pecuario e industrial mantienen su participación y este último sigue liderando la economía municipal con una participación del 28.60%. El valor agregado del sector industrial se concentra en sus actividades principalmente, alimentos que crecieron a una tasa promedio anual de .39%, bebidas 4.01 confeccionen 5.05%, papel 13.37, transporte 10.94% y textiles que presento una tasa negativa de 2.90%. El sector industrial presentó una tasa de crecimiento promedio anual de 5.71%.<sup>8</sup>

Para la ubicación de este proyecto se presentan y analizan variables de la ciudad

---

<sup>7</sup> w.w.w.Planeaciónrisaralda.gov.co, actualizado año 2000

<sup>8</sup> w.w.w.Planeaciónrisaralda.gov.co, actualizado año 2000

de Pereira, como:

- La facilidad de acceso desde y hacia otras ciudades del país, ya que desde esta ciudad se puede comunicar con las ciudades de Manizales, Armenia, Ibagué, Medellín.
- Buena cantidad de demandantes.
- Tendencia de crecimiento económico de la región.
- Facilidad de adquisición de insumos.
- Tendencia de crecimiento poblacional.

Para determinar la ubicación estratégica de la empresa se parte del siguiente análisis, el cual se ha efectuado para cada municipio.<sup>9</sup>

### **9.3.LOCALIZACIÓN A NIVEL MACRO**

Para la localización tanto macro como micro del proyecto se utilizó el método de análisis y decisión de localización, denominado Método Cualitativo por Puntos, en cual consiste en la utilización de diferentes factores relevantes, a los cuales se les asigna un peso relativo, de acuerdo con el tipo de empresa,

Para el caso de la presente evaluación se tomaron las variables que más influyen en la ubicación de una empresa de las características de SERVILIDO, de esta manera se construyó la siguiente matriz. Para poder realizar un estudio acorde con la situación , se tomó como sitios de estudio Pereira y Dosquebradas.

---

<sup>9</sup> La metodología utilizada es la recomendada en el texto de formulación y evaluación de proyectos de Marco Elías Contreras Buitrago.

## ESTUDIO DE LOCALIZACION A NIVEL MACRO

FACTORES RELEVANTES	PEREIRA		DOSQUEBRADAS		
	Peso asignado esc:0-1	Calificación escala 0-100	calificación ponderada 0- 100	Calificación escala 0-100	calificación ponderada 0- 100
<b>*Factores geográficos</b>					
Ubicación de consumidores	0,09	100	9	60	5,4
Ubicación de insumos	0,05	80	4	50	2,5
Disponibilidad de recursos	0,05	40	2	30	1,5
Condiciones climáticas y ambientales	0,04	60	2,4	40	1,6
Condiciones topográficas	0,04	20	0,8	20	0,8
Instituciones educativas existentes	0,06	80	4,8	60	3,6
Vías de comunicación	0,03	70	2,1	50	1,5
<b>*Factores económicos</b>			0		0
Costo mano de obra	0,06	50	3	50	3
Arrendamientos	0,05	80	4	50	2,5
Costo de vida	0,05	60	3	60	3
Salarios imperantes	0,06	90	5,4	60	3,6
<b>*Servicios públicos</b>			0		0
Energía eléctrica	0,04	50	2	40	1,6
Agua y acueducto	0,03	70	2,1	20	0,6
Teléfono	0,06	40	2,4	30	1,8
Tarifas de servicios	0,07	50	3,5	50	3,5
<b>*Factores gubernamentales</b>			0		0
Regulaciones especiales	0,04	30	1,2	20	0,8
Programas de desarrollo	0,04	60	2,4	30	1,2
Excesiones y beneficios	0,05	40	2	30	1,5
<b>*Otros factores</b>			0		0
Actitud de la comunidad	0,05	60	3	40	2
Calidad de vida	0,04	60	2,4	40	1,6
Nivel poblacional	0,04	50	2	30	1,2
<b>TOTAL</b>	<b>1,00</b>		<b>63,5</b>		<b>44,8</b>

### 9.3.1. ANÁLISIS DE VARIABLES.

#### MUNICIPIO DE DOSQUEBRADAS

- IV. **Ubicación de los clientes potenciales:** en el municipio de Dosquebradas, se cuenta con clientes que utilizarán el servicio los cuales están ubicados en el área urbana, sector residencial de estratos 4,5 y 6, como son: : La Pradera, Jardín Colonial, Maracay, Bosques de la Acuarela, Quintas de Jardín colonial. Sectores en los cuales se concentra una población aproximada de 78356 habitantes.
- ← **Condiciones de medios de transporte:** los medios de transporte con que cuenta el municipio de Dosquebradas son buenos, desde allí se comunica con todos los barrios del sector igual que con el municipio de Pereira
  - ← **Condiciones de Vías de comunicación:** la mayoría de las vías de acceso se encuentra deterioradas, teniendo en cuenta, que la administración viene desarrollando trabajos de mejoramiento de la malla vial urbana principal.
  - ← **Infraestructura y servicios públicos disponibles:** los servicios públicos del municipio de Dosquebradas, son muy regulares, ya que se debe tener en cuenta que aunque existe una buena recolección de basuras, buen servicio de alcantarillado, el buen servicios de transporte entre los sectores aledaños, no se debe dejar de analizar que el servicio de agua en este sector es malo, lo que genera contratiempos para la prestación del servicio.
  - ← **Tendencias de desarrollo de la Región o municipio:** La tendencia que tiene el municipio de Dosquebradas es de crecer en los sectores productivos, en el especial el industrial. En cuanto a la tendencia de crecimiento del sector construcción, subsector de vivienda, que es lo que atañe al proyecto, no es bueno, ya que la mayoría de los barrios en vía de construcción son viviendas de interés social, de estrato bajo, con baja capacidad adquisitiva y donde la demanda por el servicio es escasa o nula.
  - ← **Insumos :** La alterativa para la provisión de insumos es a través del supermercado para mayoristas "Makro", dado que presenta una amplia oferta de los insumos requeridos para el funcionamiento de la empresa.

#### MUNICIPIO DE PEREIRA:

- ← **Ubicación de los clientes potenciales:** en el municipio de Pereira, se cuenta con la mayoría de los clientes potenciales que utilizarán el servicio, los cuales están ubicados en sectores residenciales de estratos 4, 5, y 6, como son: el sector de la Circunvalar, Álamos, Pinares, Maraya, Sector del terminal, entre otros, donde se concentra aproximadamente 38536 habitantes.
- ← **Condiciones de Vías de comunicación y medios de transporte:** los medios

de transporte con que cuenta el municipio de Pereira son excelentes, se cuenta con diferentes empresas que prestan dicho servicio, se tiene en cuenta también que Pereira posee buenas vías de acceso a todos las áreas urbanas.

- ← **Infraestructura y servicios públicos disponibles:** los servicios públicos del municipio de Pereira son excelentes se cuenta: Con buena recolección de basuras, buen servicio de alcantarillado, buen servicio de transporte entre los sectores aledaños, un muy buen servicio de Agua y energía en toda la zona urbana y rural.
- ← **Tendencias de desarrollo de la Región o municipio:** El Municipio de Pereira cuenta con una buena tendencia de crecimiento tanto de viviendas como actividades del sector comercial, servicios e industrial, lo que generará empleo en la región y con ello se establece una dinámica económica que repercute de manera positiva en la demanda de bienes y servicios.
- ← **Insumos:** la mayoría de los proveedores están ubicados en este municipio, lo que beneficia a la empresa por su cercanía a ellos; adicionalmente por la disponibilidad de medios de transporte, y la facilidad de acceso, lo que representa una importante disminución en los costos.

Al haber realizado el análisis comparativo por puntos de las posibles alternativas de ubicación, la decisión recayó en la ciudad de Pereira, teniendo en cuenta, que el servicio se extenderá se centrará especialmente en esta ciudad, no descartando una ampliación en el futuro hacia otros municipios como Dosquebradas, La Virginia, Santa Rosa, etc. Así como a otras ciudades del país.

Luego de haber definido este municipio como lugar de operación y funcionamiento, se procede a evaluar comparativamente los diversos sitios y zonas dentro del perímetro urbano (La zona centro y la zona de la circunvalar), con el fin de definir la ubicación exacta de localización y teniendo en cuenta:

- Facilidades de acceso.
- Ubicación con respeto a los clientes potenciales
- Disponibilidad de servicios públicos domiciliarios
- Cercanía a los proveedores de insumos y materias primas.
- Facilidad de transporte.

## 9.4.MICRO LOCALIZACIÓN

Para el análisis de esta localización, se tuvo en cuenta la misma metodología utilizada en el estudio a nivel macro, con los siguientes resultados y tomado el sector Centro y sector Circunvalar de la ciudad de Pereira.

### ESTUDIO DE LOCALIZACION A NIVEL MICRO

FACTORES RELEVANTES	Peso asignado esc:0-1	ALTERNATIVA DE LOCALIZACION			
		PREDIO 1		PREVIO 2	
		Calificación escala 0-100	calificación ponderada 0-100	Calificación escala 0-100	calificación ponderada 0-100
Costo de transporte	0,05	50	2,5	40	2
Disponibilidad de agua	0,06	50	3	50	3
Disponibilidad de redes eléctricas	0,05	40	2	60	3
Facilidades de comunicación	0,06	60	3,6	40	2,4
Vías de acceso	0,06	50	3	60	3,6
Instalaciones existentes	0,08	70	5,6	80	6,4
Espacio disponible para expansión	0,09	80	7,2	60	5,4
Ubicación de la competencia	0,10	90	9	50	5
Limitaciones tecnológicas	0,04	40	1,6	50	2
Terrenos	0,04	50	2	70	2,8
Costo de arrendamientos	0,08	50	4	70	5,6
Estrato comercial	0,06	60	3,6	80	4,8
Ubicación estratégica	0,07	70	4,9	50	3,5
Área para bodegaje	0,08	80	6,4	40	3,2
Actitud de los vecinos	0,08	70	5,6	60	4,8
<b>TOTAL</b>	<b>1,00</b>		<b>64</b>		<b>57,5</b>

#### 9.4.1.ANÁLISIS DE LAS VARIABLES:

##### ZONA CENTRO:

1. **Facilidad de transporte:** presenta buen servicio de transporte, aunque por su gran comercio, las vías de acceso son muy congestionadas.
2. **Ubicación de la demanda:** en este sector se concentra un alto porcentaje de

clientes potenciales, como son las oficinas pequeñas que utilizaran el servicio y hogares considerados como clientes objeto en primer lugar

3. **Servicios públicos:** en el centro de la ciudad, la prestación de los servicios públicos domiciliarios es de buena cobertura, se cuenta con recolección de basuras, energía y acueducto con excelente abastecimiento y calidad.
4. **Zona Bancaria:** La zona centro cuenta con sucursales de la mayoría de los bancos de la región, ubicadas en la zona comercial, pero dado el flujo de personas y empresas que se ubican en esta área, las operaciones que se deben realizar en estas entidades se hacen muy dispendiosas implicando grandes demoras por la cantidad de clientes.
5. **Competencia:** en este el sector está localizado la mayoría de empresas que están catalogadas como gran competencia, como son: Diamante, Serví alfombras, entre otros.
6. **Arrendamientos:** Se encontró que en este sector los arrendamientos oscilan entre \$200.000 y \$2'000.000 mensuales, adicionalmente la gran mayoría de inmuebles están ubicados en edificios por lo que el canon de arrendamiento se verá incrementado por el pago de administración, lo que hace que la empresa deba incurrir en mayores gastos. También se debe resaltar que por lo céntrico del sector las vías presentan algún grado de congestión lo que dificulta el acceso y el parqueo.

#### **ZONA CIRCUNVALAR:**

1. **Mayor ubicación de clientes potenciales:** dado que se ha establecido que los demandantes potenciales del servicio pertenecen a los estratos medio y alto, se tiene que la gran mayoría de ellos se ubican en el sector de la circunvalar principalmente en barrios como Pinares y Álamos.
2. **Facilidad de transporte:** el transporte en el sector de la circunvalar es bueno, por allí transitan varias rutas hacia diferentes sectores de la ciudad de Pereira y Dosquebradas.
3. **Mayor facilidad en cuanto las vías de acceso:** las vías de acceso se encuentran en buenas condiciones y no son tan congestionadas como si se observó en el sector centro.
4. **Cercanía de clientes y con ello economía en el transporte:** al ubicarse la mayoría de los clientes en este sector se pueden tener menos contratiempo en el transporte de empleados, equipos e insumos lográndose con ello menos demoras en la prestación del servicio.
5. **La actitud en cuanto a la utilización del servicio es buena:** esta variante se

comprobó cuando se realizó la investigación de mercado verificando con ella que los hogares del sector está en disposición de utilizar el servicio, buscando con ello ahorrar dinero.

