

**PROYECTO DE EMPRENDIMIENTO EMPRESARIAL
SANTIAGO ALARCON BARRERA
NEGOCIOS INTERNACIONALES**

JUNIO 2024

**1. CONFORMACIÓN Y DESARROLLO DE LA EMPRESA “SERVICIOS Y ASESORÍAS ALCON SAS” –
“CLEANSERVICE”**

2. INVESTIGACIÓN DE MERCADOS

Como punto de partida para el desarrollo del proyecto de emprendimiento empresarial, se tuvieron en cuenta los siguientes principios de investigación de mercados, los cuales se desarrollan a lo largo del presente documento:

- Identificación de los principales competidores del sector para generar nuestro propio factor de diferenciación frente a las empresas mejor posicionadas.
- Análisis de nuestras debilidades y fortalezas frente a la competencia, así como las oportunidades y posibles amenazas del sector, que permita generar las estrategias de mercadeo adecuadas para ser una empresa competitiva.
- Identificar los nichos de mercado en los cuales se enfocará la empresa, dedicada a brindar servicios de aseo bajo la modalidad de outsourcing, mediante la oferta de personal especializado en aseo de inmuebles.

2.1 DEFINICIÓN DE OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

Crear una empresa que brinde servicios integrales de limpieza para hogares y entidades en la ciudad de Bogotá, alineada a los protocolos de aseo y desinfección nacionales e internacionales y que garantice el cumplimiento de la normatividad vigente.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Alcanzar una rentabilidad mínima de la inversión de 5%, mediante un adecuado manejo financiero de la empresa, logrando un equilibrio entre las ventas y los costos operativos.
- Alcanzar una participación en el mercado del 3%, a través de las diferentes acciones que se realicen para satisfacer las necesidades de los clientes, con tarifas competitivas y estrategias de marketing que promuevan el posicionamiento de la empresa en el sector.
- Generar mínimo 20 empleos al mes de junio del año 2024, entre contratos de tiempo parcial y de tiempo completo, mediante la contratación de trabajadores con todos los requisitos y garantías de ley.
- Lograr un posicionamiento de la marca CLEANSERVICE dentro de la población identificada como mercado potencial.

- Ofrecer a los clientes potenciales un servicio innovador, que se ajuste a sus necesidades, expectativas y recursos.

2.2 JUSTIFICACIÓN Y ANTECEDENTES DEL PROYECTO

Este proyecto de emprendimiento tiene como línea principal de negocio el servicio de aseo a hogares y empresas, CLEANSERVICE.

En este sentido, la conformación y desarrollo de la empresa en cuestión busca responder a las necesidades de diferentes clientes empresariales y hogares, brindando servicios de aseo con personal calificado que tiene relación contractual directa con la empresa dentro de los parámetros legales vigentes.

Las empresas de limpieza brindan servicios esenciales al contribuir a mantener un entorno limpio y saludable, representando un papel significativo en la economía y en la sociedad al formar parte de la cadena de valor de otros sectores, desencadenando un impacto económico, regional, social y ambiental, en los cuales se profundizará más adelante.

En la actualidad, tanto las empresas como los hogares buscan reducir la carga laboral interna para enfocar sus esfuerzos en la optimización de tiempos y recursos, dando paso a la modalidad de Outsourcing, es decir tercerizar servicios.

El outsourcing de actividades tiene sus orígenes en Estados Unidos en los inicios de los años sesenta; *“Es el proceso mediante el cual una empresa externaliza una parte de su actividad, es decir, contrata a una empresa externa para gestionar una parte de la compañía. Con este método la empresa principal puede centrarse y mejorar en ciertas funciones y especializarse aumentando en eficiencia y ahorrando tiempo.”*

Dentro de los beneficios que encuentran los clientes con esta modalidad están:

- Optimización de los gastos operativos y de recursos humanos.
- Reducción de los costos y análisis de oportunidades para su expansión a nivel nacional e internacional.
- Contar con personal experto en diferentes áreas (aseo), sin tener que incluirlos dentro de su planta laboral.

2.3 ANÁLISIS DEL SECTOR

En la actualidad, un alto porcentaje de empresas no cuentan dentro de su planta de personal directa con cargos para atender las necesidades de aseo, cafetería y servicios generales y, en el caso de los hogares, es requerido generalmente como un apoyo por la falta de disponibilidad de tiempo para realizar dichas actividades, por lo que se acude a empresas creadas en el mercado para la prestación de estos servicios.

Todas las empresas y hogares necesitan para su funcionamiento y desarrollo que sus instalaciones se encuentren en óptimas condiciones de aseo y desinfección, para lo cual deben contar con el recurso humano que se encargue de dicha labor, garantizando un ambiente saludable, agradable y seguro.

Nuestra empresa, se fundamenta en brindar estos servicios partiendo de los principios de cumplimiento, calidad y satisfacción de las necesidades de sus clientes, garantizando un servicio altamente calificado, dada la competitividad del mercado.

Por otra parte, aun es bastante frecuente la contratación del personal de aseo de manera informal, es decir, sin ninguna vinculación contractual que garantice estabilidad laboral, el pago de prestaciones sociales ni la debida afiliación al sistema de seguridad social; por lo anterior, es de interés tanto para los clientes (hogares y empresas) como para las trabajadoras de servicio de aseo, que la empresa garantiza esta contratación bajo todos los parámetros de ley.

2.4 ANÁLISIS DE MERCADO

Nuestro mercado objetivo son las empresas y los hogares en la ciudad de Bogotá; por su parte el mercado potencial son las medianas y pequeñas empresas, así como los hogares de ciertos sectores de la ciudad ubicados en las localidades de Usaquén, Chapinero y Engativá, preferiblemente.

Con respecto a las medianas y pequeñas empresas se busca asegurar la prestación del servicio de acuerdo con la capacidad instalada del negocio, del recurso humano y de operación del mismo.

Por su parte, para los hogares, esta selección se hace básicamente teniendo en cuenta la capacidad adquisitiva de los hogares de estos estratos socioeconómicos.

2.5 ANÁLISIS DE LA COMPETENCIA

Se realizó un estudio comparativo entre las coberturas de los servicios con 3 empresas similares del sector, que permitieran identificar las ventajas y desventajas que tiene CLEANSERVICE en el mercado. (ANEXO 1: COMPARATIVO COBERTURA DE LOS SERVICIOS).

Este comparativo entre los servicios que incluye y no incluye cada empresa y encontrar las diferencias, nos permitió estructurar nuestro portafolio de servicios y las tarifas diferenciales que podíamos ofrecer, buscando siempre un valor agregado que les permitiera al cliente elegirnos como su primera opción.

3. ESTRATEGIAS DE MERCADO

3.1 CONCEPTO DEL PRODUCTO O SERVICIO

CLEANSERVICE es una empresa especializada en brindar servicios de aseo bajo la modalidad de outsourcing, con los más altos estándares de calidad a hogares, conjuntos residenciales, edificios,

empresas, establecimientos comerciales, bodegas, centros médicos, garantizando que su imagen e instalaciones se encuentren en óptimas condiciones de aseo, con personal altamente calificado para tal fin.

Las tareas se realizan haciendo uso de los insumos e instrumentos de aseo entregados por el cliente y teniendo en cuenta las recomendaciones y los cuidados que el cliente indique al inicio de cada servicio.

Al cliente que contrata el servicio se le da a conocer las pautas, condiciones y términos en los que el usuario y/o el cliente pueden acceder al servicio provisto por la empresa SERVICIOS Y ASESORÍAS ALCÓN SAS, a través de su marca CLEANSERVICE. (ANEXO 2: TERMINOS Y CONDICIONES DEL SERVICIO). La utilización del servicio por parte del mismo es una declaración formal de la aceptación de todos los términos y condiciones del servicio incluidos en el documento en mención y por consiguiente de todos los efectos jurídicos que emanen de los mismos.

El servicio incluye el aseo integral de los diferentes ambientes y las actividades se delimitan en consideración a la jornada contratada por el cliente y a las necesidades propias del mismo.

3.2 ESTRATEGIAS DE DISTRIBUCIÓN

Este indicador no aplica para este proyecto, dado que la empresa no realiza distribución de productos y por esta razón no requiere una cadena logística para proveer el bien y servicio.

3.3 ESTRATEGIAS DE PRECIO

Se realizó un estudio y una comparación entre varias empresas del sector para poder establecer unas tarifas sostenibles y así mismo competitivas (ANEXO 3: COMPARATIVO TARIFAS CON OTRAS EMPRESAS); en este ejercicio se muestran los tipos de servicio que tienen las otras empresas y su valor correspondiente, llegando a establecer las tarifas propias y cómo en términos de precios somos una empresa competitiva en el mercado (ANEXO 4: TARIFAS 2023 Y 2024).

Los precios de los servicios ofertados por CLEANSERVICE serán informados en el momento de cotizar el servicio a través de los diferentes canales de atención y además serán comunicados al cliente en su orden de servicio al momento de realizar la reserva.

En la orden de servicio se encontrará el valor total que el cliente debe cancelar a CLEANSERVICE a título de prestación de los servicios de aseo antes de la prestación del servicio.

Una vez el cliente realice el pago, debe enviarlo a través de los canales de atención correo electrónico o WhatsApp, con el fin de que la reserva pueda confirmarse.

El recaudo de los pagos por cualquier concepto es realizado por plataformas de pagos electrónicos y por otras entidades bancarias y/o financieras ajenas a la empresa; por ende, la empresa, no se

hacen responsables de cualquier inconveniente que se pueda presentar en relación al funcionamiento de la plataforma de pago electrónicos o de las otras entidades bancarias y/o financieras.

