

SOLUCIONES INTEGRALES DE ASEO Y MANTENIMIENTO S&R S.A.S.

(PLAN DE NEGOCIOS)

**MARÍA CONSUELO CORREA LOZANO
JUAN SEBASTIÁN RUEDA SANÍN**

**UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS
FACULTAD DE COMUNICACIÓN SOCIAL PARA LA PAZ
DIVISIÓN DE EMPRENDIMIENTO
BOGOTÁ D.C.
2012**

**SOLUCIONES INTEGRALES DE ASEO Y MANTENIMIENTO S&R S.A
(PLAN DE NEGOCIOS)**

**MARÍA CONSUELO CORREA LOZANO
JUAN SEBASTIÁN RUEDA SANÍN**

**PROYECTO DE EMPRENDIMIENTO PARA OBTENER EL TÍTULO DE
COMUNICADOR SOCIAL**

**ASESOR
NORMA BALLESTEROS
OLGA SANTAMARÍA
HERNANDO DIAZ**

**UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS
FACULTAD DE COMUNICACIÓN SOCIAL PARA LA PAZ
DIVISIÓN DE EMPRENDIMIENTO
BOGOTÁ D.C.
2012**

AGRADECIMIENTOS

Al final del camino solo nos resta agradecer a quienes hicieron posible hoy lleguemos hasta donde estamos. Este proyecto de grado es el resultado del trabajo y todo lo aprendido durante estos 5 años que llenaron nuestras vidas de aprendizajes y un sin número de experiencias enriquecedoras.

Agradecemos la presencia de nuestras familias durante todo este proceso, el apoyo que nos brindaron en cada paso que dimos.

Finalmente, agradecemos a Olga Santa María, a Norma Ballesteros y a Hernando Díaz, quienes con sus aportes hacen posible que hoy os estemos convirtiendo en profesionales.

CONTENIDO

RESUMEN	PAG. 10
INTRODUCCIÓN	PAG. 11
CAPÍTULO 1: GENERALIDADES	
1.1 FUNDAMENTACIÓN HUMANISTA	PAG. 12
1.1.1 Ética con el cliente	
1.1.2 Ética con la competencia	
1.1.3 Ética con los empleados	
1.1.4 Responsabilidad Social Empresarial	
1.2 ORIGEN Y MOTIVACIÓN DEL PLAN DE NEGOCIOS	PAG. 13
1.3 ANTECEDENTES DE EMPRESAS SIMILARES	PAG. 13
1.4 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	PAG. 13
1.5 OBJETIVOS	PAG. 14
1.5.1 Objetivo General	
1.5.2 Objetivos Específicos	
1.6 JUSTIFICACIÓN	PAG. 14
1.7 MATRIZ DOFA	PAG. 15
CAPÍTULO 2: PRODUCTO	
2.1 GENERALIDADES DE LA COMPAÑÍA	PAG. 16
2.1.1 Misión	
2.1.2 Visión	
2.1.3 Política	
2.1.4 Valores Corporativos	
2.1.5 Logo	
2.1.6 Slogan	
2.2 GENERALIDADES DEL PRODUCTO	PAG. 18
2.2.1 Aseo en general	
2.2.2 Mantenimiento	
2.3 ZONA DE INFLUENCIA	PAG. 19
2.3.1 Localización	
2.3.2 Perfil del cliente	
2.3.3 Encuesta	
2.3.4 Ficha Técnica	
2.3.5 Tabulación	
2.3.6 Análisis	
2.4 COMPETENCIA	PAG. 26
2.5 ESTRATEGIAS DE MERCADEO	PAG. 26