6. **Poder adquisitivo de los hogares:** los hogares que conforman el sector están ubicados es estrato medio alto y alto, lo que conlleva a que su poder adquisitivo sea bueno y como consecuencia se garantiza una alta utilización del servicio.
7. **Gran zona bancaria:** en el área está ubicada una importante Zona Bancaria y financiera la cual se puede convertir en cliente de la empresa y a la vez facilitar también las transacciones que se deban realizar.
8. **Competencia:** en el sector no están ubicadas ninguna de las empresas competidoras, pues estas en su gran mayoría tienen su domicilio en el sector centro; además la gran mayoría están especializadas en la prestación del servicio a empresas y no a hogares como es el caso de SERVILIDO.
9. **Arrendamientos:** En este sector los arrendamientos oscilan entre \$ 400.000 hasta \$3'500.000 aproximadamente, tratándose de inmuebles con muy buenos espacios, situación requerida por la empresa para futuras ampliaciones. Como aspecto positivo de los inmuebles es que es su gran mayoría se trata de locales de una sola planta lo que permitirá la ubicación de vallas publicitarias y avisos institucionales. Por las características del sector las vías presentan un menor grado de congestión, que las del centro, lo que permite mayores posibilidades de acceso.

Analizadas las variables anteriores, se concluye que el sector que más conviene a la empresa es la circunvalar, por la cercanía de Demandantes, por el buen acceso de sus vías y por el amplio espacio de sus oficinas.

El proyecto se ubicará en la Avenida Circunvalar # 12-84 en Pereira ( Risaralda).

## 9.5. PROCESO DE PRODUCCIÓN

### 9.5.1. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA EMPRESA.

De acuerdo con la demanda establecida a través del trabajo de campo, para el sector residencial y conociendo la oferta de los servicios de las empresas competidoras, la empresa **SERVILIDO** ofrecerá los siguientes servicios:

#### 1.1 ASEO DE VIVIENDAS:

- Aseo general: este comprende; barrido, lavado de pisos, lavado de baños, limpieza de paredes, lavado de cocina, desempolvado de enseres, encerada y brillada de pisos, Desinfección de áreas.
- Aseo Parcial: comprende la limpieza de áreas específicas e independiente, sin que ello implique la contratación del aseo total de una vivienda, como: Limpieza de baños, limpieza de paredes, puertas, closet, ventanas y cocinas, desinfección.

#### 1.2 LIMPIEZA O ASEO ESPECIALIZADO; este servicio se refiere:

- Lavado, aspirado y secado de tapetes.
- Lavado y secado de cortinas
- Lavado, secado y aspirado de muebles.
- Desmanchado, brillada y cristalizado de pisos, desinfección higienización.

#### 1.3 ASEO Y LIMPIEZA DE EXTERIORES; este servicio comprende:

- Lavado de fachadas
- Lavado de vidrios
- 

### 9.5.2. PROCEDIMIENTO PARA LA LOS TRES TIPOS DE SERVICIOS<sup>10</sup>.

El procedimiento se realiza de la siguiente manera: ( para el aseo de Viviendas, Limpieza y Aseo Especializado y para Aseo y Limpieza de exteriores).

#### 1- CONTACTO INICIAL CON EL CLIENTE:

Este se inicia cuando el cliente se comunica con la empresa solicitando el servicio, ya sea telefónicamente o personalmente.

#### 2- EVALUACIÓN Y NECESIDADES DEL CLIENTE:

Se le da a conocer todos y cada uno de los servicios que presta **SERVILIDO**, Con

---

<sup>10</sup> El procedimiento es igual para los tres servicios , solo se diferencia en la ejecución del servicio.

el fin de conocer si se llenan las expectativas de este, al obtener su aceptación se diligencian la solicitud del servicio, la cual contiene los datos necesarios para que la empresa ubique tanto el recurso humano como los insumos en el domicilio del solicitante.

### **3-VISITA DEL SUPERVISOR:**

En este proceso el supervisor evalúa el sitio donde se va a realizar la labor, calificando aspectos como:

- ◆ Área y estado del inmueble.
- ◆ Tipo y estado de pisos.
- ◆ Tipo y estado de pintura.
- ◆ Tipo y estado de enchapes.
- ◆ Tipo y estado de porcelanas y demás productos que requieran aseo.

### **4- COTIZACIÓN DEL SERVICIO:**

Luego de realizar la visita y valorar el inmueble y la mano de obra necesaria para la realización del servicio, se informa al cliente el valor total del servicio y el tiempo necesario para la realización del mismo.

### **5-PROGRAMACIÓN DEL SERVICIO:**

En caso de que el cliente acepte las condiciones del servicio se procederá a su programación, la cual consiste en determinar el tiempo de iniciación, de operación y de entrega; el número de operarios requerido.

### **6- ELABORACIÓN ORDEN DE TRABAJO:**

Para la prestación del servicio se requiere la elaboración de una orden de trabajo que solamente se hará cuando se disponga del documento, contrato, firmado entre el cliente y la empresa.

La orden de trabajo consiste en un documento interno que contiene la siguiente información: fecha de la prestación del servicio, tiempo requerido, valor de insumos, valor mano de obra y precio total, nombre del responsable y el supervisor.

### **7- TRASLADO DE INSUMOS Y MANO DE OBRA:**

Es el proceso mediante el cual la empresa ordena el traslado del empleado que va a prestar el servicio, igualmente con este, el traslado de todos los insumos e implementos necesarios para el cumplimiento de la labor.

### **8- EJECUCIÓN DEL SERVICIO:**

Este punto es el único que diferencia el procedimiento de la descripción de procesos ya que en este se explican cada uno de los procesos en los diferentes

servicios prestados por la empresa así:

#### ❖ **ASEO DE VIVIENDAS.**

Se inicia con el despeje de las áreas a limpiar, luego se procede a sacudir telarañas en las esquinas, lámparas y los cielorrasos con el limpia telarañas, se procede al barrido, utilizando la escoba, desde la sala hasta las habitaciones, la cocina y los baños, se recoge la basura resultante con el recogedor y se deposita en una bolsa plástica, si se quiere se inicia con el aseo en la sala y luego en las habitaciones y resto de la casa o por partes, allí se sacude el polvo de los muebles y encerados, se limpian las paredes de la sala y las habitaciones Luego se procede a asear los pisos, trapeándolo con líquido desinfectante al iniciar y al terminar con ambientador, se procede a asear la cocina limpiando los cajones con un trapo húmedo, el mesón, y el lavaplatos se asean con desinfectante y los electrodomésticos que allí existan con frotex, posteriormente se asean los baños utilizando una mezcla de detergente en polvo, líquido, desinfectante y agua, en caso extremo de que se necesite se utiliza una mezcla de agua y ácido para una limpieza extrema, se limpia muy completamente y se aplica restregándose con fuerza utilizando un cepillo en los pisos y con esponjilla para las paredes, se termina aplicando el limpiador desinfectante en la tasa, el lavamanos y el piso de este y si tiene espejos o vidrios en estos, se aplica el limpiavidrios, también se puede utilizar la aspiradora y brilladora industrial para un mejor acabado.

#### ❖ **LAVADO, ASPIRADO Y SECADO DE TAPETES.**

Este proceso se inicia utilizando una hidroaspiradora, la cual retira la mugre superficialmente, a través de un sistema de inyección – extracción, utilizando un proceso de presión de agua y al mismo tiempo succionando agua y polvo, en las cuales las alfombras quedan totalmente limpias y libres de malos olores, luego se utiliza una aspiradora electroluz que aspira profundamente y a la vez nos permite acelerar el secado de las alfombras y tapetes.

#### ❖ **LAVADO, SECADO Y ASPIRADO DE MUEBLES.**

Para este servicio se utiliza el shampoo especializado para el lavado de muebles, aplicándolo sobre ellos, con un paño húmedo en pequeñas cantidades. Si presentan mucha mugre, se puede utilizar un cepillo suave para extraerla mejor, luego se retira utilizando un paño seco y por último utilizamos la aspiradora para una mejor limpieza.

#### ❖ **DESMANCHADO, BRILLADA Y CRISTALIZADO DE PISOS.**

Para el desmanchado y brillada de pisos existen varias técnicas, una de ellas es remover ceras viejas y mugre utilizando cepillo y detergentes y luego se procede a brillar, otra forma es aplicar químicos especializados, el más sencillo es utilizar la brilladora industrial, para remover a fondo toda la suciedad acumulada en el piso y

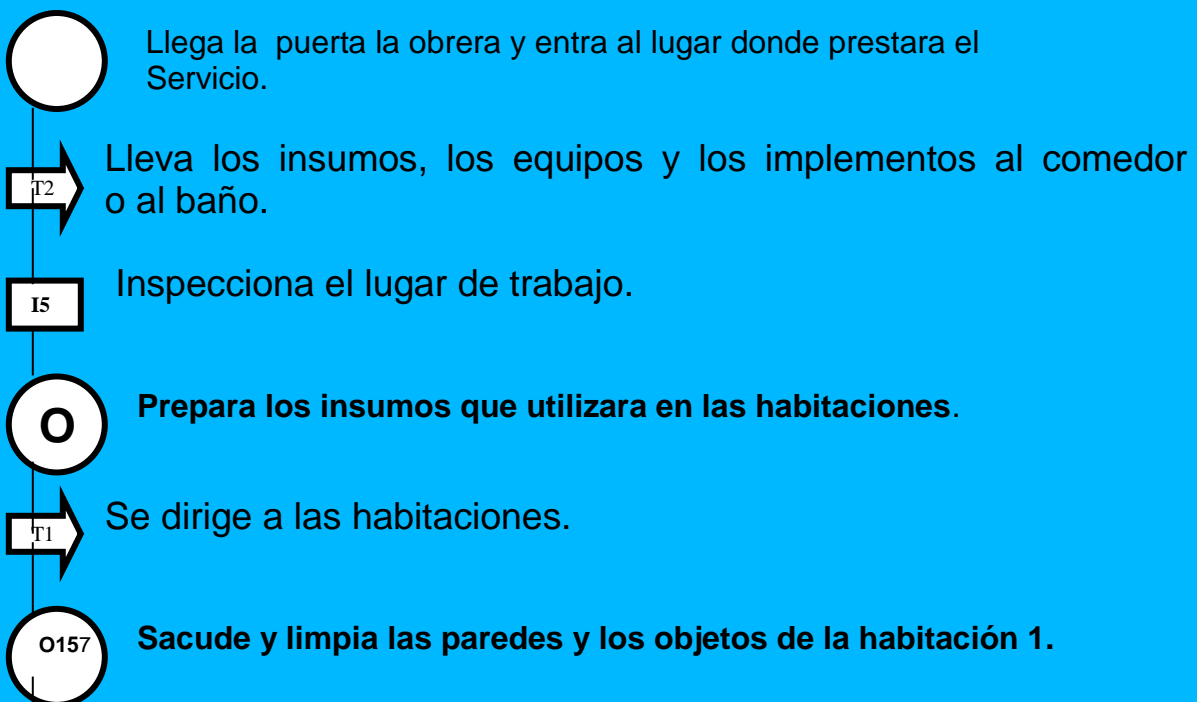
evita que se vuelva a manchar.

Se aplica el líquido desinfectante para remover la mancha, si no sale con este producto se aplica ácido y luego se pasa la brilladora que le da el acabado semibrillante.