En el caso que el cliente y la empresa pacten términos de pago diferentes a los especificados en la presente cláusula, dicho acuerdo debe estipularse por escrito en la orden de servicios; cualquier violación del acuerdo pactado será causal de incumplimiento y por lo tanto de interrupción inmediata de la prestación del servicio.

3.4 ESTRATEGIAS DE PROMOCIÓN

Las estrategias de promoción de CLEANSERVICE se enfocan en lograr un reconocimiento de la marca, fidelización de los clientes actuales, identificación y captura de clientes potenciales.

- Se realiza publicidad periódica a través de redes sociales como Facebook, Instagram y grupos de WhatsApp (ANEXO 5: PUBLICIDAD PARA REDES SOCIALES).
<https://www.facebook.com/Cleanservicecol>
<https://www.instagram.com/cleanservicecol/>
- Envíos masivos de portafolios de servicios vía correo electrónico y/o WhatsApp a empresas identificadas como clientes potenciales.
- Distribución de volantes publicitarios en diferentes sectores de la ciudad.
- Plan de referidos: Se promueve con los clientes actuales descuentos especiales en la facturación, si refieren conocidos como clientes potenciales que puedan estar interesados en el servicio.
- Así mismo, CLEANSERVICE tiene como estrategia de promoción de sus servicios concientizar a los clientes actuales y potenciales sobre la importancia de dar cumplimiento a la normatividad vigente frente a la empleabilidad de personal para servicios de aseo, bien sea por tiempo parcial o completo.

En este sentido, CLEANSERVICE le garantiza al personal de aseo:

- Afiliación y pagos mensuales al Sistema de Seguridad Social, lo cual incluye Salud, Pensión, Caja de Compensación y ARL, de acuerdo con el tiempo laborado.
- Proceso de selección y contratación de la profesional de limpieza, de acuerdo con la normatividad vigente.
- Pago de las prestaciones de ley (primas, vacaciones, cesantías e intereses de cesantías), de acuerdo con el tiempo laborado.
- Capacitaciones periódicas en Seguridad y Salud en el Trabajo para promover el mejoramiento continuo y bienestar de la colaboradora, a través de la Administradora de Riesgos Laborales (ARL) AXA COLPATRIA.

- Dotación de uniformes a la profesional de limpieza, según lo establece la ley.
- Pagos quincenales a la profesional de limpieza.

3.5 ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN

Las estrategias de comunicación implementadas por CLEANSERVICE para promocionar y posicionar los servicios son las siguientes:

- Nuestro PORTAFOLIO DE SERVICIOS (ANEXO 6) y VOLANTES PUBLICITARIOS (ANEXO 7), describen los principios corporativos de la empresa, misión, visión, valores y beneficios; así mismo informa sobre los canales de servicio al cliente a través de los cuales se brinda la información sobre los servicios.
- Los canales de servicio al cliente que ofrece la empresa son:
 - Página web www.cleanservicecol.com
 - Correo electrónico www.servicioalcliente@cleanservicecol.com
 - Línea telefónica 320 4610211
 - Redes sociales en Facebook e Instagram (@Cleanservicecol)
<https://www.facebook.com/Cleanservicecol>
<https://www.instagram.com/cleanservicecol/>

3.6 ESTRATEGIAS DE SERVICIO

Las estrategias de servicio de CLEANSERVICE están enmarcadas dentro de la política de calidad, garantía de servicio, derechos y obligaciones del cliente y responsabilidades de la empresa:

POLÍTICA DE CALIDAD:

CLEANSERVICE garantiza prestar los servicios con un equipo humano capacitado, responsable, ético, con calidad, eficiencia y eficacia, siempre orientados a satisfacer las necesidades del cliente.

Nuestros compromisos:

- Entregar una atención personalizada dando cumplimiento a los acuerdos y garantías del servicio.
- Impulsar una cultura basada en el respeto, confianza y seguridad en nuestras operaciones.
- Desarrollar el potencial de nuestro talento humano a través de un programa de capacitación continuo.
- Cumplir con los requerimientos de la normatividad vigente para el funcionamiento de nuestra organización.
- Mejorar continuamente el sistema de gestión de calidad, cumpliendo con los requisitos legales y de calidad aplicables a nuestra organización, los cuales garanticen un crecimiento sostenible en el tiempo.

GARANTÍA DE SERVICIO:

CLEANSERVICE se compromete a realizar las tareas de aseo con altos estándares de calidad, con el fin de cumplir con las expectativas del cliente y velando siempre por la satisfacción del mismo.

En el caso que el cliente no esté satisfecho con el servicio prestado o considere que el mismo no cumplió con las especificaciones de la orden de servicio, tiene la facultad de expresar su apreciación o inconformidad a través de los diferentes canales de atención durante las siguientes 24 horas desde la hora de inicio del servicio a la terminación del servicio, especificando en detalle las razones de las mismas.

Una vez recibida la inconformidad del cliente, CLEANSERVICE tendrá 5 días hábiles para adelantar el análisis e investigación de la misma con el profesional de limpieza asignado al cliente y, con base en la investigación, comunicarse con el cliente y gestionar una respuesta a la inconformidad manifestada, la cual y dependiendo de los resultados de la investigación podrá ser favorable o desfavorable.

DERECHOS Y OBLIGACIONES DEL CLIENTE:

a. DERECHOS DEL CLIENTE:

- El cliente tiene derecho a ser tratado con respeto durante toda la relación contractual.
- El cliente tiene derecho a que la prestación del servicio sea ejercida por profesionales entrenados, capacitados para el ejercicio de su labor.
- El cliente tiene derecho a que el profesional de limpieza pueda ser requisado a la entrada y salida del predio por parte los funcionarios de seguridad privada que tienen potestad para el efecto, siempre respetando los derechos humanos y fundamentales del trabajador, so pena de verse inmerso en procesos judiciales en relación con la violación a estos.

b. OBLIGACIONES DEL CLIENTE:

- El cliente se compromete a tratar de manera respetuosa y cordial tanto a los profesionales de limpieza, como a los demás empleados de CLEANSERVICE.
- El cliente se obliga expresamente a mantener bajo llave durante el tiempo del servicio, todos los elementos de valor, joyas y/o dineros en efectivo, plástico y/títulos valores que posea. La empresa en ningún caso responderá por sucesos que esta omisión acarree, salvo que su responsabilidad sea investigada y declarada por parte de autoridad competente.
- El cliente se obliga a mantener bajo llave durante el tiempo del servicio las armas de fuego que posea en su predio. La empresa en ningún caso responderá por sucesos que esta omisión acarree.
- El cliente se obliga a que en ningún momento cometer actos ilícitos, obscenos o sexuales hacia o con el profesional de limpieza, so pena de verse inmerso en las acciones legales pertinentes.

- No podrá el cliente en ningún momento impedir la salida del predio del profesional de limpieza, so pena de verse inmerso en las acciones legales pertinentes.
- El cliente se obliga a mitigar riesgos que puedan afectar la salud del profesional de limpieza y a contar con un plan de emergencia y elementos mínimos de seguridad dentro de su predio, relacionado con cualquier siniestro que se pueda presentar al momento del inicio de la prestación del servicio (incendio, inundación, hurto o cualquier otro caso que ponga en riesgo la seguridad y bienestar tanto del trabajador como del cliente y de los bienes de uno y otro). El mencionado plan de emergencia debe ser comunicado al profesional de limpieza, quien estará capacitado para entenderlo y llevarlo a cabo.
- El cliente se obliga, declara y garantiza que toda la información que suministra es veraz, precisa, correcta y se encuentra actualizada. Sopesa de entrar a responder por cualquier perjuicio que pueda surgir como consecuencia del suministro de información falsa o incompleta.
- El cliente se obliga a utilizar debidamente el servicio, por lo tanto en el caso en el cual pretenda o logre que se presten servicios por cuenta directa del profesional de limpieza durante su relación laboral con la empresa, acepta la imposición de una sanción pecuniaria equivalente a 2 SMMMLV, los cuales se obliga a cancelar de manera inmediata, con la sola presentación de las pruebas por parte de la empresa, autorizando a ésta a que de cualquier suma de dinero que tenga en favor del usuario y/o el cliente sea descontada. Así mismo, la empresa podrá suspender la prestación de los servicios, restringir el acceso a la plataforma y/o proceder a la cancelación de la cuenta.
- Es obligación del cliente hacer uso de la página web de CLEANSERVICE de manera adecuada y a través de dispositivos electrónicos en los cuales pueda garantizar la seguridad de la información provista; CLEANSERVICE no se hace responsable de los efectos que puedan sobrevenir al cliente o a demás terceros por la información provista en dispositivos donde esta pueda estar expuesta a terceros.
- En caso de un accidente de trabajo o de una emergencia de cualquier naturaleza, el cliente está obligado a informar inmediatamente a la empresa al número telefónico de servicio al cliente 3204610211; quien atienda su llamada está en capacidad de direccionar sobre los pasos a seguir, informando direcciones de las IPS adscritas a la red asistencial de ARL AXA COLPATRIA. Siempre se ubicará la IPS más cercana de acuerdo al lugar donde ocurra el accidente para que nuestros profesionales de limpieza reciban atención médica inmediata. En caso de que usted no reciba respuesta oportuna al llamar al teléfono anteriormente mencionado, informe del presunto accidente de trabajo llamando a nivel nacional al 01 8000 512 620 o desde tu celular #247, opción 1 - 1 – 1, donde le proporcionarán la orientación y apoyo requerido para la atención de urgencias. Si el presunto accidente de trabajo es grave y nuestro profesional de limpieza no se puede movilizar, mantenga la calma y espere la llegada de la ambulancia de la ARL.

