

## **Limpieza y Mantenimiento Total en el Municipio de Los Patios, Norte de Santander**

Carlos Eduardo Carrillo Rojas

Universidad Nacional Abierta y a Distancia - UNAD

Escuela de Ciencias Básicas, Tecnología e Ingeniería

Diplomado para tecnologías gestión del marketing para el emprendimiento social

Mayo 2022

## **Limpieza y Mantenimiento Total en el Municipio de Los Patios, Norte de Santander**

Carlos Eduardo Carrillo Rojas

Asesora

Adriana Paola Rodríguez Riaño

Universidad Nacional Abierta y a Distancia - UNAD

Escuela de Ciencias Básicas, Tecnología e Ingeniería

Diplomado para tecnologías gestión del marketing para el emprendimiento social

Mayo 2022

## Tabla de contenido

Introducción .....	8
Objetivos .....	11
Objetivo general.....	11
Objetivos específicos .....	11
Contexto.....	12
Descripción de la problemática a solucionar .....	12
Idea de emprendimiento.....	13
Aporte social .....	13
Innovación social .....	14
Innovación.....	14
Impacto social .....	14
Factor productivo .....	14
Financiación.....	16
Mercado objetivo .....	16
Modelo de Negocio.....	17
Fase “empatiza” .....	17
Fase “define”.....	18
Fase “ideación” .....	19

	4
Fase “prototipar” .....	20
Fase “testear” .....	21
. Estrategias de marketing .....	22
Los atributos y beneficios .....	22
Marca, imagen y slogan del proyecto .....	23
Grupo objetivo del proyecto .....	23
Segmentación .....	23
Identificar la competencia.....	23
Los aliados clave del modelo de negocio .....	24
Estrategias de Mercadeo .....	24
Estrategia de comunicación .....	24
Estrategia de Posicionamiento .....	25
Estrategia de Diferenciación .....	25
Prototipos de los contenidos .....	25
La página web para el proyecto .....	26
Proyección operativa y financiera.....	27
Los recursos operativos.....	27
Tamaño del proyecto.....	27
Disponibilidad insumos .....	27
Descripción .....	27

Descripción de la maquinaria.....	28
Organigrama .....	28
Descripción de equipos de oficina .....	29
Procesos preoperativos.....	29
Localización .....	30
Proyecciones de ventas .....	30
Precio de venta .....	31
Proyecciones ingresos por ventas .....	32
Capital de trabajo .....	33
Inversiones .....	34
Fuentes de capital de inversión .....	34
Conclusiones .....	35
Referencias Bibliográficas .....	36

## Lista de Tablas

Tabla 1 Oportunidades y debilidades.....	13
Tabla 2 Recursos humano.....	15
Tabla 3 Productos de limpieza y mantenimiento.....	15
Tabla 4 Equipos de limpieza y mantenimiento.....	15
Tabla 5 Atributos y beneficios.....	22
Tabla 6 Capacidad instalada.....	27
Tabla 7 Descripción de maquinaria y elementos operativos.....	28
Tabla 8 Recursos humanos II.....	29
Tabla 9 Descripción equipos de oficina.....	29
Tabla 10 Cálculo de la demanda.....	30
Tabla 11 Proyecciones de ventas (unidades).....	31
Tabla 12 Punto de equilibrio.....	31
Tabla 13 Proyecciones de ingresos por ventas (mensual).....	32
Tabla 14 Proyecciones de ingresos por ventas.....	32
Tabla 15 Flujo de caja mensual.....	33
Tabla 16 Saldos acumulados (en miles).....	34
Tabla 17 Inversión total.....	34

## Lista de ilustraciones

Ilustración 1 Adaptado de (Dingo, 2022) .....	17
Ilustración 2 Adaptado de (Dingo, 2022) .....	18
Ilustración 3 Adaptado de (Dingo, 2022) .....	19
Ilustración 4 Adaptado de (Dingo, 2022) .....	20
Ilustración 5 Adaptado de (Dingo, 2022) .....	21
Ilustración 6 Adaptado de (Canva, 2022) .....	23
Ilustración 7 Adaptado de Wix.com (Carrillo, 2022) .....	26
Ilustración 8 Carlos Eduardo Carrillo Rojas .....	29

## **Resumen**

El presente trabajo se respecto a la construcción de un emprendimiento social en el Municipio de Los Patios, Norte de Santander, con el fin, de favorecer a las personas que no cuentan con experiencia laboral, bachilleres y madres cabeza de hogar, así mismo, también aporta en la parte económica del Municipio, ya que, se encuentra en crecimiento el desempleo. Por otro lado, los autores referenciados en el diplomado como también el modelo de negocios apporto en la construcción del trabajo de grado, por ello, se necesitaron estrategias de mercado como también una proyección operativa y financiera que aportaron de manera fundamental a cada proceso de la empresa. De otra manera, se puede observar el logo, la marca y la imagen de la empresa, que son aspectos fundamentales para atraer los clientes, cabe resaltar, que se realizó una página web en donde se incluye contenido de interés para vender el servicio, que también contiene las redes sociales de la idea de emprendimiento social.

**Palabras claves:** Emprendimiento, social, municipio y desempleo.

### **Abstract**

The present work is related to the construction of a social enterprise in the Municipality of Los Patios, Norte de Santander, in order to favor people who do not have work experience, high school graduates and mothers who are heads of households, as well as contributes in the economic part of the Municipality, since unemployment is growing. On the other hand, the authors referenced in the diploma course as well as the business model contributed in the construction of the degree work, therefore, market strategies were needed as well as an operational and financial projection that contributed fundamentally to each process of the business. Otherwise, you can see the logo, brand and image of the company, which are fundamental aspects to attract customers, it should be noted that a web page was made that includes content of interest to sell the service, which also contains the social networks of the idea of social entrepreneurship.

**Keywords:** Entrepreneurship, social, municipality and unemployment.

## **Introducción**

En el presente trabajo se encontrarán las ideas para sustentar los siguientes criterios del proyecto, los cuales son, la innovación, impacto social, factor productivo, financiación, mercado objetivo como también la proyección operativa y financiera, así mismo, cada uno de ellos es de suma importancia para dar solución a la problemática social para la comunidad especialmente, se prioriza a las mujeres cabeza de hogar, personas de bajos recursos, personas que tienen solo bachillerato y que están buscando su primer empleo. Del mismo modo, es una iniciativa que se beneficia diferentes empresarios alrededor del departamento y con ello, sus ciudadanos.

De la misma manera, la empresa Limpieza y Mantenimiento Total en el Municipio de Los Patios, Norte de Santander, brinda una oportunidad a toda la población para impulsarse como en la parte económica como también la social. Del mismo modo, se puede observar la herramienta aplicada al proyecto es Desing Thinking, la cual, se encuentra dividida en cinco fases “empatiza”, “define”, “idea”, “prototipar” y “testear”, cada una de las anteriores fases son de vital importancia para el desarrollo del modelo de negocios.