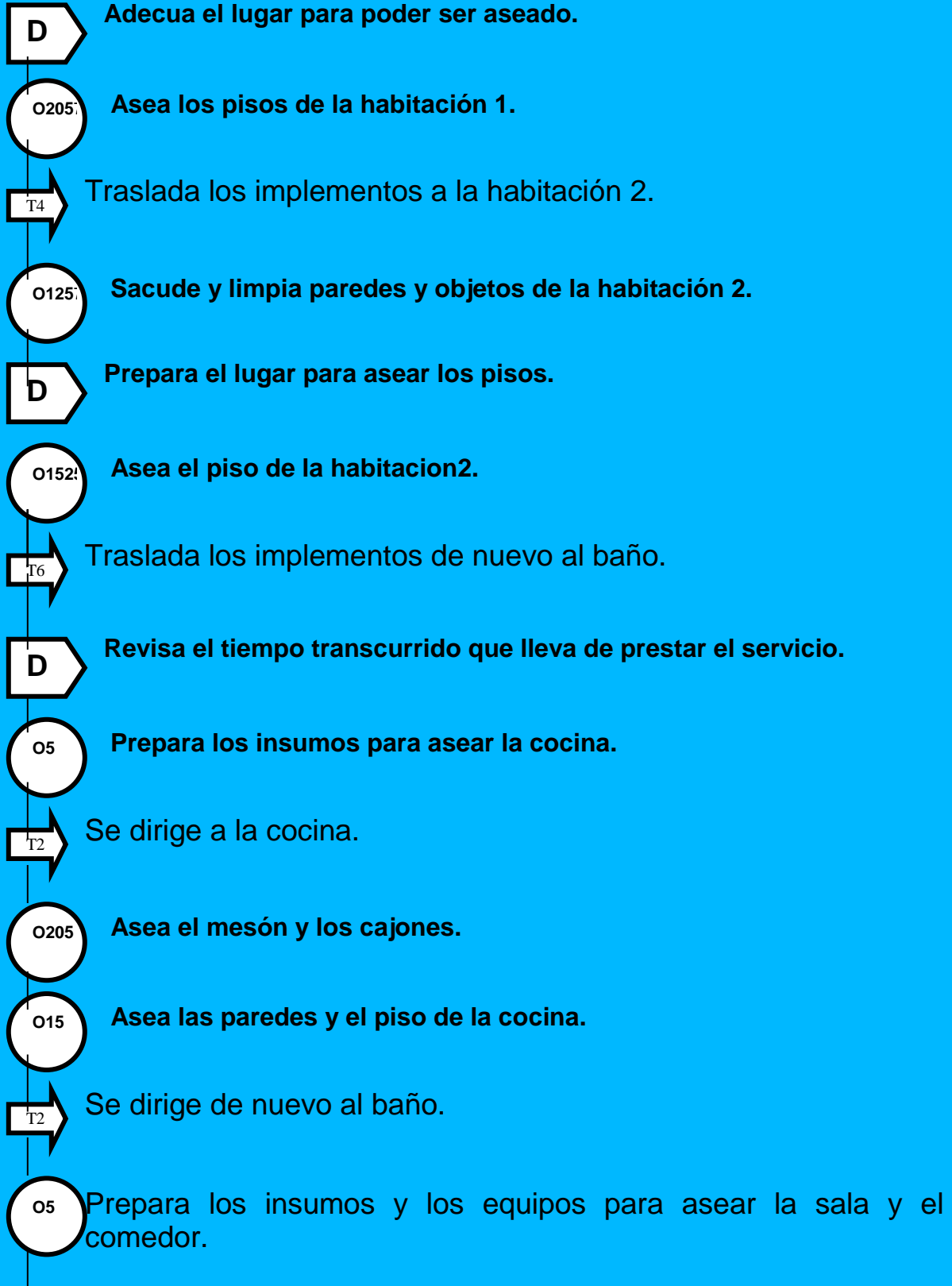
La cristalización de pisos se realiza en pisos de mármol, granito pulido y terrazo, los cuales serán pulidos muy superficialmente para retirar los rayones y las marcas dejadas por el tránsito, utilizando la aspiradora industrial, luego se aplica el cristizador<sup>11</sup> que le da un brillo de aspecto mojado, no se resbala ni deja marcas sobre el piso y no requiere de cera para su mantenimiento.

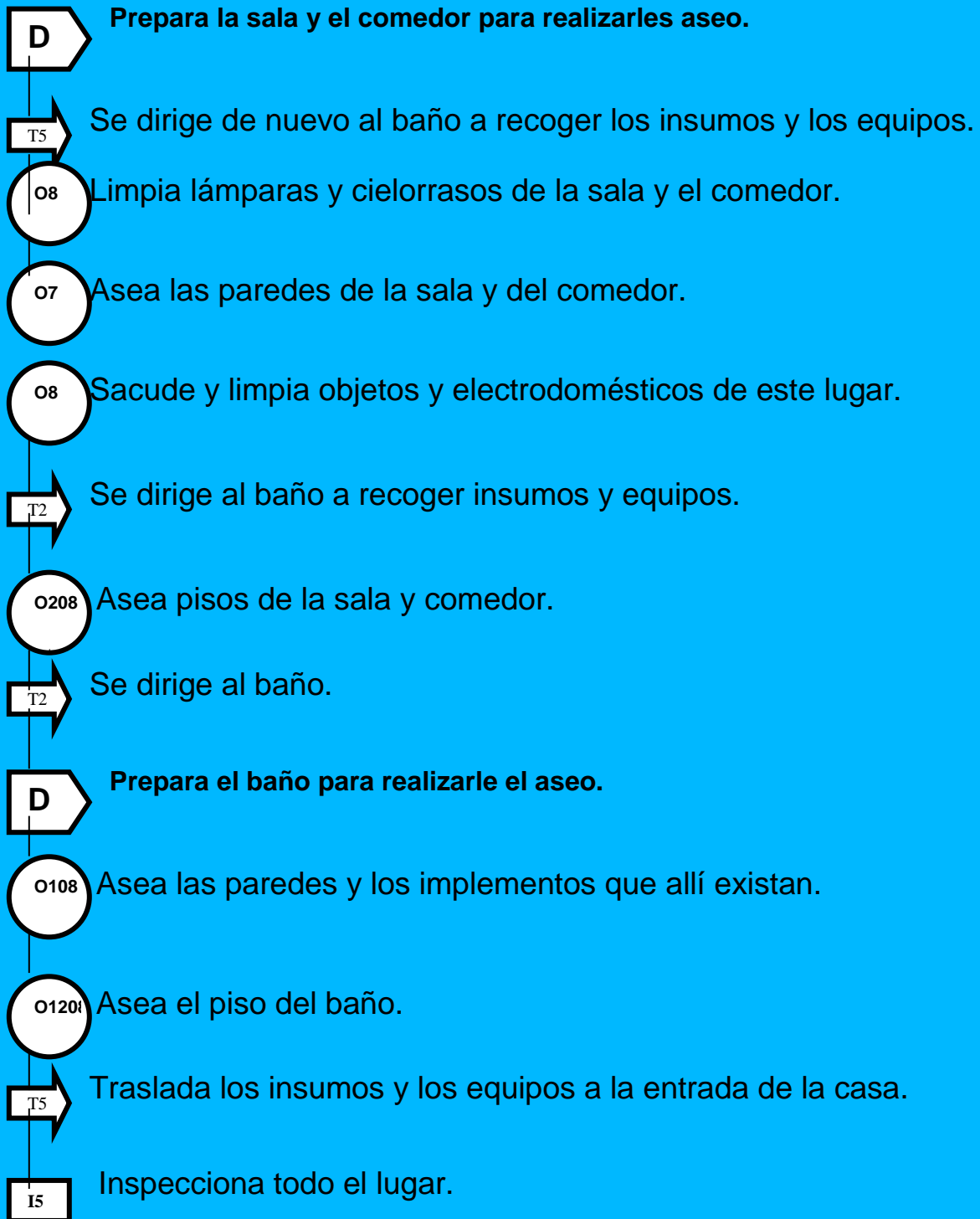
## 9.6. DIAGRAMA DE FLUJO

Para la prestación del servicio de aseo temporal, realizado por **SERVILIDO** en un área de 60 metros<sup>2</sup> se desarrollaron los siguientes tiempos ( minutos):



<sup>11</sup> Insumo proporcionado por la compra de la aspiradora industrial





**Terminación del servicio en 4 horas.**

**Los símbolos que se utilizó son los siguientes:**

□ Inspección

○ Operación

◐ Demora

➔ Transporte

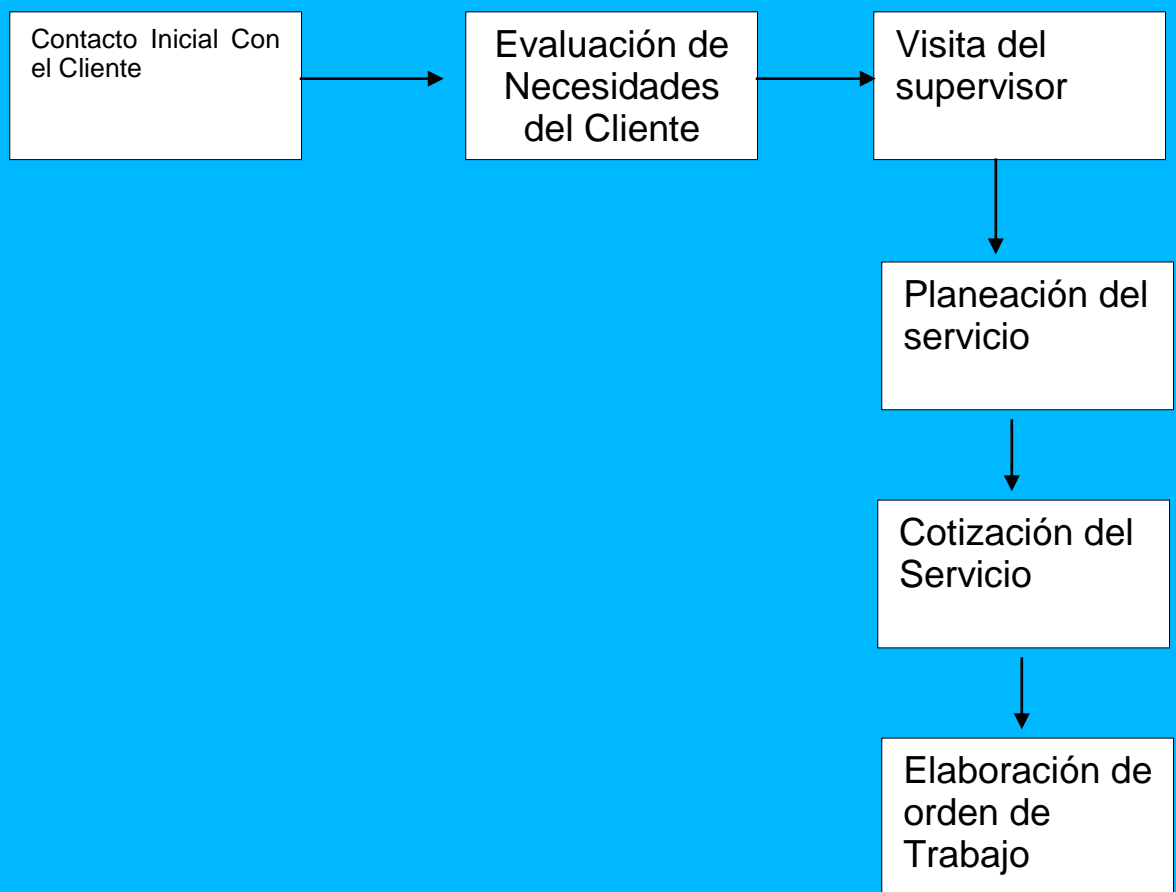
#### ❖ REVISIÓN FINAL POR PARTE DEL SUPERVISOR:

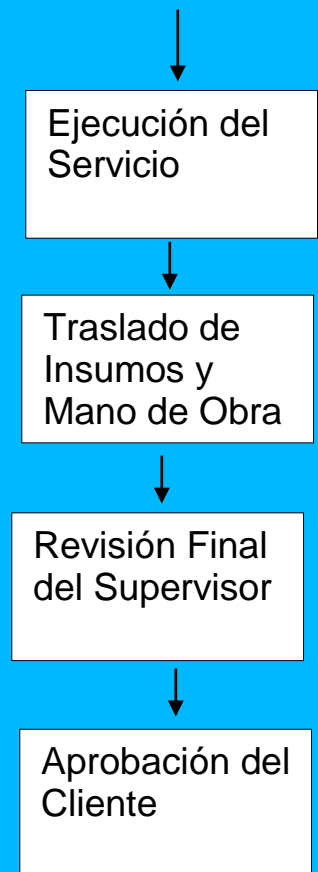
Luego de transcurrido el tiempo planeado para la realización de la labor, se traslada nuevamente el supervisor con el fin de calificar la calidad del servicio y hacer entrega final al cliente.

#### ❖ APROBACIÓN DEL CLIENTE.

Es el visto bueno que el cliente da al supervisor, como aceptación de haber recibido a satisfacción el servicio prestado. En esta etapa el cliente cancelara a la empresa el valor convenido.