RESPONSABILIDADES DE LA EMPRESA:

- a. **RESPONSABILIDAD LABORAL:** CLEANSERVICE es el único responsable de los profesionales de limpieza en materia laboral, por lo tanto, todo lo que legalmente se exija en virtud de la relación laboral, será asumido directamente por la misma.

En consecuencia, CLEANSERVICE declara que todos sus profesionales de limpieza se encuentran debidamente contratados y afiliados a EPS, ARL, Caja de Compensación Familiar, Fondo de Pensiones y Cesantías y que les son reconocidos todos los aspectos a los que por Ley en su calidad de empleador se ve obligado.

Entre el cliente y los trabajadores de CLEANSERVICE quienes se desempeñan como profesionales de limpieza, no existe relación laboral de ninguna índole y aunque la naturaleza de los servicios prestados por CLEANSERVICE permite que los clientes tengan ciertas prerrogativas frente a las tareas que realizan los profesionales de limpieza durante el servicio, en ningún momento esta situación configura subordinación laboral.

- b. **RESPONSABILIDAD POR DETERIORO, DAÑO O INCONVENIENTE:** En el caso en que se presente algún inconveniente durante la realización del servicio, el cual se relacione con la prestación del mismo y siempre y cuando sea diferente al establecido en la garantía de calidad, el cliente deberá comunicarlo por escrito al correo electrónico servicioalcliente@cleanservicecol.com, en las 48 horas siguientes a la terminación del servicio, especificando en detalle las razones de su situación.

Frente a esta comunicación, CLEANSERVICE enviará al cliente el FORMATO DE RECLAMACIÓN POR DETERIORO, DAÑO O INCONVENIENTE (ANEXO 8), el cual deberá ser diligenciado por el mismo dentro de las 48 horas siguientes a su recepción, especificando en detalle los hechos ocurridos y adjuntando las pruebas que verifiquen la ocurrencia los hechos.

Recibido el FORMATO DE RECLAMACIÓN POR DETERIORO, DAÑO O INCONVENIENTE, CLEANSERVICE tiene 5 días hábiles para emitir por escrito y al correo electrónico suministrado por el usuario respuesta a la reclamación, la cual y dependiendo de los resultados de la investigación interna podrá ser favorable o desfavorable.

El cliente, tendrá 3 días hábiles para aceptar la solución ofrecida por la empresa o plantear una solución alterna. En caso tal que guarde silencio dentro del término antes señalado, se entenderá que accede a la solución y el caso se considerará resuelto, por lo tanto, CLEANSERVICE se encontrará a paz y salvo frente al inconveniente reportado por el cliente.

El cliente reconoce y acepta que la empresa está facultada para acudir al mercado y/o pedir al cliente comprobantes del valor comercial del bien objeto del deterioro o daño y así establecer el valor comercial real del bien objeto del deterioro o daño.

En el caso de que se proceda al reembolso de manera total o parcial, el mismo se hará a través de consignación bancaria, a la cuenta que el cliente indique por medio de comunicación escrita. El reembolso procederá en los siete (7) días hábiles siguientes a la fecha de la solicitud realizada por el cliente y aprobada por la empresa. El cliente autoriza a la empresa para que en caso de que proceda el reembolso, descuenta del valor del mismo el costo correspondiente a los gastos relacionados con la consignación bancaria.

¿Qué se entiende por inconvenientes?:

Todos aquellos sucesos que en virtud del servicio prestado por los profesionales de limpieza generen un daño o deterioro, en los predios o bienes del cliente, siempre y cuando los mismos no se hayan generado en virtud de una autorización del cliente frente a alguna actividad que no esté permitida.

No se entenderá por inconveniente aquellos que se produzcan por caso fortuito, fuerza mayor, hecho de un tercero, culpa exclusiva de la víctima, y/o demás sucesos en los que el profesional de limpieza actué fuera de sus funciones y actividades permitidas, salvo que logré probarse negligencia por parte de la empresa, ni aquellos que surjan del desgaste natural por el tiempo y el uso legítimo de los bienes.

La empresa no responderá en ningún caso por daños producidos por caso fortuito, fuerza mayor, hecho de un tercero, y/o culpa exclusiva de la víctima, tampoco en caso de daños ocurridos a objetos de propiedad del cliente por el desgaste natural por tiempo y uso legítimo de aquellos.

EXONERACIÓN DE RESPONSABILIDAD: El cliente por medio de estos términos y condiciones libera y exime de responsabilidad a CLEANSERVICE, y por lo tanto se abstendrá de presentar acciones legales de cualquier naturaleza, relacionadas con situaciones de caso fortuito, fuerza mayor, hecho de un tercero, culpa exclusiva de la víctima y/o demás sucesos en los que el profesional de limpieza actué fuera de sus funciones y actividades permitidas, salvo que logré probarse negligencia por parte de la empresa.

En cualquier caso, la empresa estará dispuesta a colaborar con lo requerido por parte de las autoridades judiciales.

3.7 PRESUPUESTO DE LA MEZCLA DE MERCADO

A continuación, se definen los recursos económicos necesarios para ejecutar las acciones que requieren las estrategias de mercado:

- Diseño e implementación de página web: \$3.000.000
- Diseño y producción de portafolios de servicios: \$1.000.000
- Diseño y producción de volantes publicitarios: \$500.000
- Publicación de publicidad patrocinada en redes sociales (Instagram y Facebook): \$200.000 mensuales

3.8 ESTRATEGIAS DE APROVISIONAMIENTO

La empresa SERVICIOS Y ASESORIAS ALCON SAS, cuenta con los siguientes proveedores para la operación de su producto CLEANSERVICE:

- MUNDO DOTACIONES: Empresa que suministra los uniformes y calzado de dotación para las colaboradoras.
- SOLUCIONES OCUPACIONALES – SOLOC: Empresa con la cual se gestionan los exámenes médicos de ingreso y retiro de las colaboradoras
- CARLOS ALBERTO VILLARREAL SALCEDO / DISEÑADOR VISUAL: Profesional que apoya en el diseño de la página web, portafolios, piezas y volantes publicitarios.
- ONCE DISEÑO Y PUBLICIDAD SAS: Impresión de portafolios y volantes publicitarios.

4. PROYECCIÓN DE VENTAS

4.1 PROYECCIÓN MÍNIMA A CINCO (5) AÑOS

Las ventas del segundo semestre del año 2023 y lo corrido del año 2024 se ejecutaron realizando actividades de mercadeo en la página web y en las redes sociales donde se encuentran publicaciones del producto CLEANSERVICE.

Adicionalmente se realizaron estrategias de mercadeo directo con correspondencia de publicidad del producto enviada a un grupo de 450 médicos de la zona norte de Bogotá.

La proyección de ventas para los próximos 5 años se realizará con base en los siguientes criterios:

1. Se toman las ventas históricas del año anterior al proyectado.
2. Incremento del salario mínimo legal de cada año.
3. IPC del año inmediatamente anterior al año de proyección.
4. Proyección del 3% de crecimiento en ventas por cada año proyectado.

(VER ANEXO 9: PROYECCIÓN DE VENTAS A CINCO (5) AÑOS)

4.2 JUSTIFICACIÓN DE LAS VENTAS

Las ventas de la empresa SERVICIOS Y ASESORIAS ALCON SAS - CLEANSERVICE son el resultado del marketing que se ha efectuado de los servicios que ofrecemos, a través de las estrategias de promoción, comunicación, tarifas competitivas, calidad y garantía del servicio; esto ha dado como resultado las ventas del año anterior y el presente año, demostrando la viabilidad y rentabilidad de la empresa.

Así mismo, las ventas se ven reflejadas en la organización administrativa, operativa y financiera de la empresa, con un seguimiento riguroso de cada una de estas áreas que permitan garantizar un funcionamiento estructurado y alineado con los objetivos y principios de la misma.

4.3 POLÍTICA DE CARTERA

SERVICIOS Y ASESORIAS ALCON SAS, a través de su marca CLEANSERVICE, es responsable de crear una factura electrónica con fines fiscales, según la normatividad vigente en Colombia. El cliente por su parte acepta que la empresa le envíe por correo electrónico, la factura en formato PDF de los servicios prestados, comprometiéndose él mismo a imprimirla para sus fines fiscales pertinentes.

La anterior disposición se refiere a la facturación electrónica, mediante la cual la empresa previa autorización de la DIAN tiene permitido emitir facturas por medio de un software, las cuales cumplen con los requisitos establecidos en el art. 617 del Estatuto tributario de Colombia y sus relacionados.

El cliente debe suministrar los siguientes datos para efectos de la facturación electrónica:

- Nombre completo y/o razón social
- Documento de identidad y/o NIT
- Dirección
- Teléfono
- Correo electrónico

Se establecen diferentes canales y formas de pago para facilidad de los clientes:

CANALES DE PAGO:

- DAVIVIENDA CUENTA DE AHORROS N° 108900364515
- BANCOLOMBIA CUENTA DE AHORROS: 58673538655

FORMAS DE PAGO:

- Quincenal vencido; el cliente cancela máximo tres (3) días posteriores al recibido de la factura vía correo electrónico.
- Mensual vencido; el cliente cancela máximo tres (3) días posteriores al recibido de la factura vía correo electrónico.
- Pago anticipado a la prestación del servicio

El cliente deberá pagar el valor total dentro de los plazos establecidos en la orden de servicio. En caso de incumplir dicho pago, el cliente asumirá a título de sanción por incumplimiento contractual un valor adicional equivalente al 5% del valor total de la factura, el cual se cobrará en una factura adicional y/o en la factura siguiente, correspondiente a la compra de otros servicios de aseo por parte del cliente.