Por otro lado, se puede observar en el proyecto las estructuras de estrategias de marketing orientada a la competitividad del proyecto de emprendimiento social, debido a que, se hallan los atributos y beneficios del servicio, también se encuentra reflejado la imagen, marca y slogan del mismo, el grupo objetivo del servicio, la segmentación, también se observa los competidores de la zona, es decir, en el Municipio de Los Patios, como también cual es el aliados del servicio, en este caso es el Servicio Nacional de Aprendizaje y proveedores.

## **Objetivos**

### **Objetivo general**

Formular una propuesta de emprendimiento social innovadora sostenible y sustentable mediante un análisis que contribuya con soluciones ante la problemática social.

### **Objetivos específicos**

Identificar la problemática social a partir de la comprensión de los conceptos de emprendimiento y las empresas sociales para el generamiento de una solución con una idea de innovación que favorezca a la comunidad.

Diseñar una innovación social mediante un análisis de conceptos básicos de emprendimiento social orientado a favorecer la población beneficiaria.

Justificar propuestas que se traduzcan en proyectos de emprendimiento social aplicando metodologías de evaluación orientado a la hallar la herramienta adecuada para las características del proyecto.

## **Contexto**

### **Descripción de la problemática a solucionar**

La limpieza y el mantenimiento es muy importante en cualquier establecimiento o lugar que sea concurrido, ya que hay autoridades que establecen estrictas normas de higiene, por lo anterior, es la Resolución 2674 de 2013 en El Ministro de Salud y Protección Social, manifiesta que en las Buenas prácticas de manufactura “Son los principios básicos y prácticos generales de higiene en la manipulación, preparación, elaboración, envasado, almacenamiento, transporte y distribución de alimentos para consumo humano, con el objeto de garantizar que los productos en cada una de las operaciones mencionadas cumplan con las condiciones sanitarias adecuadas, de modo que se disminuyan los riesgos inherentes a la producción.” (Ministerio de Salud y Protección Social , 2013).

Por otro lado, se observa que es viable la implementación de una nueva empresa de Limpieza y Mantenimiento Total en el Municipio de Los Patios, Norte de Santander, lo cual ayuda a solucionar a las empresas que se encuentran en el Municipio de Los Patios son 872 empresas que se encuentran constituidas, son los posibles clientes que la empresa Limpieza y Mantenimiento Total, podrían ayudar en las tareas de mantenimiento preventivo y correctivo de sus inmuebles como también la limpieza de las instalaciones, se planteó con el fin de generar empleo a diversas personas, sin observar su edad, estudio, experiencia u otros, ya que, los anteriores mencionados son indicadores de desempleo, dado que, en algunas empresas observan la edad, experiencia y estudio, ahora bien, diversas publican sus vacantes pero existen personas que cuentan con la edad que se requiere pero no con la experiencia, o cuenta con la experiencia pero no con la edad, por esto, hay un gran grado de desempleo en el departamento.

## Idea de emprendimiento

En la siguiente tabla se observa las oportunidades y debilidades que tiene la empresa Limpieza y Mantenimiento Total en el Municipio de Los Patios, Norte de Santander, con el fin de observar la viabilidad y pros de la empresa como también sus puntos débiles.

Oportunidades	Debilidades
Generación de empleo en el departamento.	No se tiene experiencia en el campo.
Baja competencia en el mercado.	Bajo recurso económico propio.
Es viable porque existen numerosas empresas en donde se puede ofrecer el servicio.	La marca de la empresa no está posicionada en el mercado.

*Tabla 1 Oportunidades y debilidades*

## Aporte social

La empresa Limpieza y Mantenimiento Total en el Municipio de Los Patios, Norte de Santander aporta de manera social al departamento en la disminución del desempleo, debido a que, se ofrece empleo a las personas que no cuentan experiencia, son bachilleres o no tienen estudio, madres cabeza de hogar y otros, con el fin, de brindar oportunidades laborales y un crecimiento personal, ahora bien, se brindará un apoyo a las personas que quieran crecer profesionalmente (iniciar o terminar bachillerato, iniciar una técnica, otros) con el fin, de que estas personas crezcan laboralmente como también profesionalmente y puedan contribuir de la mejor manera a la empresa. Del mismo modo, la población beneficiada será toda la ciudadanía del Municipio de Los Patios, Norte de Santander, priorizando a las madres cabeza de hogar, personas que no cuentan con experiencia o estudio.

## **Innovación social**

### **Innovación**

La empresa Limpieza y Mantenimiento Total en el Municipio de Los Patios, Norte de Santander aporta en el desarrollo social y económico en el Municipio de Los Patios, debido a que, primeramente, se utiliza producto en pro del ambiente que ayudan a reducir la contaminación, se utilizan equipos como bajo consumo de energía, productos que aportan en la durabilidad del servicio de limpieza y mantenimiento, por otro lado, se genera empleo a las personas del Municipio que no cuentan con experiencia, son bachilleres, no cuentan estudio, madres cabeza de hogar y otros.

### **Impacto social**

El impacto social que va suceder con la realización del proyecto es valioso, debido a que, se va favorecer la parte económica como también social, es decir, desde la parte económica se va a generar diversos empleos en muchas áreas de la empresa, para personas que lo requieran sin observar la edad, experiencia u otros, así mismo, aporta en el departamento a tener un crecimiento social, debido a que, disminuirá el desempleo que acrece en el departamento.

### **Factor productivo**

El factor productivo es lo que se va utilizar para producir los servicios de la empresa de Limpieza y Mantenimiento Total, entre estos se encuentran los recursos humanos, equipos de oficina, productos de limpieza y mantenimiento, como también los equipos o herramientas que se van a utilizar. Por ello, se dispondrá de \$25.000.000 de recursos propios.

<b>Recursos humanos</b>		
<b>Perfil</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Salario</b>
Administrador	1	\$2.100.000
Secretaria	1	\$1.200.00
Mantenimiento	2	Por empleado \$1.300.000
<b>Total</b>		<b>\$5.900.000</b>

*Tabla 2 Recursos humano*

<b>Productos de limpieza y mantenimiento</b>	
<b>Productos</b>	<b>Valor</b>
Pintura	\$150.000
Cera	\$40.000
Grasa	\$100.000
Cloros	\$20.000
Jabón	\$60.000
Aceites	\$60.000
<b>Total</b>	<b>\$430.000</b>

*Tabla 3 Productos de limpieza y mantenimiento*

<b>Equipos de limpieza y mantenimiento</b>	
<b>Equipos</b>	<b>Valor</b>
Pulidora	\$400.000
Hidroyet	\$350.000
Escobas	\$50.000
Traperos	\$30.000
Baldes	\$20.000
Mangueras	\$120.000
Instalaciones de energía	\$120.000
Escaleras	\$300.000
Taladro	\$250.000
Motocicleta	\$5.000.000
<b>Total</b>	<b>\$6.640.000</b>

*Tabla 4 Equipos de limpieza y mantenimiento*

**Financiación**

La financiación de la empresa es por medio de recursos propios con una cantidad \$25.000.000, en donde, encuentran los recursos humanos, equipos de oficina, productos de limpieza y mantenimiento, como también los equipos o herramientas que se van a utilizar tienen un valor de \$12.970.000, así mismo, se utilizará \$3.830.000 en equipos de oficina y \$1.000.000 es para arriendo y servicios públicos e internet, quedando \$7.200.000 para gastos administrativos que puedan presentar durante los siguientes meses.