### 9.7.PROCESO PRODUCTIVO DEL SERVICIO DE ASEO





## 9.8. REQUERIMIENTOS

### 9.8.1 INSUMOS

#### 9.8.1.1 DESCRIPCIÓN DE INSUMOS.

Los más necesarios o los que serán objeto de transformación son los siguientes:

#### **DETERGENTE EN POLVO.**

Este producto será utilizado para limpiar, restregar y retirar polvo y mugre de las paredes, pisos y baños, tendrá que ser suave, empacado en bulto, de marca Dersa o institucional, con aroma floral o limón, de alto rendimiento. Su consumo esta promediado en 0.017 libras, unos 8.5 gramos por metro cuadrado, lo que podría rendir para unos 2353 metros<sup>2</sup>, si el caso específico así lo requiera, ya que este insumo esta condicionado dependiendo del estado en que se encuentra el lugar, su extensión, el número de baños a limpiar y los requerimientos específicos del cliente, su costo es de \$54.000 el bulto de 20 kilogramos, se consigue llamando directamente al proveedor sin recargo alguno, este insumo es necesario

comprarlo en bulto, y adquirirlo por lo menos cada mes.

Composición: Abrillantadores Ópticos, Tensoactivos aniónico, Tensoactivo Cafiónico, Fosfato, Carbonatos, Perfume, Enzimas, Silicatos, Policrilatos.

**Condiciones de Uso:** No se deje al alcance de los niños, mantener el producto en un lugar fresco y seco. En caso de contacto con los Ojos lavar con abundante agua. Enjuagar y secar las manos después el uso del producto, En caso de presentar irritación usar guantes y visitar el médico, en caso de ingestión accidental beber abundante agua y consultar el médico. No se debe reutilizar el empaque.

### **LÍMPIDO**

Debe que poseer un olor agradable, pero concentrado, de marca conocida, que sea liquido para ser disuelto en agua, utilizado para desmanchar y despercudir, empacado en tarro de galón o cuñete, debe tener la propiedad del blanqueador. Su consumo es de 0.03 litros, equivalente a 30 cm<sup>3</sup> por metro cuadrado, lo que seria un rendimiento para unos 758 metros<sup>2</sup> si fuera en cuñete, que por rendimiento seria el tamaño ideal para su adquisición, su costo es de \$18.000 cuñete y \$4.500 galón, deberá comprarse en razón de dos cuñetes cada mes, su nivel de utilización esta condicionado al numero de elementos que posea un evento, a la dimensión de cada uno y también al percudido de los pisos y baños.

Composición: Hipoclorito de Sodio.

**Condiciones de Uso:** Mantener fuera del alcance de los niños, puede ser peligroso si es ingerido y puede causar irritación severa al contacto con los ojos. Debe guardarse en un lugar fresco y evitar la exposición directa a la luz solar. Para uso prolongado o piel sensible es mejor utilizar guantes. No mezclar con sustancias amoniacaes o ácidas.

### **CERA LIQUIDA COLOR.**

Este elemento tienen que ser de color rojo o amarillo, será utilizado para darle a los pisos brillo y la suavidad necesaria para él transito cotidiano, deberá ser muy concentrado, de olor no muy fuerte, su consumo es de 0.008 libras, unos 4.1 gramos por metro cuadrado, su costo es de \$34.000 cuñete y \$12.500 galón, su rendimiento esta dado para unos 2369 metros<sup>2</sup>, si fuese en cuñete, y también por la capacidad del empleado, ya que no necesita mucha cantidad para dar un acabado uniforme, y por la calidad de los pisos a trabajar, deberá comprarse en razón de 1 cuñete mensual.

Composición: Resina Acrílica, Resina soluble álcali plastificante, Polietileno, Coadjuntor, Metildiglicol, Surfactantes no iónicos y amoniacos, conservativos y fragancia.

**Condiciones de Uso:** Mantener fuera del alcance de los niños, en caso de ingestión consultar el médico, Evitar contacto directo con los ojos y mucosa, si esto sucede hay que lavarlos con abundante agua por varios minutos, si se observa reacción desfavorable consultar al médico llevando el envase respectivo.

### **CERA LIQUIDA NEUTRA.**

Su utilización es para pisos blancos e incoloros, para darles brillo y apariencia

natural, tendrán que ser concentrados, de olor muy suave, su consumo es de 0.008 libras, ósea 4.1 gms por metro cuadrado, su costo es de \$34.000 cuñete y \$9.000 galón, el rendimiento esta promediado en 2369 metros<sup>2</sup> si su tamaño fuese en cuñete, pero además por la calidad de los pisos a asear y la destreza del empleado, deberá adquirirse en razón de 1 cuñete cada mes.

Su composición y condiciones de uso son similares a la cera Liquida color.

**Condiciones de uso:** No ingerir , mantener lejos del alcance de los niños. No exponer a temperaturas altas.

### **LUSTRA MUEBLES.**

Este producto es utilizado para cubrir rasguños, peladuras en los muebles de madera, para darles brillo y protegerlos de gérmenes dañinos, tiene que ser de olor agradable, concentrado, de color oscuro o claro, su consumo es de 1 cm<sup>3</sup> por metro cuadrado y su rendimiento esta dado para 500 metros<sup>2</sup>, si su tamaño es de 500 cm<sup>3</sup>, también su rendimiento depende de la cantidad de muebles a brillar y del estado de ellos. Su costo es de \$4.000, se puede comprar en todo aseo Risaralda, en razón de 1 tarro mensual.

Composición: Silicona 2.83%, Carnauba, Ceras y Parafinas, Tensoactivos 0.53% , Solventes 19.12% , Inertes 76.39%.

**Condiciones de Uso:** Mantener fuera del alcance de los niños , no perforar , ni estar al alcance del fuego, No colocar en lugares donde la temperatura exceda a 50C.

### **LIMPIA MUEBLES.**

Es un shampoo para limpiar muebles de tela, se encuentra de marca fuller de 500 cm<sup>3</sup> a un costo de \$4.200 y tapete de 800 cm<sup>3</sup> a \$6.000, su consumo esta pronosticado en 5 cm<sup>3</sup> por metro cuadrado y su rendimiento en: para el fuller en 100 metros<sup>2</sup>, para el tapete en 160 metros<sup>2</sup>. Se puede adquirir en razón de 1 tarro de 800 mensualmente.

Composición: Tensoactivos aniónico, agente acondicionador , fragancia, preservantes, colorantes y agua, Concentración principio activo 15 % .

**Condiciones de Uso:** No aplicar sobre muebles tapizados en materiales especiales y delicados como terciopelos o pana, no aplicar sobre muebles o piezas metálicas . Mantener fuera del alcance de los niños y mascotas. Evitar el contacto con los ojos y piel . En caso de ser ingerido beber abundante agua y acudir al médico.

Conservar en lugar limpio y fresco . No exponer a los rayos directos del sol ni a temperatura superior a los 35 grados.

### **LIMPIAVIDRIOS.**

Este insumo sirve para limpiar vidrios y espejos, tiene que poseer fragancia de limón o floral, que sea liquido, su consumo esta promediado en 0.008 litros, lo que equivale a 8 cm<sup>3</sup> por metro cuadrado, su rendimiento en 2837.5 metros<sup>2</sup>, si su tamaño fuese de cuñete, pero si fuera de galón en 567.5 metros<sup>2</sup>, también depende de la cantidad de espejos y vidrios que posean en el lugar y de la dimensión de estos. Su costo oscila entre \$32.000 y \$52.900 el cuñete y de

\$8.000 hasta \$ 10.500 el galón, se puede adquirir en tamaño de cuñete para mayor economía, en razón de 1 mensual.

Composición: Etilen Glicol , Monobutil Ether 6.0 +50%, Lauril Ether Sulfato de Sodio 0.2417%, Amoniaco a 6.000% , Inerte 93.0833%

**Condiciones de Uso:** No ingerir, en caso de ingestión no inducir al vomito , tomar abundante agua y consultar el médico, en caso de contacto con los ojos lavar con abundante agua, mantenerse fuera del alcance de los niños y mascotas . Conservarse en lugar limpio , fresco y seco, No exponer a los rayos directos del sol ,ni temperaturas superiores a 35<sup>0</sup> C.

### **LIMPIADOR DESINFECTANTE.**

Este elemento es utilizado para darle a los pisos y baños, una protección antigérmica, desinfecta, limpia y desmancha toda clase de pisos, debe poseer fragancias florales, su consumo esta dado para 0.02 litros, unas 0.68 onzas y 20 cm<sup>3</sup> por metro cuadrado, su costo oscila en \$34.000 y \$42.000 el cuñete, su rendimiento esta promediado en 1135 metros<sup>2</sup>, si el tamaño es cuñete, se puede adquirir 1 vez en el mes, en cualquiera de nuestros distribuidores.

Composición: Tensoactivo aniónico, Tensoactivo no iónico, perfume, preservativos, colorante.

**Condiciones de Uso:** No ingerir, Mantener lejos del alcance de los niños.

### **FROTEX.**

Es un detergente desengrasante en crema, sirve para limpiar paredes, puertas, pisos, teléfonos, computadores, fax, su consumo esta dado en 1.5 gramos por metro cuadrado, su costo es de \$9.792 tarro de 1000 gms, su rendimiento esta dado para 333 metros<sup>2</sup>, se puede adquirir una vez en el mes.

Composición: Mezcla de sales de sódicas de los ácidos palmitico, Esteárico y Oleico, Dodecil benceno sulfanato de trietanolamina, perfume , agua y Carbonato de sodio.

**Condiciones De uso:** Mantenerse fuera del alcance de los niños.

### **AMBIENTADOR.**

Es un producto que aromatiza, refresca y resalta olores del campo, puede ser con fragancias lavanda o florales, su consumo esta dado en 0.02 litros y 20 cm<sup>3</sup> por metro cuadrado, su costo es de \$ 46.000 cuñete, su rendimiento esta dado para 1137 metros cuadrados, dependiendo del área objeto de limpieza, y de la destreza de la empleada en su desperdicio, viene en presentación de liquido o en spray, siendo el primero el mas practico para nuestra empresa,, se puede adquirir en razón de 1 cuñete por mes.

Composición: Formaldehído 0.011%, inertes , agua, propelente hidrocarburo, fragancia, emulsificantes , antioxidantes.

**Condiciones de Uso:** manténgase fuera del alcance de los niños , envase bajo presión, , no perfore el envase, ni lo arroje al fuego aún vacío, no se aplique cerca del fuego , no rocié en dirección a la cara, no exponga a temperatura mayores de 50<sup>0</sup> C

### **ÁCIDO MURIÁTICO.**

Es un producto altamente peligroso, sirve para desmanchar y blanquear zonas y áreas profundamente curtidas, su consumo esta dado dependiendo de sus requerimientos, pero puede rendir para asear unos 500 metros<sup>2</sup>, se puede comprar en razón de 1 galón mensualmente. Su costo es de \$7.000 galón.

Composición: Ácido Clorhidrato mínimo al 16 % y Tensoactivo.

**Condiciones de Uso:** Manténgase Fuera del Alcance de los niños, se recomienda usar guantes de caucho y tapa bocas, en caso de contacto con los ojos y la Piel vierta abundante agua en la parte afectada, en caso de ingerir tome leche o consulte al médico.

Nota: La empresa debe prever todas las condiciones de seguridad industrial establecidas por la Ley para casos relacionados con la prestación de los servicios de aseo, en los cuales se debe hacer la manipulación y el manejo de sustancias toxicas. Por lo tanto se debe conformar el comité paritario de salud ocupacional y las demás instancias encargadas del manejo del riesgo. Así mismo, se harán las provisiones para la adquisición de los equipos e implementos de protección. En el caso presente no es aplicable ninguna de las disposiciones de la Ley 99 de 1993, por cuanto el ejercicio de la actividad de la empresa no está localizado en ningún lugar concreto de la ciudad, por lo que la evacuación de aguas residuales debe hacerse a través de la red de alcantarillado existente, pues de ninguna manera es viable hacer tratamiento previo de dichas aguas antes de verterlas.