2.6 ESTABLECIMIENTO DE PRECIO	PAG. 27
CAPÍTULO 3: FASE TÉCNICA	
3.1 INFRAESTRUCTURA	PAG. 28
3.1.1 Legales	
3.2 LOCALIZACIÓN	PAG. 28
3.2.1 Macrolocalización	
3.2.2 Microlocalización	
3.3 TAMAÑO DEL PROYECTO	PAG. 28
3.3.1 Capacidad Instalada	
3.3.2 Activos	
3.3.3 Número de empleados	
3.3.4 Tamaño	
3.4 CRONOGRAMA	PAG. 29
3.5 FLUJOGRAMAS DE PROCESOS	PAG. 30
3.5.1 Obtención de Clientes	
3.5.2 Contratación de Personal	
3.6 RECURSOS TÉCNICOS	PAG. 32
3.7 PERSONAL REQUERIDO	PAG. 32
3.8 SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	PAG. 33
CAPÍTULO 4: FASE ADMINISTRATIVA	
4.1 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	PAG. 34
4.2 OBJETIVOS Y ACTIVIDADES DE CADA ÁREA	PAG. 34
4.2.1 Área de Gerencia General	
4.2.2 Área de Gestión Humana	
4.2.3 Área de Comunicaciones	
4.2.4 Área comercial	
4.2.5 Área de servicios Generales	
4.2.6 Área de reparaciones Locativas	
4.3 PERSONAL A CONTRATAR	PAG. 36
4.4 DESCRIPCIÓN DE CARGOS Y FUNCIONES	PAG. 36
4.5 PROCESO DE INGRESO Y SALIDA DEL PERSONAL	PAG. 39
4.5.1 Requerimientos para la selección del talento humano	
4.5.2 Proceso	
4.5.3 Incorporación del nuevo trabajador	
4.5.4 Perfil del empleado	
4.6 TIPOS DE CONTRATACIÓN	PAG. 42
4.6.1 Contrato a término fijo	
4.6.2 Contrato a término indefinido	
4.6.3 Aspectos importantes para la contratación del personal	
4.7 CONTROLES	PAG. 43
4.7.1 Control de servicio	

4.7.2 Control de personal	
4.7.3 Capacitación de personal	
4.8 ASPECTOS LEGALES DE LA EMPRESA	PAG. 44
4.8.1 Órganos de la sociedad	
4.8.2 Junta general	
4.8.3 Derechos de los socios	
4.8.4 Régimen común	
4.8.5 Obligaciones parafiscales	
4.8.5.1 Seguridad social	
4.8.5.2 Cajas de compensación familiar	
4.8.5.3 Instituto Colombiano de Bienestar Familiar	
4.8.6 Regímenes	
4.8.6.1 Régimen pensional	
4.8.6.2 Régimen de salud	
4.8.6.3 Régimen de riesgos profesionales	
4.8.7 Apropiações	
4.8.7.1 Cesantías	
4.8.7.2 Vacaciones	
4.8.7.3 Interés sobre cesantías	
4.8.7.4 Prima de servicios	
4.9 MINUTA DE CONSTITUCIÓN DE LA EMPRESA	PAG. 47
CAPÍTULO 5: FASE FINANCIERA	
(Ver archivo de Excel Anexo-Fase Financiera)	
CONCLUSIONES	PAG. 48
RECOMENDACIONES	PAG. 49
ANEXOS	PAG. 50
BIBLIOGRAFÍA	PAG. 52

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Matriz DOFA	PAG. 15
Tabla 2: Encuesta	PAG. 20
Tabla 3: Ficha técnica	PAG. 21
Tabla 4: Encuesta, pregunta 1	PAG. 21
Tabla 5: Encuesta, Pregunta 2	PAG. 22
Tabla 6: Encuesta, Pregunta 3	PAG. 23
Tabla 7: Encuesta, Pregunta 4	PAG. 24
Tabla 8: Encuesta, Pregunta 5	PAG. 24
Tabla 9: Análisis de competencia	PAG. 26
Tabla 10: Establecimiento de precio	PAG. 27
Tabla 11: Cronograma de ejecución del proyecto	PAG. 31
Tabla 12: Recursos técnicos	PAG. 34
Tabla 13: Personal requerido	PAG. 34