**Mercado objetivo**

El mercado objetivo de la empresa Limpieza y Mantenimiento Total en el Municipio de Los Patios, Norte Santander se encuentran alrededor de 872 empresas constituidas legalmente, donde se puede identificar los posibles clientes que son las empresas de Supermercados, Restaurantes, Bares, entre otras.

## Modelo de Negocio

El presente capítulo se realizó mediante la herramienta Desing Thinking, la cual tiene cinco fases que aportan al crecimiento del presente proyecto. Así mismo, cabe resaltar que “es un método para generar ideas innovadoras que centra su eficacia en entender y dar solución a las necesidades reales de los usuarios.”

### Fase “empatiza”



Ilustración 1 Adaptado de (Dingo, 2022)

En esta primera fase denominada “empatiza” se puede observar que se eligió como técnica el mapa de actores, la cual funcionó demasiado, porque se logró distribuir de manera ordenada y entendible, cada actor involucrado con el proceso del negocio, así mismo, lo importante que son los clientes como también los empleados para la empresa Limpieza y Mantenimiento Total en Los Patios, Norte de Santander.

## Fase “define”

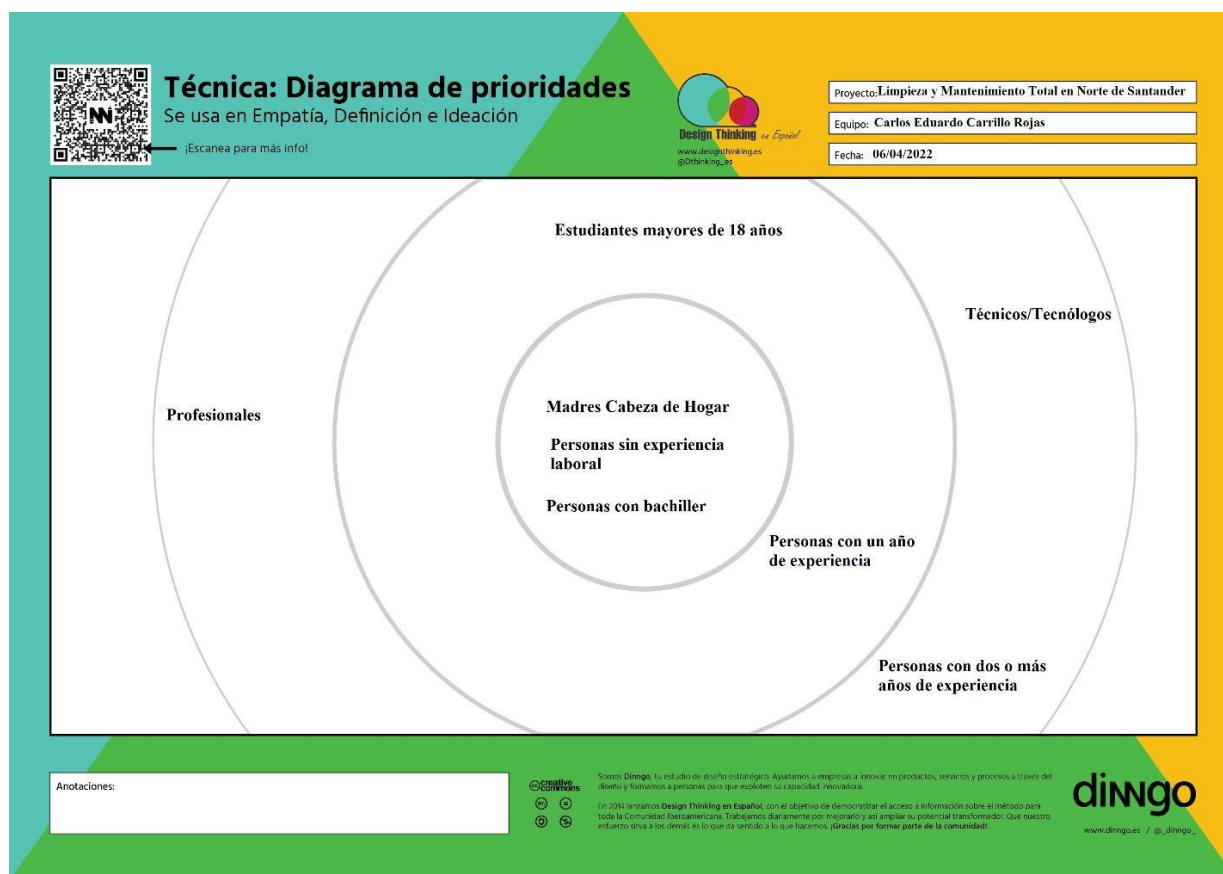



Ilustración 2 Adaptado de (Dingo, 2022)


Ahora bien, en la segunda fase “define” se seleccionó como técnica el diagrama de prioridades, lo cual es fundamental para la construcción de esta problemática social que se encuentra en el departamento, que es el desempleo, aportando así a generar empleo formal a diferentes personas que muchas veces no le dan la oportunidad ya sea, por no tener experiencia, ser bachilleres o ser madres cabezas de hogar. Por ello, esta herramienta atribuye porque se seleccionó esta idea de innovación, porque es tan importante ejecutarla como también los beneficios que trae a nivel económico como también social. Así mismo, cabe resaltar que es una fórmula para generar empleo a personas que necesitan y que muchas empresas no le brindan una oportunidad.

## Fase “ideación”



**Técnica: Personas**  
Se usa en Empatía e Ideación

¡Escanea para más info!