El cliente podrá cancelar su reserva y/o modificar los detalles de la misma, en cualquier momento. Si lo hace hasta 24 horas antes del comienzo del servicio la cancelación o modificación no tendrá ningún costo; después de ese término, la empresa no realizará ningún reembolso del servicio previamente reservado y ofrece al cliente la opción de reprogramar el servicio sin recargo adicional, por una única vez.

5. OPERACIÓN

5.1 FICHA TÉCNICA DEL PRODUCTO O SERVICIO:

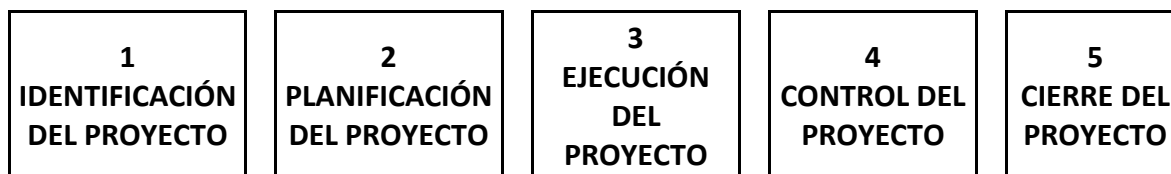
En la ficha técnica se describen las características principales del servicio que presta SERVICIOS Y ASESORIAS ALCON SAS - CLEANSERVICE. (VER ANEXO 10: FICHA TÉCNICA DEL SERVICIO)

5.2 ESTADO DE DESARROLLO:

Los proyectos tienen varias fases de desarrollo, para el caso de la empresa SERVICIOS Y ASESORÍAS ALCON SAS - CLEANSERVICE, tenemos cinco fases para un correcto desarrollo.

Tener claras las fases de un proyecto durante su desarrollo ayuda a manejar los detalles del proyecto y tomar los pasos en el orden correcto; dividir los esfuerzos de gestión de proyectos en estas cinco fases puede ayudar a estructurar sus esfuerzos y simplificarlos en una serie de pasos lógicos y manejables.

Veamos las cinco fases para el desarrollo de un proyecto:



La fase en la que se encuentra el presente proyecto es la ejecución, ya que la empresa se encuentra en marcha desde el 1° de julio de 2023.

Debemos tener en cuenta la importación de la fase No 4 que se denomina control del proyecto, que tiene por objetivo hacer que las proyecciones de mercadeo y finanzas estén dentro de los márgenes establecidos.

La fase No 5 es el punto más importante ya que si este proyecto tiene su cierre es señal de viabilidad.

5.3 DESCRIPCIÓN DE LOS PROCESOS:

5.3.1. PROCESO COMERCIAL:

5.3.1.1. PROMOCIÓN DEL SERVICIO:

- Se realiza publicidad periódica a través de redes sociales como Facebook, Instagram y grupos de WhatsApp de móviles corporativos. <https://www.facebook.com/Cleanservicecol>; <https://www.instagram.com/cleanservicecol/>. (ANEXO 5: PUBLICIDAD PARA REDES SOCIALES).

- Envíos masivos de portafolios de servicios vía correo electrónico y/o WhatsApp a empresas identificadas como clientes potenciales. (ANEXO 6: PORTAFOLIO DE SERVICIOS).
- Distribución de volantes publicitarios en diferentes sectores de la ciudad. (ANEXO 7: VOLANTES PUBLICITARIOS)
- Plan de referidos: Se promueve con los clientes actuales descuentos especiales en la facturación, si refieren conocidos como clientes potenciales que puedan estar interesados en el servicio.
- Promoción a través de la página web <https://cleanservicecol.com/>

5.3.1.2. COTIZACIÓN DEL SERVICIO:

Para cotizar los servicios de aseo ofrecidos por CLEANSERVICE, el cliente debe solicitar la cotización del servicio, a través de alguno de los canales de atención establecidos: página web www.cleanservicecol.com, llamadas telefónicas o WhatsApp al número 3204610211, redes sociales Facebook e Instagram, y el correo electrónico servicioalcliente@cleanservicecol.com. Una vez el cliente solicita información sobre el servicio se le envía la cotización y los términos y condiciones del mismo. (VER ANEXO 11: MODELO COTIZACION DE SERVICIOS Y ANEXO 2: TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL SERVICIO).

5.3.1.3. ORDEN DE SERVICIOS:

Al recibir la aceptación de la cotización por parte del cliente, se genera la correspondiente orden de servicios con las especificaciones de la reserva efectuada. (ANEXO 12: MODELO ORDEN DE SERVICIOS). El cliente debe retornar la orden de servicios debidamente firmada en señal de aceptación. El cliente debe revisar y aceptar los Términos y Condiciones de uso y la Política de Tratamiento de Datos Personales, documentos que puede consultar en la página web www.cleanservicecol.com; si tiene preguntas al respecto puede consultar a través del correo electrónico servicioalcliente@cleanservicecol.com o al teléfono de servicio al cliente 3204610211. Esta orden de servicios se genera y se envía de manera mensual para los clientes.

5.3.1.4. CARTA DE PRESENTACIÓN:

Adicional a la orden de servicios se envía la carta de presentación de la trabajadora asignada para la prestación del servicio. (ANEXO 13: MODELO CARTA DE PRESENTACIÓN).

5.3.2. PROCESO DE SERVICIO AL CLIENTE:

5.3.2.1. PROGRAMACION DEL SERVICIO:

Se realiza una programación mensual de los servicios a prestar, la cual especifica el cliente, la trabajadora asignada, los días programados y la intensidad horaria. (ANEXO 14: PROGRAMACION CLIENTES ENERO A MARZO DE 2024). Diariamente se hacen las modificaciones necesarias de acuerdo con las novedades que se presenten.

5.3.2.2. CANCELACIÓN, CAMBIOS O MODIFICACIONES DEL SERVICIO CONTRATADO:

El cliente podrá cancelar su reserva y/o modificar los detalles de la misma, en cualquier momento; si lo hace hasta 24 horas antes del comienzo del servicio la cancelación o modificación no tendrá ningún costo; después de ese término, la empresa ofrece al cliente la opción de reprogramar el servicio sin recargo adicional, por una única vez. En caso de cancelación del servicio por parte de la empresa, el cliente podrá decidir si mantener la reserva y seleccionar una nueva fecha para la prestación del servicio.

5.3.2.3. MODELO DE ATENCIÓN AL CLIENTE:

Este modelo de atención al cliente establece la manera como la empresa dispone sus canales de contacto para atender los diferentes requerimientos y solicitudes que hacen sus usuarios y/o clientes. (ANEXO 15: MODELO DE ATENCIÓN).

En este sentido, el modelo de atención al cliente de CLEANSERVICE define los siguientes procedimientos:

- a. Gestión de los canales de atención (ANEXO 16: FORMATO DE REGISTRO DE SOLICITUDES).
- b. Gestión de PQRS (ANEXO 8: FORMATO DE RECLAMACIÓN POR DETERIORO, DAÑO O INCONVENIENTE)
- c. Medición de satisfacción del cliente: (ANEXO 17: MODELO ENCUESTA DE SATISFACCIÓN).

5.3.3. PROCESO DE SELECCIÓN DE PERSONAL:

5.3.3.1. IDENTIFICAR NECESIDADES DE CONTRATACIÓN:

De acuerdo con la demanda de servicios por parte de los clientes se define el recurso humano a contratar.

5.3.3.2. DESCRIPCIÓN DEL PERFIL DEL CARGO:

Se establecen los perfiles de los cargos a saber, auxiliar de aseo y cafetería y empleada doméstica interna. (ANEXO 18: PERFILES DE CARGOS).

5.3.3.3. PUBLICACIÓN DE LA OFERTA LABORAL:

Difusión de la(s) vacante(s) a través de los siguientes canales:

- Página del Servicio Público de Empleo SENA
- Página del Servicio Público de Empleo COMPENSAR
- WhatsApp corporativo
- Promociones internas
- Recomendaciones

5.3.3.4. PRESELECCIÓN:

Evaluación de las hojas de vida recibidas teniendo en cuenta factores como la formación, la experiencia requerida en la oferta, el sitio de residencia, entre otros.

5.3.3.5. ENTREVISTAS:

Validación de la información general de la aspirante, experiencia laboral, actitud, habilidades, conocimientos, estabilidad laboral, competencias, presentación personal, entre otros.

5.3.3.6. REFERENCIACIÓN:

Verificación de documentación y referencias laborales, personales y familiares. (ANEXO 19: ENTREVISTA Y REFERENCIACIÓN).

5.3.3.7. EXAMEN MÉDICO OCUPACIONAL DE INGRESO:

Una vez es seleccionado el personal a contratar, se remite para el examen médico ocupacional de ingreso (ANEXO 20: CARTA DE REMISIÓN EXAMEN MÉDICO DE INGRESO).

5.3.3.8. CONTRATACIÓN DEL PERSONAL SELECCIONADO:

Elaboración, firma y legalización de los documentos de contratación. (ANEXO 21: DOCUMENTOS DE CONTRATACIÓN).