### **9.8.1.2 - DOSIFICACIÓN DE INSUMOS.**

<b>PRODUCTO</b>	<b>PRESENTACION</b>	<b>CONSUMO MTS<sup>2</sup></b>	<b>RENDIMIENTO MTS<sup>2</sup></b>	<b>NIVEL COMPRA</b>
<b>DETERGENTE</b>	<b>POLVO (BTO 50K)</b>	<b>8.5 GMS</b>	<b>2353</b>	<b>1 MES</b>
<b>LIMPIDO</b>	<b>LIQUIDO(CUÑETE)</b>	<b>30 CM<sup>3</sup></b>	<b>758</b>	<b>1MES</b>
<b>CERA (C-N)</b>	<b>LIQUIDO(CUÑETE)</b>	<b>4.1 GMS</b>	<b>2369</b>	<b>1MES</b>
<b>LUSTRA MUEBLES</b>	<b>CREMA(500CM<sup>3</sup>)</b>	<b>1 CM<sup>3</sup></b>	<b>500</b>	<b>1MES</b>

<b>LIMPIA MUEBLES</b>	<b>LIQUIDO(800 CM<sup>3</sup>)</b>	<b>5 CM<sup>3</sup></b>	<b>160</b>	<b>1 MES</b>
<b>LIMPIA VIDRIOS</b>	<b>LIQUIDO(CUÑETE)</b>	<b>0.008 LTRS</b>	<b>567.5</b>	<b>1 MES</b>
<b>LIMPIADOR/DESINF.</b>	<b>LIQUIDO(CUÑETE)</b>	<b>0.02 LTRS</b>	<b>1135</b>	<b>1 MES</b>
<b>FROTES</b>	<b>CREMA X 1000</b>	<b>1.5 GMS</b>	<b>333</b>	<b>1 MES</b>
<b>AMBIENTADOR</b>	<b>LIQUIDO(CUÑETE)</b>	<b>0.02 LTRS</b>	<b>1137</b>	<b>1MES</b>
<b>ACIDO MURIATICO</b>	<b>LIQUIDO(GALON)</b>	<b>0.002 LTRS</b>	<b>500</b>	<b>1MES</b>

### **9-9 REQUERIMIENTOS DE EQUIPOS.**

Los equipos con que funcionaremos en capacidad normal se pueden caracterizar de la siguiente manera:

#### **9.9.1.MAQUINAS :**

**1 Aspiradora industrial:** con sistema de lavado y secado especial para tapetes y muebles: aspiran líquidos y polvo, lavan tapetes hasta 500 mts<sup>2</sup>, lava muebles hasta 300 und, lava cortinas sin desprenderlas de su base, sin maltratar o deteriorar ya que no se usa sistema de entrega sino de inyección y extracción, tienen garantía de 1 año en el motor, son quipos exclusivos de alta tecnología y resistencia, sus repuestos, accesorios y servicio técnico especializado, inmediato y garantizado de LUX, ELECTROLUX y CENTROLUX presenta los siguientes modelos:

MODELO	WATIOS	H.P	MOTORES	TANQUE	RUIDO	CEPILLOS	FUNCIONES	MATERIAL	TIPO	PRECIO
BASE 428*	2500	2	2	12	78	3	L&P	Acero	5	2.070.000
INYECTORA	2500	2	2	15	85	5	L&P inyección y extracción	Acero	5	3.190.000
IDROLAV	1300	1.4	1	8	110	6	L&P, inyección y extracción, aspiradora con filtro de agua	Abs	5	1.900.000
TURBO 300L	1400	1.5	1	10	74	3	L& P	Abs	3	1.035.000

**2 Aspiradoras y brilladoras** : su función es brillar, encerar, estregar, virutear, lavar tapetes, cristalizar, lavar cerámicas, alfombras, extraen el polvo y agua, poseen bolsa de tela y papel, porta shampoo hasta de 5 litros, tres filtros para extrabrillo sin que el motor sufra un desgaste acelerado, esto significa que puede estar encendido un mayor número de horas de trabajo diarias, sin ocasionar incrementos en el consumo de energía por desgaste del motor, presentan un ruido menor en el motor y alta resistencia en sus materiales de fabricación, que a su vez le dan mayor durabilidad, poseen un sistema de purificación ambiental para que las máquinas sean más higiénicas, una mayor capacidad en su tanque de almacenamiento o depósito en las aspiradoras (10 litros). presenta los siguientes modelos :

MODELOS	VELOCIDAD	RPM	SUCION	H.P	CABLE MTS	NIVEL RUIDO	ASCES.	FUNCIONES	TIPO	PRECIO
Z-93	1	175	150	1.5	15	68	1	6	3	549.900
HIDROVAC 1300	1	175	100	1	15	70	1	4	3	366.900
BVC 4601	1	150	120	0.5	10	85	1	4	3	159.900
1300 W	1	150	100	1	15	80	1	3	3	289.900

- **MODELOS ELEGIDOS PARA LA COMPRA**

### 9.9.2. EQUIPO DE OFICINA

**1 COMPUTADOR** para la oficina se comprará un athlon xp de 2.2 hhz, disco duro de 40 MG, memoria ram de 256, monitor de 15" Samsung, teclado multimedia, Morse netscroll, impresora hp 3535 con sus accesorios (pad, bafles, forros), en tan solo \$1.700.000.

**2. FAX** : Panasonic kxft71, Por valor de \$ 300.000, contestador de alta voz y marcación repetida.

**3.ESCRITORIOS.** , dos por valor de \$ 700.000,00 C/u para un valor total de \$ 1.700,000,00

**4.SILLAS ERGONOMICAS :** dos por valor de 350.000,00 c/u para un total de \$ 700.000,00

**5-ARCHIVADOR:** por valor de \$ 400.000,00

### **9.9.3. IMPLEMENTOS :**

6 Baldes plásticos hasta de 20 litros, 3 de \$3.000 y 3 de \$5.300 = 24.900,00

3 Recogedores plásticos a \$2.500 = 7.500,00.

6 Cepillo para sanitarios, es llamado también escobillon, los hay de marca Rubí a \$2.100 = 12.600,00

6 Traperos de mecha los hay semi industriales a \$3.000 = 18.000,00.

6 Escobas las podemos encontrar de varios precios, los más económicos son de marca gaviota a \$2.500 = 15.000,00

24 Guantes plásticos los hay de \$1.700 marca Eterna = 40.000,00

100 Paquetes para basura a \$800 paquete de 10 = 8.000,00.

3 Chupa para baño las hay negras a \$2.500.= 7.500,00

5 metros Paños para este producto se recomienda dulce abrigo por duración, calidad y desgaste al lavado se consigue a \$4.600 m= 23.000,00

3 Cepillo para pisos los hay de marca Láser con cabo a \$3.500= 10.500,00

24 Tapabocas

24 Gorros

### **9.9.4.REQUERIMIENTO DE MANO DE OBRA**

#### **9.9.4.1 AUXILIARES DE LIMPIEZA :**

se requiere 4 empleados con los siguientes requisitos:

Mujeres bachilleres, mayores de 18 años, con experiencia comprobada en labores de aseo o servicio domestico, con familia, preferiblemente que vivan en el área urbana, emprendedoras, honestas , leales, honradas, en fin con buenos principios y valores y metas claras en la vida.

Igualmente se tendrá por honorarios a 20 personas,. Las cuales se les cancelará el valor de la hora realizada. Esto con el fin de minimizar costos y mayor rotación de personal.

#### 9.9.4.2 EMPLEADOS :

1. Gerente: Carrera universitaria , con experiencia , conocimientos en mercadeo, dominio de ingles y finanzas, residente en Pereira, con excelentes principios morales y deseo de superación.
2. Administrador-Supervisor : carrera universitaria, con conocimientos o estudios técnicos en sistemas, contabilidad, mercadeo, ingles y servicio al cliente, con experiencia de 1 año en el ramo comprobado, con excelente principios y valores morales, con arranque, con iniciativa, despierto y creativo.
3. Contador: el cual será contratado por horas, Con experiencia mínimo de dos años.

#### 9.10.PROGRAMA DE PRODUCCIÓN

Teniendo en cuenta que iniciaremos con poca disponibilidad financiera y que una empleada debe prestar el servicio con un horario de ocho horas diarias, nos darái la siguiente producción:

AÑO	NUMERO DE EMPLEADAS	PRODUCCIÓN MENSUAL	PRODUCCIÓN ANUAL	CAPACIDAD INSTALADA
2005	4	768	9216	60%
2006	5	960	11520	70%
2007	6	1152	13824	80%
2008	7	1344	16128	90%
2009	8	1536	18432	100%

Este cuadro nos indica que con la capacidad instalada inicial con que contamos al inicial el proyecto es del 50 %, contando con solo cuatro empleados y un supervisor, pero al ir adquiriendo equipos y mano de obra, nuestra capacidad va acercándose al mercado meta inicial de 7357 hogares, esto solo lo alcanzaremos en el año 2009, siguiendo el consecutivo de contratar una empleada por año, o también lo alcanzaremos mas rápidamente, en el momento tener 8 empleadas, claro que sugiriendo que todos esos hogares nos contratarían diariamente. Para pronosticar cuando podemos alcanzar nuestro mercado meta final de 48350, es necesario calcular el número de empleadas que necesitaríamos a través de un regla de tres así:

8 empleadas	→	18432hogares
X	→	48350 hogares

Se tendría que contratar cerca de 20 empleadas que atendería a cerca de 48384 hogares, sin contar con los supervisores, ni los equipos necesarios para prestar el servicio en optimas condiciones.

El análisis anterior no se tiene en cuenta los 20 operarios que se tendrán , los cuales solo se les cancelará 4 horas diarias.

## **9.11. OBRAS FISICAS Y DISTRIBUCIÓN DE PLANTA**

La empresa SERVILIDO Ltda. Tomara en arriendo una oficina – bodega en Pereira ( Risaralda), en la avenida Circunvalar No. 12-84, donde empezara funciones, su área es de 42 metros<sup>2</sup> en su interior y 18 metros<sup>2</sup> en su exterior para el parqueadero, esta adecuada con agua, luz y teléfono, esta zona presentaba la mejor calificación, por su excelente ubicación, el acceso y cercanía de nuestros clientes y la de los proveedores, las vías de comunicación y medios de transporte, su infraestructura gubernamental y de los servicios públicos, sus tendencias de desarrollo municipal, y la distancia de nuestros competidores. Presenta un área de servicios en muy buenas condiciones muy adecuada para nuestra función, una área de bodegaje muy amplia e iluminada, un sistema eléctrico adecuado a 110 vatios con toma corrientes, apagadores y swiches para los teléfonos dispersos por toda la oficina lo que nos permite disponer de todos los espacios sin tener que tener que hacer adecuaciones de este tipo, tiene buena estructura de pisos en baldosa, las paredes están construidas en ladrillo limpio y techo en concreto, asegurado con hierro. Posee puerta-garaje de 3 metros de ancho por 3.50 de largo, en lamina gruesa con pasador y doble chapa de seguridad permitiendo un acceso cómodo de nuestros clientes, mucha seguridad para nosotros y para el descargue de los insumos, tiene buena iluminación, una bombilla de 100 w para el exterior y otra para el baño y tres lámparas de lux blanca, dos ubicadas en las oficinas y la otra en la bodega, tiene una ventana de 2 metros, construida en lamina con bordes en hierro y asegurada con varilla de ½“, con vidrios

transparentes.

El local tiene una altura de 4 metros, el cual puede ser utilizado para el futuro, adquiriendo estanterías y de esta manera aprovechar al máximo el área física para el almacenamiento de mayor número de insumos.

### **9.11.1.OBRAS FÍSICAS.**

Como se tomará en arriendo un local para adecuarlo de oficina y de bodega de almacenamiento, todos los requerimientos necesarios para la adecuación, estarán en responsabilidad del propietario.

### **9.11.2.DISTRIBUCIÓN EN PLANTA**

La empresa estará ubicada en una área de 42 metros<sup>2</sup>, la cual estará conformada de la siguiente manera:

#### **1. ÁREA ADMINISTRATIVA U OFICINAS.**

Tiene una dimensión de 6 metros de ancho por 5 metros de largo, la cual esta constituida por: dos escritorios, dos asientos, Un sofá, un archivador, esta zona integra la oficina de la Administración y del Gerente , el área de recepción y servicio al cliente y el recibo de los insumos.