Design Thinking en Español  
www.designthinking.es  
@designing\_es

Proyecto: Limpieza y Mantenimiento Total en Norte de Santander

Equipo: Carlos Eduardo Carrillo Rojas

Fecha: 06/04/2022


<b>Nombre</b> <b>Daniela Jaimés</b>	<b>Bio</b> <p>Es una mujer de 25 años, ubicada en el Municipio de Los Patios, propietaria de un café bar, en la vía principal del Municipio, donde tiene un gran flujo de clientes debido a que, tiene un horario de atención de 2 p.m. a 2 a.m. de Martes a Domingo.</p> <p>Tiene 10 empleados y así mismo, buscó nuestro servicio para realizar las labores de mantenimiento correctivo y preventivo de los equipos del café bar, y también, las labores de limpieza general todos los lunes o cuando ella lo cree necesario.</p>	<b>Objetivos</b> <p>Alcanzar cada meta que tiene en la vida laboral como también personal.</p>
<b>Foto</b>	<b>Personalidad</b> <p>Extrovertida Alegre Objetiva Tolerancia a la frustración Responsable</p>	<b>Frustraciones</b> <p>No tiene tiempo para la familia.</p> <p>Empleados la han robado.</p> <p>Aumentado la inseguridad en el municipio.</p>
<b>Edad</b> 25 años <b>Profesión</b> Psicóloga y empresaria <b>Estado</b> Casada <b>Ciudad</b> Los Patios, Norte de Santander <b>Arquetipo</b>	<b>Frase</b> <p>"Tomar un café o vino con buenos amigos."</p>	

**Anotaciones:**

© 2022 Dingo

Somos Dingo, tu estudio de diseño estratégico. Ayudamos a empresas a innovar en productos, servicios y procesos a través del diseño y formamos a personas para que exploren su capacidad innovadora.

En 2019 lanzamos **Design Thinking en Español**, con el objetivo de democratizar el acceso a información sobre el método para toda la Comunidad Iberoamericana. Trabajamos diariamente por mejorarlo y así ampliar su potencial transformador. Que nuestro esfuerzo sirva a los demás es lo que da sentido a lo que hacemos, ¡gracias por formar parte de la comunidad!




www.dingoguru / @\_dingo\_

Ilustración 3 Adaptado de (Dingo, 2022)


Por otro lado, en la tercera fase “ideación” se seleccionó la técnica de personas, la cual, aporta a la descripción de los potenciales clientes de la empresa, como también de lo factible que es la realización de esta herramienta, ya que brinda la información necesaria para conocer cada una de las características del cliente. Esta fase aporta en la construcción de mejores tácticas para ampliar el servicio a otros lugares que impulsen más la empresa. Así mismo, se puede observar que es un municipio que la inseguridad se encuentra en aumento y los hurtos de los empleados.

## Fase “prototipar”



**Técnica: Mapa de impacto**  
Se usa en Prototipado

¡Escanea para más info!



Design Thinking  
www.designthinking.es  
@DThinking\_es

Proyecto: Limpieza y Mantenimiento Total en Norte de Santander

Equipo: Carlos Eduardo Carrillo Rojas


Fecha: 06/04/2022

Objetivo <small>Por qué queremos llegar a esta meta</small>	¿Quiénes? <small>Personas que participan en la consecución del objetivo</small>	¿Cómo? <small>Cuales son los métodos que se deben utilizar para conseguir el objetivo</small>	¿Qué? <small>Acciones concretas que se deben realizar para conseguir el objetivo</small>
<p><b>Queremos a ser una gran empresa de limpieza y mantenimiento en Norte de Santander, que contribuya a la creación de empleo formal en el Departamento, por ello, su principal prioridad dar empleo a las mujeres cabeza de hogar, personas bachilleres y personas que están buscando su primer empleo.</b></p>	<p><b>Las personas que aportan en la consecución del objetivo son los clientes, debido a que, gracias a ellos va creciendo la empresa y por ello, va creciendo la necesidad de contratar más empleados.</b></p>	<p><b>Lograr ejecutar las labores de limpieza y mantenimiento de manera eficiente como también eficaz, para que los clientes queden satisfechos con los resultados, consiguiendo la fidelidad de cada cliente y que ellos nos referencien de la mejor manera.</b></p>	<p><b>Las acciones concretas son mantener disponibilidad 24 horas al día en cuanto a mantenimiento correctivo y preventivo, realizar las labores de limpieza con un alto estándar de calidad para que nuestros clientes no duden en contar con nuestros servicios.</b></p>

Anotaciones:

© 2014 Dingo. Somos Dingo, tu estudio de diseño estratégico, ayudamos a empresas a innovar en productos, servicios y procesos a través del diseño y formamos a personas para que mejoren su capacidad innovadora.

En 2014 lo creamos Design Thinking en España, con el objetivo de demostrarle el acceso a información sobre el método para toda la comunidad hispanohablante. Trabajamos día a día para mejorar y así ampliar su potencial transformador. Que nuestro impacto siga creciendo y los demás se inspiren a ser como nosotros. ¡Gracias por formar parte de la comunidad!




www.dingo.es / @dingo\_

Ilustración 4 Adaptado de (Dingo, 2022)


Desde otra perspectiva, continuando con las herramientas del Design Thinking sigue la cuarta fase “prototipar” se seleccionó la técnica de mapa de impacto, la cual, aporta en ponerse un objetivo claro para desarrollar durante cierto tiempo, así mismo a quienes va dirigido el servicio o las principales personas que aportan en la consecución del mismo, luego, como se podría lograr el objetivo y por último, que acciones concretas se deben realizar para que el objetivo o meta se haga realidad. Lo anterior, aporta un valor agregado porque ayuda a construir un objetivo de cada paso que se quiere alcanzar, por ello, es fundamental esta herramienta y que causa mucho impacto en la empresa.

## Fase “testear”



**Técnica: Apuntes de Testeo**  
Se usa en Testeo

¡Escanea para más info!



Design Thinking  
www.designthinking.es  
@dtthinking\_es


Proyecto: Limpieza y Mantenimiento en Norte de Santander

Equipo: Carlos Eduardo Carrillo Rojas

Fecha: 06/04/2022


<p><b>Qué funciona</b></p> <p>En la parte del mantenimiento funciona adecuadamente cada herramienta o equipo para realizar cada función del mismo.</p> <p>Ahora bien, en la limpieza se utiliza adecuadamente cada material, y realiza la limpieza correspondiente de los objetos del inmueble, dejándolos en muy buen estado.</p>	<p><b>Qué se puede mejorar</b></p> <p>Realizar las funciones de mantenimiento en el menor tiempo posible.</p>
<p><b>Preguntas</b></p> <p>¿Se piensan ampliar a nivel nacional?</p> <p>¿Ustedes instalan draibol?</p>	<p><b>Ideas</b></p> <p>Los empleados tengan en el uniforme el logo de la empresa que representan.</p> <p>Que los empleos tengan conocimiento de todo tipo de maquinaria industrial</p>

Anotaciones:



Somos Dingo, tu estudio de diseño estratégico. Ayudamos a empresas a innovar en productos, servicios y procesos a través del diseño y formamos a personas para que exploten su capacidad innovadora.