5.3.3.9. ENTREGA DE DOTACIÓN:

Se entrega la dotación de uniformes y calzado conforme a la ley vigente. (ANEXO 21: ACTA ENTREGA DE DOTACIÓN).

5.3.3.10. INDUCCIÓN:

Se realiza la debida inducción a la trabajadora con el fin de socializar la información corporativa de la empresa, el modelo de prestación del servicio a los clientes, recomendaciones importantes a tener en cuenta, el sistema de contratación y remuneración, entre otros aspectos y beneficios. (ANEXO 22: PRESENTACIÓN INDUCCIÓN DE INGRESO).

5.3.4. PROCESO DE NÓMINA Y CONTABILIDAD:

5.3.4.1. COMITÉ DE VERIFICACIÓN DE NÓMINA:

De manera quincenal se realiza un comité entre los encargados de las áreas de servicio al cliente y contabilidad, con el fin de verificar los servicios efectivamente prestados por cada una de las trabajadoras, así como las novedades que se pudieron presentar durante este periodo, para el pago del salario correspondiente.

5.3.4.2. COMITÉ DE VERIFICACIÓN DE FACTURACIÓN:

De la misma forma, se adelanta de manera quincenal un comité entre los encargados de las áreas de servicio al cliente y contabilidad, con el fin de verificar los servicios efectivamente prestados a cada uno de los clientes, así como las novedades que se pudieron presentar durante este periodo, para generar la factura electrónica respectiva.

5.3.4.3. SEGUIMIENTO A PAGO DE CLIENTES:

Una vez se han emitido y enviado las facturas electrónicas a los clientes, se hace seguimiento al pago de las mismas posterior a los 3 días hábiles; el recaudo de los pagos se realiza a través de cuentas corporativas de la empresa.

CANALES DE PAGO:

- DAVIVIENDA CUENTA DE AHORROS N° 108900364515
- BANCOLOMBIA CUENTA DE AHORROS: 58673538655

FORMAS DE PAGO:

- Quincenal vencido; el cliente cancela máximo tres (3) días posteriores al recibido de la factura vía correo electrónico.
- Mensual vencido; el cliente cancela máximo tres (3) días posteriores al recibido de la factura vía correo electrónico.
- Pago anticipado a la prestación del servicio

5.4 NECESIDADES Y REQUERIMIENTOS:

Los implementos que tuvimos que adquirir para iniciar y así mismo para tener un buen rendimiento para la empresa SERVICIOS Y ASESORIAS ALCON SAS - CLEANSERVICE fueron:

- Equipos de cómputo, impresión y comunicaciones.
- Elementos de papelería y oficina.
- Productos e insumos de limpieza.
- Portafolio y volantes de servicios.

5.5 PLAN DE PRODUCCIÓN:

Para este proyecto no aplica el plan de producción dado que la empresa SERVICIOS Y ASESORIAS ALCON SAS - CLEANSERVICE no produce ningún bien o producto, somos una empresa que brinda un servicio.

6. PLAN DE COMPRAS:

La empresa SERVICIOS Y ASESORIAS ALCON SAS – CLEANSERVICE tiene dentro de sus procesos el plan de compras anual donde se proyectan tanto los equipos que se requieren para la operación como los insumos normales para la prestación de servicios a los clientes.

PLAN DE COMPRAS EQUIPOS AÑO 2024:

Se proyectan las siguientes compras:

PROVEEDOR	PRODUCTO	COSTO	CANTIDAD	TOTAL
ALKOSTO	COMP. PORTATIL HP	2.000.000	1	\$2.000.000
ALKOSTO	IMPRESORA EPSON LASER	685000	1	\$685.000

CLARO	Celular Samsung Galaxy A05s 128GB	549900	1	\$549.900
-------	-----------------------------------	--------	---	-----------

1. COMPUTADOR PORTATIL HP



2. IMPRESORA HP LASER



3. CELULAR SAMSUNG GALAXY



PLAN DE COMPRAS DE INSUMOS:

La empresa SERVICIOS Y ASESORIAS SAS - CLEANSERVICE tiene dentro de su operación la compra de dotaciones de trabajo para el personal de aseo que se envía donde los clientes.



Según el código sustantivo de trabajo todo trabajador debe tener dotación de trabajo acorde al cargo que desempeña.

La dotación se refiere a las prendas de vestir que el empleador está obligado a suministrar a sus trabajadores para el desarrollo de sus labores; estas pueden variar según el tipo de actividad laboral y el medio en donde se ejecuten las funciones del trabajador.

La dotación es una obligación en especie a cargo del empleador que consiste en suministrar al trabajador, al menos tres veces al año, un (1) par de zapatos y un (1) vestido de trabajo. Tiene derecho a la dotación el trabajador cuya remuneración mensual sea de hasta 2 SMMLV si ha cumplido más de tres (3) meses al servicio del empleador (artículo 230 del CST).

Todos los empleadores están obligados a proveer la dotación en las siguientes fechas:

- 30 de abril.
- 31 de agosto.
- 20 de diciembre.

PLAN DE COMPRAS DE DOTACIONES DE TRABAJO

A continuación, se realiza un plan de compra de dotaciones de trabajo para el personal de aseo que está asignado a los diferentes clientes que han contratado el servicio.

MES	PROVEEDOR	PRODUCTO	COSTO	CANTIDAD	TOTAL
NOVIEMBRE 2023	MUNDO DOTACIONES SAS	Uniforme para dama antifluido diferentes tallas color azul y bordado	\$ 71.950 más IVA	12	\$ 1.027.446
NOVIEMBRE 2023	VESTIMOS DOTACIONES M&M S.A.S.	Zapatos Evacol suela antideslizante diferentes tallas	\$ 49.000 más IVA	12	\$ 699.720
MARZO 2024	MUNDO DOTACIONES SAS	Uniforme para dama antifluido diferentes tallas color azul y bordado	\$ 71.950 más IVA	20	\$ 1.712.410
MARZO 2024	VESTIMOS DOTACIONES M&M S.A.S.	Zapatos Evacol suela antideslizante diferentes tallas	\$ 49.000 más IVA	20	\$ 1.166.200
JULIO 2024	MUNDO DOTACIONES SAS	Uniforme para dama antifluido diferentes tallas color azul y bordado	\$ 71.950 más IVA	20	\$ 1.712.410
JULIO 2024	VESTIMOS DOTACIONES M&M S.A.S.	Zapatos Evacol suela antideslizante diferentes tallas	\$ 49.000 más IVA	20	\$ 1.166.200

NOVIEMBRE 2024	MUNDO DOTACIONES SAS	Uniforme para dama antifluido diferentes tallas color azul y bordado	\$ 71.950 más IVA	30	\$ 2.568.615
NOVIEMBRE 2024	VESTIMOS DOTACIONES M&M S.A.S.	Zapatos Evacol suela antideslizante diferentes tallas	\$ 49.000 más IVA	30	\$ 1.749.300

EXAMENES OCUPACIONALES:

Para la empresa es muy importante cumplir con la normatividad del sistema de gestión, en lo que tiene que ver con los exámenes de ingreso y exámenes periódicos ocupacionales.

Se realiza un cronograma de exámenes que se realizarán en el año 2024 para el personal actual y el personal que ingresa nuevo.

MES	PROVEEDOR	CONCEPTO	COSTO	CANTIDAD	TOTAL
ENERO	SOLUCIONES OCUPACIONALES SAS	EXAMEN DE INGRESO	\$ 38.300	5	\$ 191.500
FEBRERO	SOLUCIONES OCUPACIONALES SAS	EXAMEN DE INGRESO	\$ 38.300	1	\$ 38.300
MARZO	SOLUCIONES OCUPACIONALES SAS	EXAMEN PERIODICO	\$ 38.300	6	\$ 229.800
ABRIL	SOLUCIONES OCUPACIONALES SAS	EXAMEN PERIODICO	\$ 38.300	6	\$ 229.800
MAYO	SOLUCIONES OCUPACIONALES SAS	EXAMEN DE INGRESO	\$ 38.300	5	\$ 191.500
JUNIO	SOLUCIONES OCUPACIONALES SAS	EXAMEN DE INGRESO	\$ 38.300	8	\$ 306.400
AGOSTO	SOLUCIONES OCUPACIONALES SAS	EXAMEN DE INGRESO	\$ 38.300	4	\$ 153.200
SEPTIEMBRE	SOLUCIONES OCUPACIONALES SAS	EXAMEN PERIODICO	\$ 38.300	3	\$ 114.900
OCTUBRE	SOLUCIONES OCUPACIONALES SAS	EXAMEN DE INGRESO	\$ 38.300	5	\$ 191.500

NOVIEMBRE	SOLUCIONES OCUPACIONALES SAS	EXAMEN PERIODICO	\$ 38.300	8	\$ 306.400
DICIEMBRE	SOLUCIONES OCUPACIONALES SAS	EXAMEN DE INGRESO	\$ 38.300	3	\$ 114.900

UTILES Y PAPELERIA:

Se realiza una programación de compra de útiles de papelería con el siguiente detalle:

PRODUCTO	PROVEEDOR	FRECUENCIA	CANTIDAD	COSTO	TOTAL
RESMA DE PAPEL CARTA	DISTRI ONCE	TRIMESTRAL	2	\$ 21.000	\$ 42.000
TONER IMPRESORA LASER HP	JOTA IMPRESORAS	SEMESTRAL	1	\$ 75.000	\$ 75.000
ESFEROS Y LAPICES	PANAMERICANA	SEMESTRAL	5	\$ 2.000	\$ 10.000
RESALTADORES	PANAMERICANA	SEMESTRAL	5	\$ 4.000	\$ 20.000
LIBRETAS Y CUADERNOS	DISTRI ONCE	ANUAL	4	\$ 12.000	\$ 48.000
OTROS	PANAMERICANA	ANUAL			\$ 25.000

ELEMENTOS DE ASEO:

Se realiza la programación de elementos de aseo que se van a usar en el aseo de la oficina.