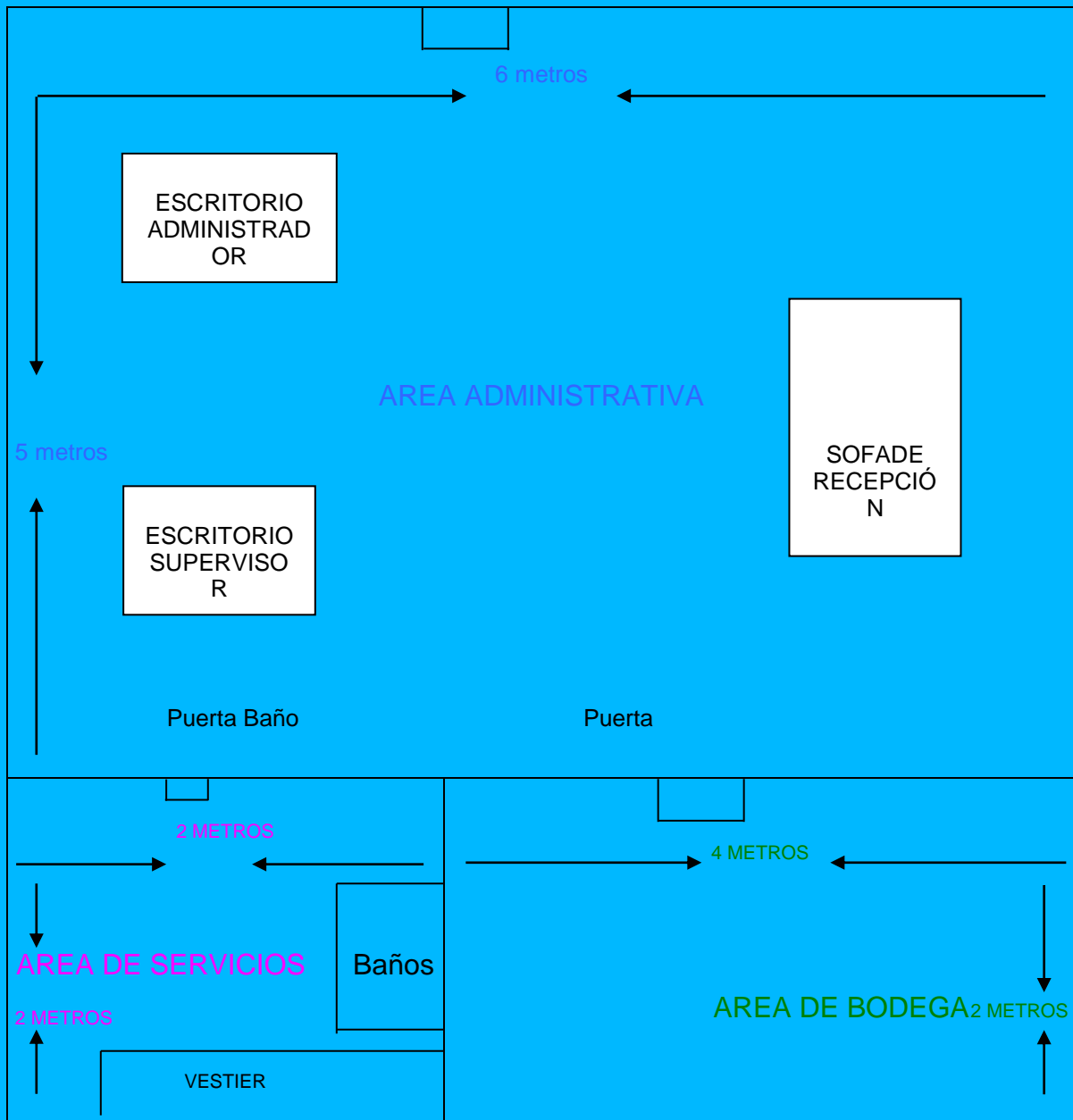
#### **2. ÁREA DE SERVICIOS.**

Presenta una dimensión de 2 metros de largo por 2 de ancho, la cual a sus ves la conforma el baño de 75 cm de ancho por 1 metro de largo y el vestier de 1.25 metros de ancho por 1 metro de largo.

#### **3. ÁREA DE ALMACENAMIENTO.**

Esta área tiene una amplitud de 4 metros de ancho por 2 metros de largo, apenas el espacio para el número de insumos que requiere la empresa.

# AREAS DE PLANTA



## **9.12.ESTUDIO ADMINISTRATIVO**

Para realizar un análisis completo se analizaron las variables de análisis del marco en el cual va a operar la empresa, la estructura organizacional que mas se ajuste a las características y necesidades del proyecto y por ultimo el procedimiento y reglamentos que nos permitirán orientar la constitución .

### **1.0 MARCO JURÍDICO.**

En esta parte se estudiaron todas y cada una de las sociedades y se estudio la mas conveniente para la empresa así :

#### **1.1 SOCIEDADES DE PERSONAS.**

##### **SOCIEDAD COLECTIVA.**

Es toda asociación voluntaria de dos o mas personas, en que todos los socios la administran o delegan la administración a un mandatario elegido de común acuerdo.

Este tipo de sociedad se adecua a las necesidades de la empresa, es muy fácil de crear, se presta a la utilización de habilidades de los socios, no requiere que se aporten grandes sumas de dinero para su constitución, aunque la responsabilidad personal es ilimitada, el periodo de vida de la sociedad es inestable y limitado, ya que si uno de los socios muere o se retira de la sociedad, esta deja de existir y deberá constituirse una nueva sociedad, no existe libre transferencia de la propiedad, ocurren muchos problemas de autoridad y discrepancia entre los socios, se presentan muchas limitaciones en cuanto a su tamaño, el nombre que se le debe dar no esta acorde al elegido por la empresa, ya que en la sociedad colectiva el nombre deberá de esta deberá estar conformada con el nombre completo o el solo apellido de alguno o uno de los socios, seguido por las expresiones “ & cia “ hermanos” hijos”.

##### **SOCIEDAD EN COMANDITA SIMPLE.**

Es aquella que se constituye entre uno o mas socios, quienes responden ilimitadamente por las operaciones de la sociedad y otros que limitan su responsabilidad al monto de sus aportes.

Este tipo de sociedad tiene mayores posibilidades en cuanto a su financiamiento, permite la vinculación de socios que no quieran comprometer su patrimonio personal, aunque no existe libre venta de acciones y la vida de la sociedad esta limitada a la falta de alguno de los socios colectivos, y el nombre no se acomoda a las necesidades de la empresa, ya que tendrá que ir seguido de la expresión “ & cia, y terminada en “ s en c”.

##### **SOCIEDAD COOPERATIVA.**

Es toda asociación voluntaria de personas en que se organicen esfuerzos y

recursos con el propósito principal de servir directamente a sus miembros sin ánimo de lucro, puede constituirse cuando se reúnen por lo menos veinte socios. Los socios pueden tener responsabilidad limitada o suplementaria, permite la cooperación mutua entre sus asociados, goza de algunos derechos y exenciones especiales, se organiza muy fácilmente, no requiere de grandes sumas de dinero, por parte de cada socio, el retiro de los socios es voluntario y no afecta la supervivencia de la sociedad, se tiene igualdad de derechos sin tener en cuenta el valor de sus aportes, pero no se percibe retribución económica, su estructura organizativa deberá ceñirse a las disposiciones legales vigentes, se presenta mucha dificultad para la obtención de créditos, y su razón social va seguida de las palabras “ cooperativa”.

## **1.2 SOCIEDADES DE CAPITAL.**

### **1.2.1 SOCIEDAD ANÓNIMA.**

Es aquella sociedad en la que el fondo social es suministrado por accionistas, que solo son responsables por el monto de sus acciones, se necesita mínimo cinco accionistas.

Los derechos y obligaciones se contraen siempre en nombre de la sociedad, por lo que su responsabilidad es limitada, permite mayor crecimiento de la empresa, la administración la ejerce personal especializado, es de libre transferencia de propiedad, es estable y de larga vida, aunque su constitución es demasiado dispendiosa, declara mayores impuestos y tasas impositivas, es mayor supervisión por parte del estado, posee gran dificultad para obtener crédito, su razón social va seguida de las palabras “sociedad anónima” o “ S.A”.

### **1.2.2 SOCIEDAD EN COMANDITA POR ACCIONES.**

Es la que se integra por uno o varios socios gestores o colectivos, los cuales responden de manera ilimitada y solidaria por las obligaciones de la sociedad, no puede constituirse ni funcionar con menos de cinco accionistas.

Facilita la incorporación de personas a la sociedad, y su responsabilidad es limitada ósea que no arriesgan su patrimonio personal en las operaciones de la compañía, posee libre transferencia de acciones, pero hay una estrecha supervisión por parte del gobierno y su terminación va seguida de las letras “ S en C por A” o “S.C.A”.

## **1.3. SOCIEDADES MIXTAS.**

### **SOCIEDAD LIMITADA.**

Es aquella que se constituye entre los socios que solamente están obligados con ella en cuanto al monto de sus aportes, se puede conformar con un mínimo de dos socios y un máximo de veinticinco y por medio de una escritura pública.

Hay responsabilidad limitada para los socios, su administración es muy económica, sencilla y corresponde a todos y cada uno de los socios o sus delegados, tiene largo periodo de vida, las decisiones se toman por mayoría de votos y eso teniendo en cuenta que cada asociado tiene derecho a tantos votos como cuotas de participación posea, y sus utilidades también son repartidas según la participación que tenga, su razón social va seguido de la palabra "limitada" o la letra " Ltda.".

Por todo lo anterior y según el tamaño de la empresa, el proyecto será constituido jurídicamente como una sociedad limitada, teniendo en cuenta las siguientes consideraciones:

El capital esta conformado en cuotas iguales, el cual se pagara integradamente al constituirse la compañía.

El numero de socios que conforma la empresa es de dos.

La responsabilidad adquirida es limitada, ósea que los socios solo responden por los montos aportados .

Se podrá elegir un representante para la administración de la sociedad el cual se podrá denominar gerente.

Respecta el nombre que se desea o el elegido por los socios.

Solo podrá ser disuelta cuando el capital conformado se reduzca al 50 % o si el numero de socios aumenta a mas de veinticinco.

En este tipo de sociedad los socios pueden tener un mayor control de la empresa por cuanto aunque llegue a tener el numero máximo, es reducido para la toma de decisiones.

La participación de los socios puede ser mayor que en la sociedad anónima, pues el numero de ellos es relativamente pequeña.

Desde el punto de vista de la tributación, en cualquier sociedad esta se hace sobre la renta de la sociedad, por lo que los socios al recibir sus participaciones estarán exentas, en el caso de impuesto sobre la renta, vale decir que esta condición es igual para cualquier tipo de sociedad lo que busca evitar la doble tributación.

Si las características de la empresa se pueden enmarcar dentro de los requerimientos de la Ley Quimbaya, esta aspira a recibir los beneficios tributarios otorgados por ella.

Como quiera que se trata de una empresa nueva se hará uso de la exención tributaria que recae sobre el Impuesto de Industria y Comercio, otorgada por el Municipio de Pereira.

### **9.12.1 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL.**

#### **RAZON SOCIAL DE LA EMPRESA:**

SERVILIDO LTDA

#### **OBJETO SOCIAL DE LA EMPRESA**

La Empresa “SERVILIDO LTDA.” Tiene como objeto social la prestación del servicio de limpieza a domicilio para contribuir al bienestar de la población de la zona de influencia y además para mejorar las condiciones de sus socios a partir de la generación de ganancias.

#### **OBJETIVO GENERAL**

El objetivo de la empresa es ofrecer el servicio de limpieza a hogares, empresas e instituciones en general, tanto publicas como privadas, que no requieran personal permanente.

#### **OBJETIVOS ESPECIFICOS:**

1. Entender la necesidad de ser forjadores de nuestra propia empresa y de nuestro propio proyecto de vida.
2. Ser creadores de la propia empresa, proporcionando una fuente de empleo.
3. Satisfacer las necesidades de los consumidores, tanto internos como externos.
4. Cumplir con las obligaciones sociales de la empresa.
5. Lograr posición e innovación en el mercado.
6. Alcanzar mayor rentabilidad cada día.

#### **2.1.1 DOMICILIO DE LA EMPRESA.**

La empresa estará ubicada en la avenida Circunvalar # 12-84 en la ciudad de Pereira municipio de Risaralda, departamento de Colombia.

### **9.12.2. ACTIVIDADES GENERALES DE LA EMPRESA:**

- Todo proyecto tiene básicamente dos etapas conocidas como la Pre

inversión, que se relaciona con la elaboración del proyecto y los estudios preliminares que sean necesarios y la etapa de inversión que tiene que ver con la puesta en marcha del proyecto una vez se haya establecido que es viable o factible.

- Realizar estudios de mercados donde aun no ha llegado el servicio.
- Fortalecer el servicio actual, capacitando e incentivando al personal para lograr mejor imagen corporativa y resultados en ventas.
- Realizar campañas publicitarias, con el fin de dar a conocer la empresa, sus servicios y beneficios.
- Realizar operaciones de compra de insumos, equipos y herramientas para la prestación del servicio.
- Hacer convenios con los proveedores de los insumos para garantizar el cumplimiento del aprovisionamiento y de la labor.
- estudiar el entorno que nos rodea tanto interno como externo identificando el segmento fuerte donde llegaremos.
- Darle a conocer a los posibles usuarios la necesidad que se a suplir, el cual es el servicio de aseo temporales.
- Crear una empresa temporales de aseo que le brinde a los hogares y empresas un servicio confiable y que le ayude a economizar sus recursos.
- Mantener contacto directo con una agencia de empleo en caso de necesitar empleados extras.
- Realizar mantenimientos permanentes a los equipos y capacitar muy bien a los empleados en manejo de estos para evitar daños y malos usos.
- Ejecutar acuerdos para la venta de los servicios y perfeccionar los respectivos compromisos o contratos.
- Mantener relaciones con entidades del sector financiero, con las cuales la empresa tenga convenios comerciales.