En 2014 lanzamos **Design Thinking en Español**, con el objetivo de democratizar el acceso a información sobre el método para toda la Comunidad Iberoamericana. Trabajamos diariamente por mejorarlo y así ampliar su potencial transformador. Que nuestro esfuerzo sirva a los demás es lo que da sentido a lo que hacemos, gracias por formar parte de la comunidad.



www.dingoes / @dingo\_

Ilustración 5 Adaptado de (Dingo, 2022)

Por último, la quinta fase de las herramientas del Design Thinking es “testear” se seleccionó la técnica apuntes de testeo, la cual, aporta desde el punto de vista de una cliente que refiere lo que funciona, que se podría mejorar, que preguntas del servicio y las ideas que ella puede aportar, lo anterior, es importante ya que, funciona como una lluvia de ideas que ayuda a recolectar información primaria.

## Estrategias de marketing

### Los atributos y beneficios

En la siguiente tabla, se puede observar los atributos y beneficios que tiene el servicio de la empresa Limpieza y Mantenimiento Total, los cuales, se refleja el amplio conocimiento que tienen los empleados como también sus cualidades en la prestación del servicio.

Atributos	Beneficios
Calidad: Se cuenta con personal calificado para realizar las labores de mantenimiento y limpieza en todas las áreas donde requieren el servicio.	Limpieza de pisos: Mantener el área de trabajo aseada evitando que se generen bacterias, malos olores, manchas, pulir y mantenimiento de pisos, entre otros.
Duradero: Al contar con el personal calificado y utilizando productos de calidad, el servicio de mantenimiento como de limpieza tiene una durabilidad mayor frente a otras empresas que son la competencia.	Pintar las áreas de los establecimientos: Refleja limpieza y que se encuentre en buen estado las instalaciones.
El mejor precio: La empresa es nueva en el mercado y para darse a conocer, los precios es exequible al cliente.	Limpieza de fachada y mantenimiento: Se encuentra limpias las zonas de entrada como lo son las puertas, pisos, el logo de la empresa y mantener en buenas condiciones la fachada.
	Mantenimiento general: Limpieza de ventiladores, aires acondicionados, tanques de agua potable, neveras industriales y tanques de refrigeración.

*Tabla 5 Atributos y beneficios*

## Marca, imagen y slogan del proyecto



Marca: Limpieza y Mantenimiento Total.

Slogan: Servicio con calidad.

*Ilustración 6 Adaptado de (Canva, 2022)*

## Grupo objetivo del proyecto

El grupo objetivo de la empresa Limpieza y Mantenimiento Total en el Municipio de Los Patios, Norte Santander se encuentran alrededor de 872 empresas constituidas legalmente, donde se puede identificar un gran sector comercial, para ofrecerles el servicio de limpieza y mantenimiento, donde se puede identificar los posibles cliente que son las empresas de Supermercados, Restaurantes, Bares, entre otras; Así mismo, estas empresas cuentan con la capacidad económica de asumir el costo del servicio que ofrece la empresa Limpieza y Mantenimiento Total.

## Segmentación

La empresa Limpieza y Mantenimiento Total se va utilizar una segmentación geográfica, ya que se va ubicar en el país de Colombia en el Departamento de Norte de Santander en el Municipio de Los Patios.

## Identificar la competencia

En municipio de los Patios, Norte de Santander se encuentran las empresas Top Wash, Calidad Total S.A.S y Resplandor Servicios S.A.S, las cuales son las principales competencias

de Limpieza y Mantenimiento Total que se encuentran ubicadas en el Municipio, las tres empresas ofrecen el servicio de limpieza de inmuebles, tapicería y fachadas, ahora bien, lo que hace a la empresa Limpieza y Mantenimiento Total diferente a las demás es que ofrece el servicio de mantenimiento preventivo y correctivo, así mismo, realiza las funciones de limpieza generales.

### **Los aliados clave del modelo de negocio**

Un aliado clave para la empresa es el Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA), ya que los empleados fortalecerán su conocimiento o incorporarán nuevos conocimientos en pro de la organización, lo cual contribuye una alianza estratégica para que los empleados puedan aplicar los conocimientos de la mejor manera, y solucionar los conflictos que se le presenten en sus funciones dentro de la empresa. Por otro lado, un aliado también clave para la construcción del modelo de negocio son sus proveedores, debido a que, aporta en el abastecimiento en los productos que se requieren para la limpieza y mantenimiento, así mismo, ofrecen facilidad de pago en las facturas.

### **Estrategias de Mercadeo**

#### ***Estrategia de comunicación***

Una estrategia de mercado en la empresa que va permitir cautivar a los posibles clientes es por los medios digitales, ya que actualmente la mayoría de la población tiene o cuenta con una red social en donde se podría brindar publicidad de manera instantánea, algunas de las plataformas que van ayudar en el marketing son el Twitter es una red social donde se manifiesta distintos puntos de vista, la tendencia y cuenta con un gran flujo de usuarios, LinkedIn es una plataforma donde se puede encontrar a diversas empresas que ofrecen sus servicios como

también ofrecen empleos y Facebook es una red que es popular, en la cual se transmite información rápidamente y puede llegar a una gran población en cuestión de instantes.

### ***Estrategia de Posicionamiento***

La estrategia de posicionamiento se va realizar por medio de campañas de publicidad en la radio, donde se puede llegar a diferentes zonas, en donde quizás los medios digitales no puedan llegar.

### ***Estrategia de Diferenciación***

La estrategia de diferenciación es por medio de una página web donde los clientes puedan visualizar más afondo lo que hace única a la empresa, así mismo, observar la marca, lo que hacemos y como lo hacemos; del mismo modo, el cliente es la prioridad de la empresa, debido a que, ellos dan su voto de confianza al realizar la compra del servicio. Así mismo, se tendrá en cuenta los comentarios y sugerencias del cliente, debido a que, esto aporta a la empresa y el crecimiento de la misma.

### **Prototipos de los contenidos**

Facebook: Es una gran consumo donde se puede subir en el contenido, tanto promocional como publicitario, se va realizar una página en donde se va a evidenciar las funciones que se realiza los empleados de Limpieza y Mantenimiento Total.

Youtube: Es un medio audiovisual donde se puede utilizar para subir videos de cómo queda el establecimiento, demostrando el antes y después del servicio.

Twitter: Es una red social donde se puede compartir imágenes y videos de los servicios que se ofrecen, donde se puede conocer la opinión de los usuarios de Twitter.

LinkedIn: Es una plataforma donde se puede compartir espacios laborales u profesionales, en donde se puede conocer la filosofía de cada empresa.

## La página web para el proyecto

<https://limpiezaymantenjvge.wixsite.com/limpieza-y-mantenimi>



Ilustración 7 Adaptado de Wix.com (Carrillo, 2022)

La página web del proyecto se encuentra organizada de la siguiente manera, en la parte superior izquierda se encuentra la marca y el logo de la empresa, así mismo, en la parte central superior se encuentra el nombre de la empresa, el inicio, servicios, tienda y reserva en línea, cabe resaltar, que se ubican también los vínculos de las redes sociales de la empresa Limpieza y Mantenimiento Total. Del mismo modo, se ubica en la página web una descripción del servicio de la empresa y donde se encuentra ubicada la empresa, los números para contactar el servicio como también se evidencia los diferentes medios de pagos electrónicos que maneja la empresa.