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Encuesta, pregunta 1	PAG. 21
Gráfico 2: Encuesta, Pregunta 2	PAG. 22
Gráfico 3: Encuesta, Pregunta 3	PAG. 23
Gráfico 4: Encuesta, Pregunta 4	PAG. 24
Gráfico 5: Encuesta, Pregunta 5	PAG. 24
Gráfico 6: Flujo grama contratación de personal	PAG. 32
Gráfico 7: Flujo grama Obtención de clientes	PAG. 33
Gráfico 8: Organigrama	PAG. 36

ÍNDICE DE IMÁGENES

Imagen 1: Logo de SIAM S&R S.A.S	PAG. 17
Imagen 2: Localización de Teusaquillo y Fontibon	PAG. 18

RESUMEN

SOLUCIONES INTEGRALES DE ASEO Y MANTENIMIENTO S&R S.A.S. es una idea de negocio que busca ofrecer a sus clientes servicios de calidad en cuanto a Aseo en General y Reparaciones locativas. Todo esto, con los más altos estándares de calidad, lo cual permitirá que esta sea una empresa rentable y que va a lograr su permanencia en el mercado.

ABSTRACT

SOLUTIONS FOR CLEANING AND MAINTENANCE S & R SAS is a business idea that seeks to offer its clients quality services in terms of WC in General and local repairs. All this with the highest standards of quality, which will allow it to be a profitable and that you will achieve your stay in the market.

INTRODUCCIÓN

SOLUCIONES INTEGRALES DE ASEO Y MANTENIMIENTO S&R S.A.S. es una idea negocio que se lleva a cabo como proyecto de grado, para lograr el título de Comunicador Social, por medio de la modalidad emprendimiento.

A través de este proyecto se expondrán los diferentes servicios que ofrece la empresa, haciendo gran énfasis en la importancia de la calidad de los mismos. Además se darán a conocer las grandes ventajas y posibilidades que ofrece este proyecto.

En estas páginas se encontrará una exploración hecha a través de un estudio de mercado, lo que permitió determinar la viabilidad de la empresa. Además se realizó una fase técnica y financiera que nos permitió identificar la rentabilidad y autosostenibilidad de **SOLUCIONES INTEGRALES DE ASEO Y MANTENIMIENTO S&R S.A.S.** Finalmente, logramos llevar a cabo una fase administrativa que permitió que determináramos la composición humana que va a tener nuestra compañía y cuáles son los requerimientos para la esta funcione en las mejores condiciones y con los más altos estándares. De calidad.

CAPÍTULO 1: GENERALIDADES

1.1 FUNDAMENTACIÓN HUMANISTA

1.1.1 Ética con el cliente

Soluciones Integrales de Aseo y Mantenimiento S&R S.A.S. se compromete a brindar un servicio de calidad a sus clientes, partiendo de los estándares más altos calidad, con el fin de satisfacer las necesidades de Aseo y Mantenimiento (reparaciones locativas, intervención eléctrica e hidráulica, sostenimiento en obras menores, entre otras), de quienes decidan trabajar con esta compañía; Basados en la honestidad, la puntualidad y el respeto, se construirán relaciones comerciales solidas.

1.1.2 Ética con la competencia.

Soluciones Integrales de Aseo y Mantenimiento S&R S.A.S. será una empresa competitiva, que siempre buscará ofrecer los mejores servicios, pero que se regirá por el respeto hacia su competencia. Es decir, que no realizará actos de competencia desleal, que puedan afectar negativamente a sus competidores. No utilizará publicidad que vaya en contra o perjudique a otras empresas que puedan ofrecer el mismo servicio. Esta empresa se va a destacar por prestar servicios de excelente calidad, innovadores y creativos; ese será el punto diferenciador entre **Soluciones Integrales de Aseo y Mantenimiento S&R S.A.S.** y su competencia.