### **9.12.3.ASOCIADOS:**

Los socios de la empresa SERVILIDO son dos : LUCERO LARGO BERNAL y CARLOS HERNAN MONTOYA, los cuales harán aportes en partes iguales de \$ 5.000.000, cada uno.

### **9.12.4 DERECHOS Y DEBERES DE LOS ASOCIADOS:**

Responder hasta el monto de sus aportes

Representar la sociedad y administrarla

Velar por el buen funcionamiento de esta.

Revisar y llevar libros contables.

Ceder sus cuotas en caso de no continuar con la empresa, previo aprobación de los demás socios

Realizar una buena selección del personal que laborará en la empresa

Tener tantos votos como cuotas en la compañía.

### **9.12.5.ORGANOS DE DIRECCIÓN Y DE ADMINISTRACIÓN.**

La empresa SERVILIDO LTDA, va hacer administrada por su dos socios , por tal

razón se asigna las siguientes funciones:

LUCERO LARGO BERNAL- Gerente General, entre sus funciones están:

Definición de objetivos y políticas empresariales.  
Representación legal  
Planificación y Programación  
Dirección de la empresa  
Concepción y desarrollo de la organización.  
Diseños de procedimientos y métodos.  
Programas de Mercadeo y Ventas.

CARLOS HERNAN MONTOYA : administrador supervisor: entre sus funciones están:

Dirección y administración de personal.  
Información y comunicación.  
Compilación y análisis de la información.  
Ajuste y mejoramiento del programa de operaciones y plan de objetivos.  
Motivación a la organización.  
Atención a las relaciones externas  
Supervisión de la labor.  
Programas de mercadeo y ventas.

#### **9.12.6 MECANISMOS DE CONTROL ADMINISTRATIVO.**

Los mecanismos de control que la empresa SERVILIDO son:

Medición de rendimiento de la organización.  
Medir las decisiones tomadas para el cumplimiento de los objetivos.  
Realizar un seguimiento permanente a los empleados.  
Supervisar, vigilar y controlar el movimiento general de la Sociedad.

#### **9.12.7. CONDICION PATRIMONIAL.**

El patrimonio de SERVILIDO está compuesto por \$ 20.000.000( VEINTE MILLONES DE PESOS M/cte ), los cuales son aportados en partes iguales por cada uno de los socios,.

#### **9.12.8 CONDICIONES DE INGRESO Y RETIRO DE LOS SOCIOS.**

Para el retiro de unos de los socios la empresa deberá aceptar su retiro por medio de una asamblea extraordinaria devolviéndole el equivalente a sus aporte.

Otra causal de retiro de nuestros socios puede ser por fallecimiento o incapacidad permanente, por lo cual sus acciones pasarán a los herederos de estos.

Para ingreso de un socio a SERVILIDO, este deberá tener la aprobación total de los socios y este deberá aportar el valor equivalente a los aportes de los socios ya

constituidos.

#### **9.12.9 DURACIÓN DE LA SOCIEDAD.**

La sociedad tendrá una duración de cinco años. Computable desde su inscripción en el registro de cámara de comercio, pudiéndose prorrogarse por un término similar o mayor y disolverse por causa o formas cual lo describe la Ley General de Sociedades.

#### **9.12.10 CAUSAS Y CONDICIONES DE LIQUIDACIÓN.**

La sociedad podrá disolverse por las siguientes causales:

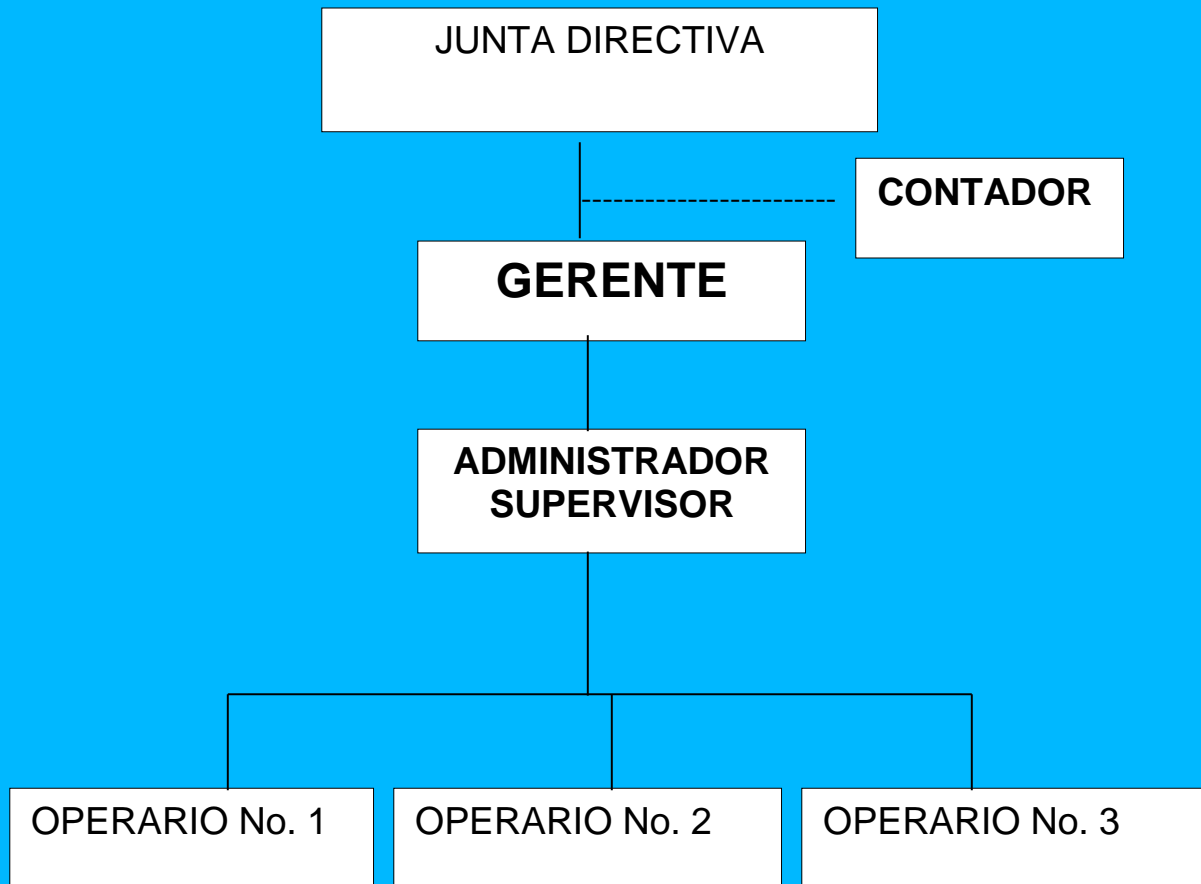
- 1º.) En caso de que todas las cuotas de capital se concentren en un solo socio , el que responderá por obligaciones sociales hasta la total liquidación de la Sociedad.
- 2º.) Por acuerdo de los socios reunidos en Asamblea convocada expresamente a dicho efecto.
- 3º.) Por pérdida del cincuenta por ciento ( 50%) del capital social y reservas constituidas, salvo que los socios que representen por lo menos dos tercios del capital social resolvieran reponer dicha perdida.- Resuelta la disolución de la Sociedad por las causales establecidas precedentes , se designará dentro de los días subsiguientes uno o mas liquidadores de entre los socios o personas ajenas con la correspondientes facultades expresas.

#### **9.12.11 REPARTO DE LOS BENEFICIOS Y UTILIDADES OBTENIDAS:**

Después de establecerse el cierre contable en cada periodo y de destinar el 10 % de sus utilidades liquidas y efectivas para la reserva legal, se dividirá el valor restante en partes iguales para ser repartidas a cada uno de los socios que conforman la sociedad.

En la fase de iniciación de la empresa, solo se constituirá la reserva legal, dado que se entra en un periodo de recuperación de la inversión, pero no se descarta que posteriormente la Junta de socios acuerde la fijación de otro tipo de reserva o la constitución de algún fondo con destinación específica.

### 9.13. ESQUEMA ORGANIZACIONAL DE SERVILIDO LTDA.



#### TIPO DE ADMINISTRACIÓN DE LA EMPRESA:

Dada la característica de Sociedad Limitada, “SERVILIDO LTDA”, tendrá una Junta de socios que se encargará de marcar las directrices y el destino de la empresa; dentro de las competencias del gerente, esta la de ejecutar toda la política diseñada por la junta de socios, así mismo, será el encargado de las relaciones públicas y junto con los demás ejecutivos, de la comercialización y mercadeo de los servicios.

En cuanto al funcionamiento de la empresa, por la baja complejidad de su estructura orgánica, se adoptará el tipo de “Organización orgánica” el cual se define como “Estructura organizacional altamente adaptativa y flexible, con poca especialización del trabajo, formalización mínima y poca supervisión de los empleados”<sup>12</sup>

<sup>12</sup> Robbins Stephen p. y Coulter Mary. Administración, Editorial Prentice Hall. Sexta Edición. México Año 2000. Pag. 310.

El esquema de organización y funcionamiento se explica porque la empresa, al menos en la fase de iniciación, tendrá la administración de sus socios, un bajo número de empleados, no requieren de alta especialización y las decisiones serán tomadas por el gerente quien en acuerdo con el administrador serán ejecutores de las decisiones de la junta de socios. Vale decir entonces que las decisiones y la comunicación circularán en forma vertical y en forma horizontal a lo largo y ancho de la estructura organizacional.

Cuando sea necesario se contratará el servicio de asesoría legal, el cual se pagará por producto o servicio. De acuerdo con las tarifas establecidas por el Colegio Colombiano de Abogados para los honorarios por servicios profesionales, pues por las características de la empresa y la fase de iniciación en que se encuentra no es viable mantener dicha asesoría en forma permanente. Para la formalización del servicio que se prestará a los clientes se elaborará una orden de prestación de servicio y las condiciones de prestación del mismo se establecerán en factura comercial que estará en un formato pre impreso, por lo cual no se considera necesaria la participación de un abogado en cada uno de dichos contratos; es importante tener en cuenta que en la fase inicial del proyecto el servicio esta dirigido a un segmento de mercado residencial por lo que los requerimientos para la formalización de contratos no son de mayor exigencias.

#### **9.13.1.PROCESOS ADMINISTRATIVOS BÁSICOS:**

Las funciones básicas de la administración, relacionadas con los procesos de planeación, organización, dirección y control, por tratarse de una estructura plana y poco compleja, están a cargo de todo el personal de la empresa, pero cada una de ellas tendrá un responsable, por ejemplo: la función de planeación esta a cargo de la Junta de socios , la dirección y control son potestad del gerente y el administrador.

#### **9.13.2.TIPO DE VINCULACIÓN DEL RECURSOS HUMANO:**

El personal operativo de la empresa será vinculado mediante contrato laboral a término fijo, inferior a un año, para la cual se hicieron las respectivas estimaciones de los costos laborales referidos a prestaciones sociales, aportes parafiscales, inclusive se presupuestaron las respectivas dotaciones.

En cuanto al personal administrativo, este permanecerá vinculado de manera indefinida, dado que se trata de los mismos socios, para los cuales también se hicieron los respectivos presupuestos de salarios, prestaciones sociales y aportes parafiscales.

El marco legal del proceso de contratación es el establecido en la Ley 50 de 1990

---

o código laboral Colombiano.

## **9.14.MANUAL DE FUNCIONES.**

### **9.14.1 GERENTE.**

Requisitos: carrera universitaria, con conocimientos o estudios técnicos en sistemas, contabilidad, mercadeo, ingles y servicio al cliente, mayor de 20 años pero menor de 40, residente en Pereira, con excelente principios y valores morales, con arranque, con iniciativa, despierto y creativo

Experiencia: Un año en cargos administrativos.

Sueldo: \$ 800.000,00.

Tiene a su cargo el manejo de la empresa.

#### **FUNCIONES:**

Realizar los pagos a proveedores, Impuestos , nómina, otros

Dirigir la empresa hacia las metas.

Planificar y organizar los objetivos propuestos.

Realizar los trámites legales que la empresa necesite.

Realizar gestiones de mercadeo y ventas .

Programar las reuniones y entrega de informes.

Establecer estrategias adecuadas para mantenerse en el mercado.

Realizar la Selección, Inducción y Capacitación del personal operativo.