## Proyección operativa y financiera

### recursos operativos

#### *Tamaño del proyecto*

La empresa Limpieza y Mantenimiento Total en el Municipio de Los Patios, Norte de Santander va a tener una instalación en la dirección Av.10 KDX 435 Los Patios, Norte de Santander, allí es donde estarán el personal de trabajo, los equipos y los productos de limpieza y mantenimiento, como también se dispondrá en la instalación de la empresa un lugar de atención al público. Del mismo modo, la instalación cuenta con un área de 65 m<sup>2</sup> la cual se dispondrá de un espacio de 70%, dejando el restante para la ampliación de la empresa.

Conceptos	Unidad de medida
Área	65 m <sup>2</sup>
% de espacio utilizado	70%

*Tabla 6 Capacidad instalada*

#### *Disponibilidad insumos*

Del mismo modo, los equipos que se necesitarán para elaborar el servicio son pulidora, hidroyet, escobas, traperos, baldes, mangueras, instalaciones de energía, escaleras, taladro y vehículo automotor, todo con el fin de desempeñar las labores de la mejor manera, así mismo, es necesario contar con productos de primera calidad como lo son pinturas, ceras, grasas, cloros, jabones y aceites. Ahora bien, el personal que se requerirá es un administrador, una secretaria y dos personas para realizar las labores de mantenimiento.

#### *Descripción*

La empresa Limpieza y Mantenimiento Total es la encargada de realizar servicios a empresas de Supermercados, Restaurantes, Bares, entre otras, por ello, los empleados son capacitados para el manejo de los equipos y productos que se utilizan para dicho servicio, luego,

los empleados encargados del mantenimiento realizan las funciones, en donde los clientes lo requieren, algunas de estas funciones son el mantenimiento preventivo y correctivo de sus inmuebles como también la limpieza de las instalaciones.

### ***Descripción de la maquinaria***

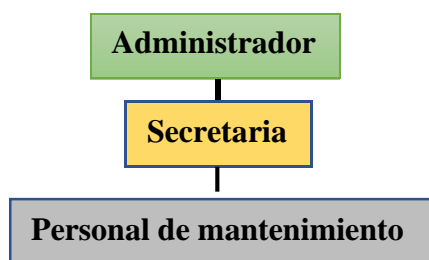
Ahora bien, respecto a la descripción de los equipos y los productos que tienen un valor de \$7.070.000, los cuales son necesarios para realizar las labores de limpieza y mantenimiento.

<b>Conceptos</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Valor unitario</b>	<b>Valor total</b>
Pintura	1	\$150.000	\$150.000
Cera	1	\$40.000	\$40.000
Grasa	1	\$100.000	\$100.000
Cloros	6	\$3.333	\$20.000
Jabón	20	\$3.000	\$60.000
Aceite	4	\$15.000	\$60.000
Pulidora	1	\$400.000	\$400.000
Hidroyet	1	\$350.000	\$350.000
Escobas	3	\$16.660	\$50.000
Traperos	2	\$15.000	\$30.000
Baldes	4	\$5.000	\$20.000
Mangueras	2	\$60.000	\$120.000
Instalaciones de Energía	2	\$60.000	\$120.000
Escaleras	2	\$150.000	\$300.000
Taladro	1	\$250.000	\$250.000
Motocicleta	1	\$5.000.000	\$5.000.000
<b>TOTAL</b>			<b>\$7.070.000</b>

*Tabla 7 Descripción de maquinaria y elementos operativos*

### ***Organigrama***

Para el organigrama se va ubicar al administrador como miembro principal de la empresa debido a que su función es distribuir el trabajo entre los empleados y realizar los negocios, la secretaria es la encargada de transmitir la información y las tareas que debe realizar el personal de mantenimiento.



*Ilustración 8 Carlos Eduardo Carrillo Rojas*

En la siguiente tabla se puede observar los recursos humanos, los cargos, proyecciones de sueldos con sus respectivos costos parafiscales.

<b>Recursos humanos</b>			
<b>Perfil</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Salario</b>	<b>Costos parafiscales</b>
Administrador	1	\$2.100.000	\$168.000
Secretaria	1	\$1.200.00	\$96.000
Mantenimiento	2	\$1.300.000 (C/E)	\$104.000 (C/E)
<b>Total</b>		<b>\$5.900.000</b>	<b>\$472.000</b>

*Tabla 8 Recursos humanos II*

### ***Descripción de equipos de oficina***

A continuación, se puede observar los equipos de oficina que son necesarios para presentar un excelente servicio al momento de atender al público como también distribuir las funciones de la empresa.

<b>Conceptos</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Valor unitario</b>	<b>Valor total</b>
Computadoras	2	\$1.300.000	\$2.600.000
Gavetero de oficina	1	\$250.000	\$250.000
Escritorios	2	\$250.000	\$500.000
Teléfonos	2	\$60.000	\$120.000
Sillas de oficina	2	\$100.000	\$200.000
Sillas de espera	4	\$40.000	\$160.000
<b>TOTAL</b>			<b>\$3.830.000</b>

*Tabla 9 Descripción equipos de oficina*

### ***Procesos preoperativos***

Lo procesos que se deben realizar son elegir el nombre de la empresa en el registro único de empresas, elegir la estructura legal adecuada como lo son elegir el tipo de sociedad, registrar

los estatutos de la compañía relacionando la actividad económica como también el representante legal, así mismo; registrarse en la cámara de comercio y describir las actividades de la empresa y los estatutos, lo anterior tiene un valor de \$1.700.000.

### **Localización**

La empresa Limpieza y Mantenimiento Total en el Municipio de Los Patios, Norte de Santander va tener una instalación en la dirección Av.10 KDX 435 Los Patios, Norte de Santander, allí es donde estarán el personal de trabajo, los equipos y los productos de limpieza y mantenimiento como también se dispondrá en la instalación de la empresa un lugar de atención al público.

### **Proyecciones de ventas**

En la siguiente tabla, se puede observar que la población objetivo son 872 empresas ubicada en Los Patios, Norte de Santander, las cuales el consumo promedio es de 872 mensuales para un porcentaje de captura de 68% es decir, la demanda potencial de 600.

Población objetivo	872 empresas en Los Patios, Norte de Santander
Consumo promedio (mensual o anual)	872 promedio mensual
Total consumo	872
Porcentaje de captura (% de mercado al que desean llegar)	68%
Total demanda potencial	600

*Tabla 10 Cálculo de la demanda*

Ahora bien, en esta tabla se encuentran ubicados los servicios que se prestarían mensualmente, teniendo un incremento en el mes de febrero y manteniéndose hasta finalizar el año.