PRODUCTO	PROVEEDOR	FRECUENCIA	CANTIDAD	COSTO	TOTAL
LIMPIADOR SAMPIC	ALMACEN ÉXITO	BIMESTRAL	2	\$ 26.900	\$ 53.800
LIMPIDO	D 1	BIMESTRAL	1	\$ 8.990	\$ 8.990
VAR SOL	ALMACEN ÉXITO	SEMESTRAL	1	\$ 21.000	\$ 21.000
PAPEL HIGIENICO	ALMACEN ÉXITO	SEMESTRAL	1 PAQ POR 18 ROLLOS	\$ 21.500	\$ 21.500
LIMPIA MUEBLES BINER	ALMACEN ÉXITO	SEMESTRAL	1	\$ 15.900	\$ 15.900
ESCOBA	ALMACEN ÉXITO	ANUAL	1	\$ 16.500	\$ 16.500
TRAPERO	ALMACEN ÉXITO	ANUAL	1	\$ 20.400	20.400

7. COSTOS DE PRODUCCIÓN:

Para este proyecto no aplican los costos de producción dado que la empresa SERVICIOS Y ASESORÍAS ALCON SAS - CLEANSERVICE no produce ningún bien o producto, somos una empresa que brinda un servicio.

8. INFRAESTRUCTURA:

La empresa SERVICIOS Y ASESORÍAS ALCON SAS – CLEANSERVICE posee una infraestructura para la operación de los servicios que se prestan a nuestros clientes.

La empresa opera en la ciudad de Bogotá en la Diagonal 2 b No - 73 b - 74 Barrio mandalay y dentro de las instalaciones se cuenta con la siguiente infraestructura:

1. Casa ubicada en la Diagonal 2 B No 73 B – 74 barrio Mandalay (Arrendada)
2. Equipos de Computo
 - a. Computador PC con monito teclado y mouse
 - b. Computador portátil marca LENOVO Modelo: 80XH capacidad 500 GB
 - c. Computador portátil Apple Modelo Mac Book Air capacidad 250 GB
 - d. Computador portátil ASUS Modelo capacidad GB
 - e. Impresora láser jet pro HP MFP M130fw
 - f. Impresora SMSUNG laser modelo Xpress 2020w
3. Celulares
 - a. Celular iPhone 7 de 32 GB
 - b. Celular SAMSUNG Modelo SM A300M
 - c. Celular
 - d. Celular iPhone 13 Pro Max 128 GB
4. Muebles
 - a. Escritorios de oficina 5
 - b. Archivador vertical en madera de tres gavetas
 - c. Mueble de archivo para A-Z con gavetas de 6 compartimentos
 - d. Sillas de oficina con rodachinas 5
 - e. Mueble en madera para archivo de dotaciones
 - f. Televisor SONY de 39 pulgadas

9. ESTRATEGIA ORGANIZACIONAL:

9.1. ANÁLISIS DOFA:

INTERNAS FACTORES DE LA EMPRESA	EXTERNAS FACTORES DEL AMBIENTE
D DEBILIDADES 1. Falta financiación o bajo apalancamiento financiero. 2. Baja diferenciación de producto 3. Costos unitarios elevados 4. Cartera de productos limitada	O OPORTUNIDADES 1. Tendencia favorable en el mercado por la contratación de aseo por tiempo parcial. 2. Aparición de nuevos segmentos de servicio. 3. Rápida evolución tecnológica. 4. Posibilidad de establecer alianzas estratégicas con empresas de mantenimiento. 5. Utilización de nuevos canales de ventas como propiedad horizontal y locales comerciales.
F FORTALEZAS 1. Notoriedad de marca en la página web 2. Equipo de trabajo con experiencia en el área de gestión humana. 3. Alta fidelización de los clientes 4. Especialización del producto CLEANSERVICE en aseo de hogares y empresas. 5. Eficiencia en la planeación de servicios con los clientes	A AMENAZAS 1. Entrada de nuevos competidores en el sector de aseo por tiempo parcial (8 Horas, 6 Horas o 4 horas). 2. Cambios en la legislación laboral por proyecto de reforma laboral en el presente gobierno. 3. Competencia actual agresiva. 4. Cambio de hábitos en los consumidores.

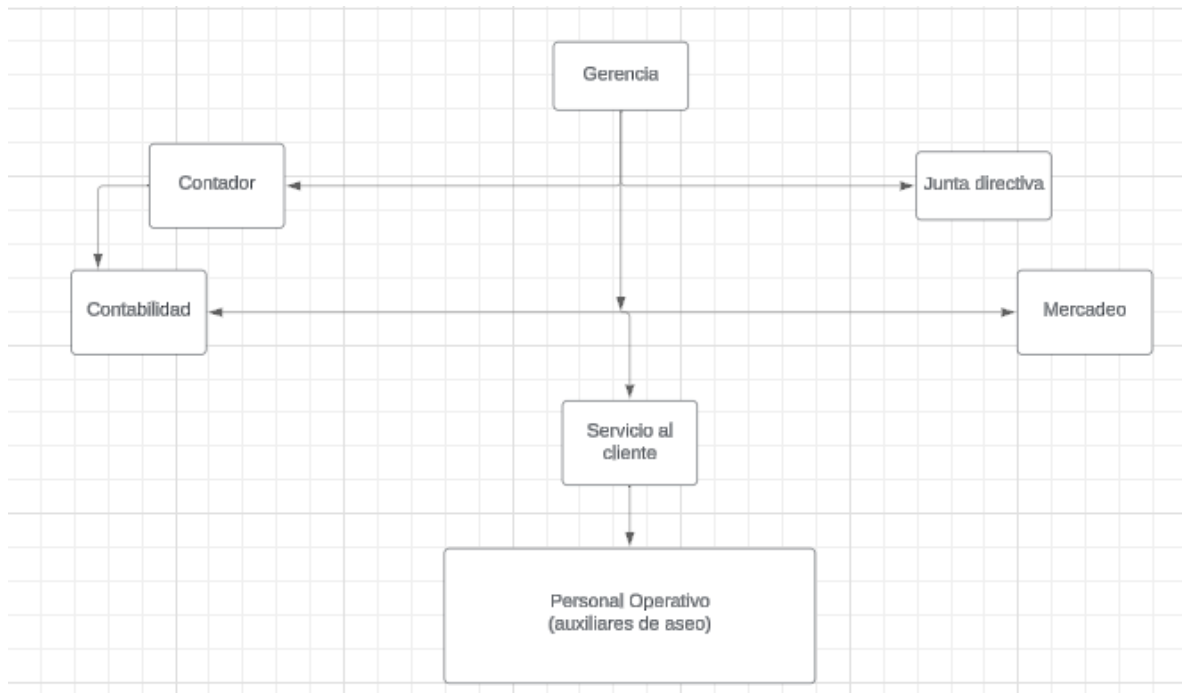
9.2 ORGANISMOS DE APOYO:

La empresa cuenta con varios organismos de apoyo sobre el cual ha realizado acercamientos para obtener de ellos capacitaciones al personal, financiación para la prestación adecuada del servicio, formación en el área de ventas del área comercial, las entidades son:

1. Cámara de comercio de Bogotá
2. Secretaria de desarrollo económico de Bogotá
3. Compensar Caja de Compensación Familiar
4. Banco Davivienda
5. Banco ITAU

10. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL:

10.1 ORGANIGRAMA DE LA EMPRESA:



11. ASPECTOS LEGALES:

11.1 CONSTITUCIÓN EMPRESA Y ASPECTOS LEGALES:

En este punto se encuentra el acta de constitución de la empresa donde se muestran los nombres de los representantes legales de la empresa y así mismo los estatutos que fueron usados para la creación de esta Sociedad por Acciones Simplificada (SAS). (VER ANEXO 23: ESTATUTOS BÁSICOS SOCIEDAD POR ACCIONES SIMPLIFICADA)

12. COSTOS ADMINISTRATIVOS:

12.1 GASTOS DE PERSONAL:

En este punto podemos observar un compilado de todos los gastos del personal tanto operativo como administrativo, aquí incluimos gastos tales como los salarios, las prestaciones sociales, la seguridad social, entre otros factores, de igual manera se muestra de manera detallada el gasto por mes desde la creación de la empresa. (ANEXO 24: GASTOS DE PERSONAL)

12.2 GASTOS DE PUESTA EN MARCHA:

A continuación, se encuentra una tabla con la información de los gastos e inversiones iniciales para este proyecto, aquí se tuvieron en cuenta los factores de aportes de capital e inversiones requeridas para así poder obtener un total para estos gastos. (ANEXO 25: GASTOS DE PUESTA EN MARCHA)

12.3 GASTOS ANUALES DE ADMINISTRACIÓN:

Para este punto se tuvieron en cuenta los gastos para el personal administrativo mes a mes y dentro de estos gastos tenemos los salarios, las prestaciones sociales y otros gastos extra como gastos bancarios e impuestos, al hacer la sumatoria de estos gastos podemos obtener el total de estos gastos administrativos. (ANEXO 26: GASTOS ANUALES DE ADMINISTRACIÓN)

13. INGRESOS:

13.1 RECURSOS DE CAPITAL:

Para la empresa SERVICIOS Y ASESORÍAS ALCON SAS - CLEANSERVICE, el recurso de capital se obtuvo a través de un inversionista que apoyó el proyecto, inyectando \$5.000.000.