### **9.14.2 ADMINISTRADOR SUPERVISOR.**

Requisitos: carrera técnica o universitario, con conocimientos en mercadeo, compras y suministros, almacén, sistemas, manejo de personal, excelente presentación personal, honesto, creativo, residente en Pereira, mayor de 25 años pero menor de 35, con manejo de buenos principios y valores morales.

Experiencia: Un año en cargos administrativo u operativos.

Sueldo: \$ 800.000,00

Tiene a su cargo la administración y supervisión de las labores productivas.

#### **FUNCIONES:**

Realizar la compra de insumos.

Coordinar y proyectar la prestación del servicio según solicitud de los clientes.

Supervisar las labores.

Elaborar las cotizaciones, facturas, comprobantes y ordenes de prestación de servicios.

Responder por el manejo del personal y toda actividad que de ello deriven.

Realizar gestiones de mercadeo y ventas .

Realizar la Selección, Inducción y Capacitación del personal operativo.

### **9.14.3 AUXILIARES DE LIMPIEZA:**

Requisitos : Mujeres bachilleres, mayores de 18 años, pero menores de 35, con

experiencia comprobada en labores de aseo o servicio domestico, con familia, preferiblemente que vivan en el área urbana, emprendedoras, honestas, leales, honradas, en fin con buenos principios y valores y metas claras en la vida.

Experiencias: Un año laborando en empresas temporales.

Sueldo \$ 382.500,00

Tiene a su cargo la realización de la prestación del servicio de aseo.

#### **FUNCIONES:**

Realizar todas la labor concerniente a la prestación de servicio de aseo a domicilio.

Cumplir con todas las normas referentes al manejo de insumos y equipos.

Responder por el inventario a cargo.

Responder en forma honesta por todos los utensilios que forman el lugar de operación de la labor.

Cumplir con los objetivos de aseo de acuerdo al horario establecido.

#### **9.14.4 CONTADOR:**

Requisitos: contador publico.

Experiencia: dos años

Sueldo: \$ 250.000, ( ya que no será una persona fija de la empresa, sino que se le contratará por horas.)

Tiene a su cargo la realización de los informes contables.

#### **FUNCIONES:**

Llevar y registrar los movimientos contables.

Mantener al día las obligaciones tributarias.

Informar a la junta Directiva el Balance General mensualmente.

#### **9.15.RELACIONES INTERNAS.**

Gerente – Administrador: Es la comunicación directa y constante de todos los aspecto técnicos administrativos y operativos que competen a la empresa, es de está donde se deben de tomar las decisiones y correctivos para el cumplimiento de la labor.

El administrador deberá responder al gerente por la parte operativa y del recurso humano ya que estos están directamente a cargo de él.

El Gerente deberá responder a la Junta directiva , por el desarrollo y crecimiento de la empresa como el surgimiento de nuevos mercados.

Gerente – Operario: los operarios deberán ser cordiales con él. Pero se entenderán directamente con el administrador, salvo en casos que no se encuentre el administrador.

Administrador – Operarios: la comunicación de estos debe ser en forma directa,

amables, cordiales y seguir al pie de la letra las indicaciones que él les de.

#### **9.16.CONSTITUCIÓN DE LA EMPRESA “SERVILIDO LTDA.”**

Para la constitución de la empresa se deberá seguir los siguientes pasos.

COMERCIALES: tramites Cámara de Comercio y Notaria.

SEGURIDAD SOCIAL: tramites AFP-IPS-ARP-SENA-ICBF

FUNCIONAMIENTO: Tesorería y Alcaldía municipal

TRIBUTARIOS: DIAN

1. Reunir los socios para constituir la empresa.
2. Verificar en la cámara de comercio que no exista un nombre o razón social igual o similar. ( ver anexo)
3. Elaboración y presentación de minuta de constitución de la empresa ante notario con el fin de constituir la escritura pública ( ver anexo) .
4. Matricular la sociedad en el Registro Mercantil de la Cámara de Comercio ( Ver anexo).
5. Registrar los libros de contabilidad en la Cámara de Comercio.
6. Obtener el certificado de existencia y Representación Legal. ( personas Jurídicas) o matricula mercantil ( personas Naturales, ver anexo).
7. Renovar anualmente antes del 31 de Marzo el registro mercantil y de establecimiento de comercio.
8. Inscribir a los trabajadores en una EPS y en un Fondo de Pensiones.
9. Inscribir a la empresa en el Instituto Colombiano de Bienestar familiar , El Sena, y la Caja de Compensación familiar.
- 10.Obtener el registro del ICA. ( Impuesto de industria comercio y avisos en la tesorería Municipal).
- 11.Solicitar el registro Único Tributario , RUT, en la cámara de comercio. ( ver anexo)
- 12.Solicitar número de identificación tributaria NIT en la cámara de Comercio. ( ver anexo)
- 13.Inscribir la empresa en el registro Único Tributario, como responsables del Impuesto Agregado IVA,: Régimen común o Régimen Simplificado.
- 14.Establecer si es o no agente Retenedor

PERMISOS:

Registro de establecimiento de comercio.

Solicitar ante control físico ( alcaldía ) la visita para emitir el concepto del suelo para el establecimiento, el cual se reanuda cada año.

Concepto de Bomberos, debe hacerse cada año.

## 10. ESTUDIO FINANCIERO

### 10.1- Objetivos.

- Determina el monto de los recursos financieros necesarios para la realización y operación de la empresa.
- Definir las fuentes de financiamiento que van a ser utilizadas en la empresa y el sistema de amortización de crédito.
- Calcula el valor de la inversión fija requerida por la empresa.
- Estima el valor de capital del trabajo necesarios para la operación de la empresa.

## **CONCLUSIONES GENERALES.**

El escenario Legal , Económico y Tecnológico, permite encontrar grandes ventajas para la realización del proyecto, como una nueva empresa prestadora de servicios de Limpieza domiciliarios en la ciudad de Pereira y Dosquebradas.

En lo concerniente a generación de empleo en la ciudad , se observa que con la puesta en marcha del proyecto la generación del empleo aumenta en la Región, logrando con esto una mejor calidad de vida.

La inversión del proyecto es pequeña pero con el paso del tiempo se logrará crear en la región una empresa de gran magnitud y gran generadora de empleo.

## **BIBLIOGRAFÍA.**

- Manuel Alfonso Garzon - “ Planeación Estratégica”.
- Investigación de Mercados.
- Marco Elías Contreras - “ Formulación y Evaluación de Proyectos”.

## SERVILIDO LTDA.

Buenos días/tardes/noches, tengo el gusto de presentarle a **SERVILIDO**, una empresa prestadora de servicio de aseo y limpieza temporal ,enfocada hacia empresas, instituciones, corporaciones y colegios tanto públicos como privados, que no requieran una labor muy especializada, atenderemos también todos los hogares ubicados en Pereira y Dosquebradas.

### CUESTIONARIO

1. Tiene tiempo disponible para realizar todas las labores de su hogar, incluyendo el aseo diario?.

SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

En caso de que responda NO se pregunta el porque con las siguientes opciones:

1a.Estudio ( ) 1b. Estudio y trabajo ( ) 1b. Trabajo ( )  
1d. Viajes ( ) 1e.Otros\_\_\_\_\_

2. Tiene usted empleada del servicio domestico?.

SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

- 3 - Le gustaría tenerla?.

SI\_\_\_\_\_ NO\_\_\_\_\_

4. Le gustaría contratar una empleada que realice las labores de limpieza en su hogar u oficina de manera esporádica ?

SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

5. A utilizado alguna vez el servicio de aseo temporal a través de empresas?

SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

En caso de responder afirmativamente,

5a. Lo ha utilizado anual ( ) 5b. Lo ha utilizado mensual ( )  
5c. Lo ha utilizado semanal ( ) 5d. Cual \_\_\_\_\_

6. Contrataría usted una empresa de aseo temporal ?.

SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

Porque: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

7. Confía usted en la prestación de servicio de aseo a domicilio ?.

SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

Porque \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

8- Estaría dispuesto a pagar un poco más por el servicio de aseo?

SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

9-. Que espera que le brinde una empresa temporal de aseo?.

9a. Calidad \_\_\_\_ 9b. Seguridad \_\_\_\_ 9c. Oportunidad \_\_\_\_\_

9d. Confianza \_\_\_\_ 9e. Otros \_\_\_\_\_

10- Estaría dispuesto a utilizar los servicios de SERVILIDO ?.

SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

11. En que rango se encuentra su salario mensual?

Un salario \_\_\_\_\_ Dos salarios \_\_\_\_\_  
Mas de 2 salarios \_\_\_\_\_

Nombre del encuestado: \_\_\_\_\_

Sexo \_\_\_\_\_ Edad \_\_\_\_\_ Estrato \_\_\_\_\_

Ciudad: \_\_\_\_\_ Barrio \_\_\_\_\_

Nombre del encuestador: \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

## **PROGRAMA DE SALUD CUPACIONAL**

### **INTRODUCCION:**

La salud ocupacional actualmente representa una de las herramientas de gestión más importantes para mejorar la calidad de vida laboral de las empresas y con ello su competitividad. Esto es posible siempre y cuando la empresa promueva y estimule en todo momento la creación de una cultura en Seguridad y Salud que debe estar sincronizada con los planes de calidad, mejoramiento de los procesos y puestos e trabajo, productividad, desarrollo del recurso humano y la reducción de los costos operacionales.

Es por ello que la empresa **SERVILIDO LTDA** tiene entre sus propósitos integrar la seguridad con la calidad y productividad , con el fin de lograr una reducción de los costos generados, por los accidentes de trabajo y las enfermedades de origen profesional., mejorar la calidad de los servicios y ante todo generar ambiente sanos para los que aquí trabajan.

### **OBJETIVOS:**

Establecer actividades de prevención de accidentes y enfermedades de origen profesional tendientes a mejorar las condiciones de trabajo, salud y calidad de vida de los empleados de nuestra empresa.

### **OBJETIVOS ESPECIFICOS DEL PROGRAMA DE SALUD OCUPACIONAL.**

- Elaborar y mantener actualizado el panorama de factores de riesgo para reconocer las fuentes generadoras , el tiempo de exposición y las consecuencias para la salud.
- Planear y organizar las actividades de acuerdo a los factores de riesgo prioritarios y teniendo en cuenta la atención al ambiente y a las personas.
- Organizar las actividades de capacitación al personal, de acuerdo a los factores de riesgo de la empresa y asegurando una cobertura de toda la población, especialmente la más vulnerable.
- Evaluar el impacto de las acciones en la disminución de los accidentes y las enfermedades de origen profesional.

### **POLÍTICAS DE SERVLIDO LTDA EN SALUD OCUPACIONAL.**

- Brindar el tiempo para que todo el personal que ingrese vinculado , reciba la capacitación sobre los factores de riesgo y normas de seguridad relacionadas con el oficio a desempeñar.
- Suministrar a cada trabajador los elementos de protección personal requerido de acuerdo a los factores de riesgo a los que va a estar expuesto.

Exigiendo su uso durante el desarrollo de la labor pero también propiciando los medios para crear en este personal la conciencia de auto cuidado.

- Evaluar el desempeño en salud ocupacional de la misma manera en que se evalúan los costos, el servicios y la calidad.

La empresa cuenta con un comité paritario de salud Ocupacional, inscrito ante la División de empleo y Seguridad Social y se cuenta con un reglamento de higiene y Seguridad publicado en sitio visible de le empresa.

### PANORAMA DE FACTORES DE RIESGO

AREA SECCION U OFICIO	FACTOR DE RIESGO	FUENTE GENERADORA	PRIORIDAD DE CONTROL.
ASEO EN HOGARES	* EQUIPOS	MAQUINARIA EN MAL ESTADO O MUY PESADAS.	A CORTO PLAZO
	* POSTURAS INCOMODAD POR TIEMPO  PROLONGADO *ERGONOMICAS	- EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO SE PUEDE ADQUIRIR MALAS POSTURAS - POR LOS MALOS MANEJOS DE LOS EQUIPOS Y USO INADECUADO DE LOS ELEMENTOS DE PROTECCIÓN.	A CORTO PLAZO.
	* SALUD. FARINGITIS - LARINGITIS	- POR LOS OLORES FUERTES DE ALGUNOS INSUMOS.	A CORTO PLAZO
	*ACCIDENTALIDAD	- POCA PRECAUCION EN EL MANEJO DE LOS EQUIPOS.	A CORTO PLAZO
ASEO EN FACHADAS			

El comité paritario hará un cronograma de actividades con el fin de corregir y educar a los empleados de la corrección de los riesgos.

Se suministrarán los elementos de protección personal como:

- Guantes
- Tapabocas.
- Uniformes o delantales de protección.
- Equipos adecuados para la elaboración del servicio