	<b>Año 1</b>
<b>Total</b>	<b>600 servicios anuales.</b>
Enero	40 servicios
Febrero	44 servicios
Marzo	50 servicios
Abril	51 servicios
Mayo	55 servicios
Junio	50 servicios
Julio	53 servicios
Agosto	55 servicios
Septiembre	52 servicios
Octubre	50 servicios
Noviembre	50 servicios
Diciembre	50 servicios

*Tabla 11 Proyecciones de ventas (unidades)*

### ***Precio de venta***

En el precio de venta se observará el servicio desde una perspectiva de costos, el precio de venta tendrá los costos fijos y costos variables de la empresa, así mismo, el margen de utilidad y punto de equilibrio de las unidades.

	<b>Año 1</b>
Total costos fijos	\$82.000.000
Total costos variables	\$5.160.000
Número de unidades	600
Costo total promedio unitario	\$145.267
Costo fijo promedio unitario	\$136.667
Costo variable unitario	\$8.600
Precio de venta sin IVA	\$188.847
Precio de venta con IVA	\$224.728
Margen de utilidad promedio	30%
Punto de equilibrio en unidades	380

*Tabla 12 Punto de equilibrio*

Del mismo modo, los costos fijos son los equipos o herramientas, equipos de oficina, los recursos humanos y los arriendos incluyendo servicios públicos y servicio de internet con un valor de \$82.000.000 anuales, por otro lado, el costo variable es el valor producto que se van a utilizar para el mantenimiento y limpieza los cuales pueden aumentar o disminuir el precio, dependiendo del mercado.

### ***Proyecciones ingresos por ventas***

Ahora bien, respecto a las proyecciones en el primer año, se puede observar que en el mes de enero se realizaron 40 servicios y a partir del segundo aumentaron los servicios.

	Ventas esperadas miles											
	E	F	M	A	MY	JN	JL	A	S	O	N	D
Total ventas	40	44	50	51	55	50	53	55	52	50	50	50
Descuentos por ventas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Ventas netas	\$8.989.101	\$9.888.011	\$11.236.377	\$11.461.104	\$12.360.014	\$11.236.377	\$11.910.559	\$12.360.014	\$11.685.832	\$11.236.377	\$11.236.377	\$11.236.377
% de ventas a contado	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
% de ventas a crédito	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%

*Tabla 13 Proyecciones de ingresos por ventas (mensual)*

Por otro lado, los servicios del primer año fueron de 600, con una venta neta de \$113.308.200, y con cero descuentos y pagos de contados.

	<b>Año 1</b>
Total ventas	600
Descuentos por ventas	0
Ventas netas	\$113.308.200
% de ventas a contado	100%

*Tabla 14 Proyecciones de ingresos por ventas*

## Capital de trabajo

En la siguiente tabla, se observa por meses, los ingresos y egresos de la empresa, así mismo, la diferencia entre estos dos aspectos.

	E	F	M	A	MY	JN	JL	A	S	O	N	D
<b>Ingresos</b>	\$8.989.10	\$9.888.01	\$11.236.	\$11.461.1	\$12.360.	\$11.236.	\$11.910.	\$12.360.	\$11.6	\$11.236.	\$11.2	\$11.23
	1	1	377	04	014	377	559	014	85.83	377	36.37	6.377
									2		7	
<b>Ventas</b>	40	44	50	51	55	50	53	55	52	50	50	50
<b>Total ingresos</b>	\$8.989.10	\$9.888.01	\$11.236.	\$11.461.1	\$12.360.	\$11.236.	\$11.910.	\$12.360.	\$11.6	\$11.236.	\$11.2	\$11.23
	1	1	377	04	014	377	559	014	85.83	377	36.37	6.377
									2		7	
<b>Egresos</b>	\$20.230.0	\$7.460.00	\$7.460.0	\$7.360.00	\$7.360.0	\$7.360.0	\$7.360.0	\$7.360.0	\$7.36	\$7.360.0	\$7.36	\$7.360.
	00	0	00	0	00	00	00	00	0.000	00	0.000	000
<b>Compra material prima e insumos</b>	\$430.000	\$430.000	\$430.00	\$430.000	\$430.00	\$430.00	\$430.00	\$430.00	\$430.	\$430.00	\$430.	\$430.0
			0		0	0	0	0	000	0	000	00
<b>Remuneración personal operativo</b>	\$2.600.00	\$2.600.00	\$2.600.0	\$2.600.00	\$2.600.0	\$2.600.0	\$2.600.0	\$2.600.0	\$2.60	\$2.600.0	\$2.60	\$2.600.
	0	0	00	0	00	00	00	00	0.000	00	0.000	000
<b>Gastos generales de operación</b>	\$10.470.0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0
	00											
<b>Remuneración administrativos</b>	\$3.330.00	\$3.330.00	\$3.330.0	\$3.330.00	\$3.330.0	\$3.330.0	\$3.330.0	\$3.330.0	\$3.33	\$3.330.0	\$3.33	\$3.330.
	0	0	00	0	00	00	00	00	0.000	00	0.000	000
<b>Gastos de administración</b>	\$1.000.00	\$1.000.00	\$1.000.0	\$1.000.00	\$1.000.0	\$1.000.0	\$1.000.0	\$1.000.0	\$1.00	\$1.000.0	\$1.00	\$1.000.
	0	0	00	0	00	00	00	00	0.000	00	0.000	000
<b>Gastos financieros</b>	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0
<b>Gastos de marketing</b>	\$700.000	\$100.000	\$100.00	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0
			0									
<b>Otros gastos</b>	\$1.700.00	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0
	0											
<b>Total egresos</b>	\$20.230.0	\$7.460.00	\$7.460.0	\$7.360.00	\$7.360.0	\$7.360.0	\$7.360.0	\$7.360.0	\$7.36	\$7.360.0	\$7.36	\$7.360.
	00	0	00	0	00	00	00	00	0.000	00	0.000	000
<b>Flujo mensual (diferencia entre los ingresos y los egresos)</b>	-	\$2.428.01	\$3.776.3	\$4.101.10	\$5.000.0	\$3.876.3	\$4.550.5	\$5.000.0	\$4.32	\$3.876.3	\$3.87	\$3.876.
	\$11.240.8	1	77	4	14	77	59	14	5.832	77	6.377	377
	99											

Tabla 15 Flujo de caja mensual

Ahora bien, en la tabla se puede observar los flujos mensuales y flujos mensuales acumulados en donde en el primer mes se observa más flujo porque se realiza la compra de los equipos de oficina y equipos o herramientas de mantenimiento.