14. EGRESOS:

Para consolidar los egresos se hizo la sumatoria de los gastos de personal tanto administrativo como operativo y también los gastos administrativos de la empresa, estos gastos también se muestran mes a mes. (VER ANEXO 27: EGRESOS)

15. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

ACTIVIDAD	FECHA DE INICIO	FECHA DE TERMINACIÓN	RESPONSABLE
Realización de una investigación de mercados.	Octubre de 2022	Diciembre de 2022	Director de mercadeo (Mauricio Alarcón) y director de proyectos (Santiago Alarcón).
Evaluación de costos.	Diciembre de 2022	Enero de 2023	Director de operaciones (Giovanny Alarcón).
Redacción del portafolio de servicios	Enero de 2023	Marzo de 2023	Director de operaciones (Giovanny Alarcón), director de mercadeo (Mauricio Alarcón), director de proyectos (Santiago Alarcón) y directora de servicio al cliente (Sandra Barrera)

Realización de estructura organizacional.	Marzo de 2023	Abril de 2023	Director de operaciones (Giovanny Alarcón) y director de mercadeo (Mauricio Alarcón)
Elección de nombre para la empresa.	Abril de 2023	Abril de 2023	Director de operaciones (Giovanny Alarcón), director de mercadeo (Mauricio Alarcón), director de proyectos (Santiago Alarcón) y directora administrativa (Alexandra Alarcón)
Financiación para la empresa	Abril de 2023	Junio de 2023	Director de operaciones (Giovanny Alarcón), director de mercadeo (Mauricio Alarcón) y director de proyectos (Santiago Alarcón)
Registro de la empresa a instituciones públicas legales	Junio de 2023	Junio de 2023	Director de operaciones (Giovanny Alarcón).
Obtención de documentación legal	Julio de 2023	Agosto de 2023	Director de operaciones (Giovanny Alarcón).

16. APORTES AL PLAN NACIONAL O REGIONAL DE DESARROLLO:

Si bien el plan de desarrollo propende por potenciar los recursos económicos y naturales en equilibrio con el desarrollo social, cultural, económico y territorial, para que permita satisfacer necesidades actuales y futuras de la población en condiciones de sostenibilidad.

De acuerdo con lo mencionado las empresas de limpieza brindan servicios esenciales al contribuir a mantener un entorno limpio y saludable, representando un papel significativo en la economía y en la sociedad al formar parte de la cadena de valor de otros sectores.

Aportes a plan nacional de desarrollo en tres diferentes objetivos

Aporte económico

Dentro de la economía colombiana los sectores de limpieza y aseo tiene una participación importante en la cadena productiva ya que la mayor parte del recurso que se recibe del negocio de aseo es para el pago de salarios y prestaciones a los trabajadores, valor que se irriga en la economía, otro valor importante en la cadena de negocio de aseo son los productos con la que se realizan las tareas de aseo, este valor es de gran importancia para las empresas productoras y comercializadoras de estos productos aumentado así su consumo y generando más cadena de valor en este sector.

En conclusión, en Colombia el mercado de servicios de aseo se está dando de manera relevante a través de la tercerización de estos servicios, para ser suministrados para el uso del proceso económico de otros sectores.

Aporte social.

Dentro del plan de desarrollo se crean programas e incentivos tributarios que buscan la generación de empleo formal y la formalización de empresas que prestan servicios no formales siendo esta la oportunidad para que se cree un equilibrio social y entre todos logremos que muchas más personas obtengan los beneficios de un trabajador formal.

La creación de empresas impulsa el desarrollo social, en la medida que contribuye al bienestar de la población, a corto, medio y largo plazo.

A través de la implementación de planes de beneficios para sus empleados, se pueden fomentar una cultura de motivación en la empresa, ofreciendo reconocimiento y oportunidades de desarrollo a los empleados.

El sector de la limpieza es un claro generador de oportunidades laborales para colectivos con dificultad de inserción laboral, como pueden ser personas con bajos niveles de educación formal, con algún tipo de discapacidad, migrantes y trabajadores con una edad avanzada. Esta diversidad de perfiles hace de este conjunto, un sector inclusivo y diverso en términos de empleo.

Aporte Ambiental

El plan nacional de desarrollo crea proyectos de sostenibilidad ambiental como el incentivo por represas de agua, la compra de nuevos predios para el almacenamiento de agua para las grandes ciudades y plantas de tratamiento de agua residual, lo que hace que busquemos como ciudadanos y empresarios la cultura del cuidado del agua realizando planes y programas a los trabajadores por el uso responsable y el cuidado del agua no desperdiciando este preciado bien en el trabajo diario de aseo.

Los planes de desarrollo también están encaminados a la disposición de residuos sólidos a través de programas en las ciudades donde el manejo de estos se hace cada día más complejo, por eso las alcaldías desarrollan decretos encaminados a que los hogares y las empresas tengan un protocolo para el manejo de todos los tipos de residuos que se generan.

Nuestra empresa acoge estas normas y las difunde a sus trabajadores realizando programas de capacitación para que los implemente donde los clientes que tiene a su cargo. La empresa posee cliente de instituciones de salud donde manejamos protocolos de disposición de residuos hospitalarios dando así un valor agregado a nuestros clientes con personal con conocimiento técnico en manejo de residuos de este tipo.

Las empresas especializadas en prestar servicios de personal que desarrollen actividades operativas y de necesidades vitales como la limpieza para el correcto funcionamiento de las organizaciones, tienen un impacto en el medio ambiente, el cual puede ser positivo, negativo, directo, indirecto, reversible, irreversible, continuo o periódico.

Dentro de esos impactos ambientales de la empresa de servicios de limpieza se pueden mencionar:

- Trabajar alineados con los protocolos de bioseguridad y salud en el trabajo de la empresa contratante.
- Ejecutar actividades de limpieza, descontaminación y tratamiento de residuos, en diferentes tipos de inmuebles.
- Capacitar de manera periódica al personal lo que permita certificar su idoneidad para el manejo del aseo corporativo y de hogares.
- Promover el uso de productos cada vez más sostenibles, que no impacten negativamente el planeta, sean degradables y a la vez eficientes.

17. APORTES AL CLÚSTER O CADENA PRODUCTIVA:

La empresa SERVICIOS Y ASESORIAS ALCON SAS - CLEANSERVICE forma parte del clúster de empresas de aseo para PYMES, esto debido a que aún no contamos con los implementos ni personal necesario para proveer el servicio a empresas con una infraestructura más grande o que tengan requerimientos de limpieza especializada o con maquinaria especial. Con base a lo anterior nosotros gracias a nuestros precios y nuestra calidad de servicio, aportamos competitividad al clúster y así mismo de manera directa hace que nosotros podamos adquirir clientes a un precio más asequible y luego con el incremento del salario mínimo podamos aumentar el valor de las tarifas y aun así seguir siendo competitivos dentro del sector.

18. IMPACTOS:

Las empresas de limpieza constituyen un aporte imprescindible para que otras empresas y sectores puedan prestar sus servicios con todas las garantías (por ejemplo, entidades de salud, educativas, oficinas, fábricas, restaurantes, hogares, etc.).

18.1. IMPACTO ECONÓMICO:

Este impacto se refiere a aquellas consecuencias en la economía de una persona, comunidad, país o región.

En Colombia el mercado de servicios de aseo se está dando de manera relevante a través de la tercerización de estos servicios, para ser suministrados para el uso del proceso económico de otros sectores.

Dentro de esos impactos económicos de las empresas de servicios de limpieza se pueden mencionar:

- Generar empleos, provocando un efecto positivo en la situación económica de las personas que se contratan.
- Fomentar el crecimiento económico y las oportunidades de desarrollo.
- Promover la inserción femenina al mercado laboral, teniendo en cuenta que en su mayoría son mujeres quienes se desempeñan en esta labor.
- Producir una rentabilidad para los socios de la empresa.
- Incrementar las ventas de los proveedores directos (uniformes y calzado de dotación,

elementos de oficina, etc.) e indirectos (suministro de insumos y productos de aseo y limpieza para hogares, empresas e instalaciones en general).

18.2 IMPACTO REGIONAL

La creación de esta empresa de aseo tiene dentro de sus objetivos impactar en las necesidades de trabajo de un sector poblacional específico como lo son las personas que se dedican a prestar servicios de aseo, enfocando sus procesos de selección en mujeres cabeza de familia, residentes en las diferentes localidades de la ciudad de Bogotá; actualmente contamos con colaboradoras que residen en su mayoría en las localidades de Usme, Bosa, Kennedy, Engativá, Suba, Ciudad Bolívar, Tunjuelito y Chapinero.

Por otra parte, nuestras estrategias de mercadeo apuntan a la captura de clientes de manera preferente en las localidades de Usaquén, Chapinero, Engativá y Fontibón, ofreciendo nuestros servicios de aseo integral que les permita satisfacer una necesidad esencial para el desarrollo de sus actividades según el sector económico al que pertenezcan.

18.3 IMPACTO SOCIAL

El impacto social de las empresas se puede definir como las posibles repercusiones tanto positivas como negativas que tiene una determinada actividad económica sobre su entorno cercano. La creación de empresas impulsa el desarrollo social, en la medida que contribuye al bienestar de la población, a corto, medio y largo plazo.