	<b>E</b>	<b>F</b>	<b>M</b>	<b>A</b>	<b>M</b>	<b>JN</b>	<b>JL</b>	<b>A</b>	<b>S</b>	<b>O</b>	<b>N</b>	<b>D</b>
<b>Flujo mensual</b>	-\$ 11.240.899	\$ 2.428.011	\$ 3.776.377	\$ 4.101.104	\$ 5.000.014	\$ 3.876.377	\$ 4.550.559	\$ 5.000.014	\$ 4.325.832	\$ 3.876.377	\$ 3.876.377	\$ 3.876.377
<b>Flujo mensual acumulado</b>	-\$ 11.240.899	-\$ 8.812.887	-\$ 5.036.511	-\$ 935.406	\$ 4.064.608	\$ 7.940.985	\$ 12.491.544	\$ 17.491.558	\$ 21.817.390	\$ 25.693.767	\$ 29.570.143	\$ 33.446.520

Tabla 16 Saldos acumulados (en miles)

## Inversiones

En la siguiente tabla, se observa los conceptos, los activos fijos y las instalaciones puestas en marcha, para un total de \$19.070.000

<b>Rubro</b>	<b>Concepto</b>	<b>Valor</b>
<b>Activos fijos</b>	Equipo o herramientas	\$1.640.000
	Equipo de oficina	\$3.830.000
	Motocicleta	\$5.000.000
<b>Instalaciones y puesta en marcha</b>	Gastos legales de constitución	\$1.700.000
	Arriendo	\$1.000.000
	Sueldos	\$5.900.000
<b>TOTAL</b>		<b>\$19.070.000</b>

Tabla 17 Inversión total

### *Fuentes de capital de inversión*

Ahora bien, como fuente de capital de inversión para iniciar con la operación de la empresa, se va contar con recursos propios \$25.000.0000 que se distribuirá en recursos humanos, equipo o herramientas de limpieza y mantenimiento, equipos de oficina, arriendos incluidos los servicios públicos y servicio de internet.

## Conclusiones

Para concluir, el presente tema es importante, debido a que, el desarrollo de esta idea de negocio “Limpieza y Mantenimiento Total en el Municipio de Los Patios, Norte de Santander” contribuye de manera positiva a la sociedad como también para la económica, de igual manera, contribuye a disminuir los índices de desempleo en el departamento. El presente emprendimiento social aporta en la parte social, debido a que, se le brinda oportunidad a las personas madres cabeza de hogar, personas bachilleres y personas buscando su primer trabajo.

Ahora bien, la herramienta Design Thinking es importante para la construcción de la metodología porque posee cinco fases que son enriquecedoras para el estudiante, lo cual, aporta a que se construya un proyecto visualizando de muchas maneras el mismo, lo cual, genera diversas ideas en pro del proyecto, su viabilidad como también su contribución a la sociedad.

Del mismo modo, el capítulo de estrategias de marketing es importante porque se conoce los servicios que se ofrecen a las empresas, así mismo, la segmentación porque se sabe a qué mercado va dirigido y la población, en este capítulo también se observa el slogan, imagen y marca de la empresa, lo cual es enriquecedora para el proceso de la construcción del proyecto.

Por otro lado, los beneficios de realizar un emprendimiento social es que se puede ayudar a las personas que necesitan un empleo estable, por ello, se enfocó el proyecto en personas madres cabeza de hogar, bachilleres y personas que están buscando su primer empleo.

Y para finalizar, este proyecto aportó en mi crecimiento como persona, porque me ayudó a conocer las diversas maneras de observar una problemática desde dos perspectivas, una social y la otra económica, y con ello, favorecer ambas partes.

### Referencias Bibliográficas

- Alcaldía de Medellín & COMFAMA. (2012). Revisión conceptual sobre emprendimiento social. En Empresas sociales (P 3-29).  
[https://issuu.com/marcoscastro28/docs/revisi\\_n\\_conceptual\\_sobre\\_el\\_empre](https://issuu.com/marcoscastro28/docs/revisi_n_conceptual_sobre_el_empre)
- Camacho, L. D. (2020). Empresas sociales. <https://repository.unad.edu.co/handle/10596/31810>
- Carrillo, C. E. (24 de 04 de 2022). *Wix.com*. Obtenido de Wix.com:  
<https://limpiezaymantenjvgze.wixsite.com/limpieza-y-mantenimi>
- Colombia Digital Marketing [ColDigitalMk]. (26 jun. 2014). Qué es el Marketing Digital y Cuáles son sus beneficios [Archivo de video]. <https://youtu.be/TTYFV-qhQtQ>
- Colombia Joven [Colombia Joven]. (2014). ¿Qué es Innovación Social? [Archivo de video].  
<https://www.youtube.com/watch?v=MKFltzF6ToA>
- Curto Grau, Marta (2012) Los emprendedores sociales. Innovación al servicio del cambio.  
<http://www.bibliotecavirtual.info/2012/08/los-emprendedores-sociales-innovacion-al-servicio-del-cambio-social/>
- Dingo. (2022). *Design Thinking en Español*. Obtenido de  
<https://www.designthinking.es/inicio/index.php>
- Domanski, D. (Ed.), Monge, N. (Ed.) y Quitiaquez, G. (Ed.). (2016). Innovación social en Latinoamérica (capítulo 1 y 5). Corporación Universitaria Minuto de Dios. <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/lc/unad/titulos/126053>
- Junta de Castilla y León. (2012). Marketing Digital para Pymes (P. 97- 107).  
[http://bibliotecadigital.jcyl.es/i18n/catalogo\\_imagenes/grupo.cmd?path=10060082](http://bibliotecadigital.jcyl.es/i18n/catalogo_imagenes/grupo.cmd?path=10060082)
- Mejía Martínez, A. (19,11,2018). OVI unidad 3 Modelo de Negocio Design Thinking. [Archivo de video]. <http://hdl.handle.net/10596/21685>

Merodio, J. (2010) Marketing en Redes Sociales: Mensajes de empresa para gente selectiva (P.

59-66). <https://www.juanmerodio.com/marketing-en-redes-sociales-mensajes-de-empresa-para-gente-selectiva/>

Moshini, S. (2012). Claves del marketing Digital (P. 9-15). <https://docero.com.br/doc/n5sxxce->

Ministerio de Salud y Protección Social . (22 de Julio de 2013). *Resolución 2674 de 2013*.

Obtenido de

<https://www.funcionpublica.gov.co/documents/418537/604808/1962.pdf/abe38fb4-e74d-4dcc-b812-52776a9787f6>

Schnarch, A., & Schnarch, D. S. (2010). Marketing para emprendedores. Bogotá DC, Colombia:

Ecoe Ediciones. <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/69144>

Wix. (2022). *Limpieza y mantenimiento total*. Obtenido de

[limpiezaymantenimiento.t@gmail.com](mailto:limpiezaymantenimiento.t@gmail.com):

<https://limpiezaymantenjvge.wixsite.com/limpieza-y-mantenimi>