A través de la implementación de planes de beneficios para sus empleados, se pueden fomentar una cultura de motivación en la empresa, ofreciendo reconocimiento y oportunidades de desarrollo a los empleados.

El sector de la limpieza es un claro generador de oportunidades laborales para colectivos con dificultad de inserción laboral, como pueden ser personas con bajos niveles de educación formal, con algún tipo de discapacidad, migrantes y trabajadores con una edad avanzada. Esta diversidad de perfiles hace de este conjunto, un sector inclusivo y diverso en términos de empleo.

18.4 IMPACTO AMBIENTAL

Las empresas especializadas en prestar servicios de personal que desarrollen actividades operativas y de necesidades vitales como la limpieza para el correcto funcionamiento de las organizaciones, tienen un impacto en el medio ambiente, el cual puede ser positivo, negativo, directo, indirecto, reversible, irreversible, continuo o periódico.

Dentro de esos impactos ambientales de la empresa de servicios de limpieza se pueden mencionar:

- Trabajar alineados con los protocolos de bioseguridad y salud en el trabajo de la empresa contratante.

- Ejecutar actividades de limpieza, descontaminación y tratamiento de residuos, en diferentes tipos de inmuebles.
- Capacitar de manera periódica al personal lo que permite certificar su idoneidad para el manejo del aseo corporativo y de hogares.
- Promover el uso de productos cada vez más sostenibles, que no impacten negativamente el planeta, sean degradables y a la vez eficientes.

19. RESUMEN EJECUTIVO

19.1 CONCEPTO DEL NEGOCIO:

El concepto de este negocio en la perspectiva de los socios cuando fue proyectada es la de brindar a las empresas medianas y pequeñas la contratación de servicios de aseo por tiempos parciales es decir por horas y por días a la semana, en este mercado existen muchas empresas que brindan el servicio de personal para aseo tiempo completo todo el mes, nos diferenciamos de estos ofreciendo a consultorios médicos, oficinas pequeñas, locales comerciales, que requieran aseo en tiempo parcial por grupos de 4 horas, 6 horas o de 8 horas y no todos los días a la semana.

De la misma manera se promovió el servicio a hogares, donde contratan personas de aseo por días sin pago de prestaciones sociales ni seguridad social y les dimos a conocer la importancia de contratar este tipo de servicios con las mismas características de tiempo parcial sin el riesgo de alguna demanda laboral por parte de las señoras que contrataban, esto nos resultó muy positivo ya que las personas de los hogares están cambiando este concepto y contratan nuestros servicios con la tranquilidad de tener personal de aseo con todas la prestaciones sociales.

19.2 POTENCIAL DEL MERCADO EN CIFRAS

Según el directorio estadístico de empresas del DANE (Departamento Administrativo Nacional de Estadísticas), registran más de 300 empresas de limpieza general interior, de empresas, de edificios, de industria y especializados.

De acuerdo con esta estadística y con información proporcionada por las bases de datos que aporta la cámara de comercio de Bogotá se evidencia la siguiente distribución de esta empresa por varios grupos así:

1. Empresas de aseo especializadas en la industria y edificios
2. Empresas de aseo especializadas en empresas medianas y Conjuntos
3. Empresas de aseo especializadas en Hogares y Empresas pequeñas
4. Empresas de aseo especializadas en Muebles, Equipos y fachadas



Fuente: DANE (Departamento Administrativo Nacional de Estadísticas)

Con base en esta información la empresa SERVICIOS Y ASESORÍAS ARCÓN SAS con su producto de aseo CLEANSERVICE, se clasifica en el grupo 3 con 80 empresas que ofrecen este mismo servicio y dentro de uno de sus objetivos de penetración de mercado se ha concentrado en consultorios médicos ubicados en la zona norte de Bogotá, empresas pequeñas como oficinas de abogados, ingenieros, contadores y locales ubicados en centros comerciales de la zona norte de Bogotá.

Según fuentes de la cámara de comercio de Bogotá, las empresas Mi pymes que son 390.000, representan el 92% de las empresas activas a diciembre 31 de 2023 y las micro empresas que son 22.500, representan el 5.3 % de las empresas activas a 31 de diciembre de 2023, lo que nos indica que las 80 empresas que ofrecen servicio de aseo a empresas pequeñas tenemos un potencial de mercado de 412.500 empresas para ofrecer servicios de aseo en tiempo parcial.

19.3 VENTAJA COMPETITIVAS Y PROPUESTA DE VALOR

Las ventajas competitivas que se han determinado en este proyecto para el servicio de aseo por tiempo parcial con el producto CLEANSERVICE son:

1. Existen servicios adicionales como planchado y elaboración de alimentos que van incluidos en la tarifa del servicio de aseo, que la competencia cobra como un servicio adicional.
2. Seguimiento permanente a la satisfacción del cliente con el programa de encuesta de satisfacción de usuarios.
3. La empresa cuenta con equipos de trabajo que poseen alta experiencia y se diseñan permanentes programas de capacitación.
4. La empresa cuenta con una excelente eficiencia en la planeación de los servicios contratados con los clientes.
5. Garantía al cliente del personal asignado fijo para la prestación del servicio con el fin de establecer un contacto más personalizado con el cliente.

Propuesta de Valor:

Concepto: Dentro de la estrategia empresarial, la propuesta de valor es la columna vertebral del modelo de negocio y resume todos los beneficios que la empresa aporta al cliente mediante la oferta de sus servicios satisfaciendo así sus necesidades específicas.

La propuesta de valor da respuesta a la pregunta por qué un cliente debe comprar en nuestra empresa y no a la competencia, por lo que es capaz de tomar la decisión de situarnos como primera opción de compra.

Beneficios de propuesta de valor:

- a. conocimiento del cliente ideal
- b. necesidades específicas del cliente
- c. Diferenciación del servicio

Para una mejor ilustración de la elaboración de nuestra propuesta de valor, vamos a realizar una serie de preguntas y respuestas para dar lugar a la propuesta de valor del servicio de aseo ofertado a los clientes.

1. ¿Quién es nuestro cliente ideal?

El cliente ideal para nuestro servicio de aseo con la marca CLEANSERVICE es aquella empresa pequeña que requiera un servicio de aseo en tiempo parcial con personal experto y con excelente calidad del servicio prestado.

2. ¿Cuáles y cómo son tus principales competidores?

Nuestros competidores son empresas de aseo que realizan ofertas por diferentes canales de comercialización, estos competidores prestan sus servicios con personal poco calificado y no envían al mismo personal a los clientes que piden sus servicios, vemos que su canal de servicio es muy impersonal todo lo manejan a través de la página web que poseen.

3. ¿Qué valor diferencial ofreces?

El valor diferencial está concentrado en nuestras ventajas competitivas como seguimiento coordinado a los servicios, garantía de satisfacción del servicio, personal con experiencia comprobada. Entre otros que ya hemos detallado.

19.4 RESUMEN DE LAS INVERSIONES REQUERIDAS

Para las inversiones requeridas encontramos un consolidado de las inversiones iniciales para este proyecto, aquí se tuvieron en cuenta los factores de aportes de capital e inversiones requeridas para así poder obtener esta información. (VER ANEXO 28: INVERSIONES REQUERIDAS)

19.5 PROYECCIONES DE VENTAS Y RENTABILIDAD

En este punto se tuvieron en cuenta la sumatoria de las ventas totales y así mismo de los egresos para poder evaluar el porcentaje de rentabilidad de la empresa el cual actualmente se encuentra en el 5%. (VER ANEXO 29 PROYECCIONES DE VENTAS Y RENTABILIDAD)

19.6 EVALUACIÓN DE VIABILIDAD

De acuerdo con la información desarrollada en este proyecto podemos resaltar varios factores que nos indican la viabilidad del negocio como:

1. Estrategias de mercado bien definidas
2. Estructura de ventas con la proyección de crecimiento sostenible en el tiempo
3. Procesos de selección de personal con estándares de calidad y eficiencia
4. Tarifas competitivas con respecto a las que ofrece la competencia
5. Fidelización de los clientes brindando el mejor servicio con seguimiento y calidad del personal que presta el servicio.

20. ANEXOS Y REGISTROS DE FORMALIZACIÓN.

20.1 REGISTRO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL EXPEDIDO POR LA CÁMARA Y COMERCIO

A continuación, se encuentra el REGISTRO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL EXPEDIDO POR LA CÁMARA Y COMERCIO, este documento es obligatorio ya que nos permite tener reconocimiento como empresa y como Sociedad por Acciones Simplificada (SAS). (VER ANEXO 30: REGISTRO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL EXPEDIDO POR LA CÁMARA Y COMERCIO)

20.2 EL REGISTRO DE RUT

A continuación, se encuentra el REGISTRO DE RUT, este documento es obligatorio ya que permite que terceros puedan identificar nuestra actividad económica y de igual manera acreditarla. (VER ANEXO 31: REGISTRO DE RUT)

20.3 EL REGISTRO ANTE RUES: NO APLICA

20.4 EL REGISTRO ANTE LA DIAN (CCB, 2020).

A continuación, se encuentra el REGISTRO ANTE LA DIAN, este documento es obligatorio ya que permite llevar un control de las actividades de la empresa y también de los pagos obligatorios tales como impuestos, obligaciones tributarias, aduaneras, etc. (VER ANEXO 32: REGISTRO ANTE LA DIAN - FACTURACIÓN).