1.1.3 Ética con los empleados

Soluciones Integrales de Aseo y Mantenimiento S&R S.A.S., dentro de los procesos que realice a diario contará con los más altos estándares de seguridad y salud ocupacional con el fin de velar por el cuidado de quienes hagan parte de la compañía. La relación laboral se dará bajo los parámetros del respeto, la honestidad y la credibilidad de ambas partes.

1.1.4 Responsabilidad Social Empresarial

Dentro del trabajo diario que se realice en **Soluciones Integrales de Aseo y Mantenimiento S&R S.A.S.** habrá actividades de responsabilidad social con la comunidad y con el medio ambiente. Se realizarán prácticas responsables con el medio ambiente, cuidando los recursos naturales, tales como el agua y reciclaran los materiales que se utilicen en todos los procesos.

Por otra parte, un porcentaje de las ganancias que reciba la compañía, será destinado a la realización de obras sociales que tengan impacto en la comunidad;

de esa manera la empresa aportara al progreso de la sociedad y al crecimiento de los sectores que se encuentren en su entorno.

1.2 ORIGEN Y MOTIVACIÓN DEL PLAN DE NEGOCIOS

Prestar servicios de aseo y mantenimiento, es una idea de negocio que nos permite llegar a muchos sectores económicos, puesto que es un servicio que se necesita en empresas, viviendas, conjuntos residenciales, instituciones educativas, entre otros. Con esta idea de negocio buscamos mejorar la imagen y el bienestar de las instalaciones en las cuales trabajemos.

Por otra parte, dentro de nuestro equipo de trabajo contamos con seres humanos con gran experiencia en el sector, lo cual nos va a permitir brindar soluciones efectivas y con los más altos estándares de calidad. Además los conocimientos que hemos adquirido como Comunicadores Sociales, nos van a permitir vender nuestros servicios de manera efectiva, pues lograremos que el cliente entienda la importancia del bienestar y la imagen del sitio donde se transita a diario. Además, podremos utilizar diferentes estrategias comunicativas que atraigan al cliente hacia la utilización de nuestros servicios. .

1.3 ANTECEDENTES DE EMPRESAS SIMILARES

Las empresas que ofrecen servicios de aseo y mantenimiento empezaron a desarrollarse en el país hacia los años 60; **Casa Limpia** es una de las empresas que cuenta con más experiencia en el sector, con una trayectoria de 53 años en el mercado colombiano, prestando servicio de aseo en general y mantenimiento.

Serviaseo se encuentra en el mercado desde 1970, prestando servicios de aseo, cafetería, mantenimiento especializado, limpieza de vidrios, pisos y alfombras, entre otros servicios.

Don Vapor es una empresa de aseo con 40 años en el mercado, la cual centra su actividad comercial especialmente en el aseo institucional.

En el mercado colombiano existen muchas otras empresas que se dedican a suministrar personal de aseo a diferentes sectores de la economía. Por otra parte, encontramos compañías que únicamente ofrecen servicios de mantenimiento de instalaciones locativas.

1.4 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Las mejoras en aseo y mantenimiento son aspectos que se hacen necesarios y cualquier tipo de instalaciones locativas de los diferentes sectores de la economía. Por lo tanto, ofrecer soluciones en estos aspectos, con personal idóneo, los mejores materiales y los más altos estándares de calidad, permitirá que los clientes con los que trabajemos entiendan la importancia de mantener en las

mejores condiciones sus instalaciones locativas, con el fin de garantizar el bienestar de las personas que se encuentren allí.

¿De qué manera **Soluciones Integrales de Aseo y Mantenimiento S&R S.A.S.** contribuye a que la imagen y el bienestar de los conjuntos residenciales, viviendas, pymes, entre otros, mejore?

1.5 OBJETIVOS

1.5.1 Objetivo General:

Realizar un plan de negocios que permita identificar la viabilidad y la sostenibilidad de **Soluciones Integrales de Aseo y Mantenimiento S&R S.A.S.**

1.5.2 Objetivos Específicos:

- Realizar una fase de mercadeo que permita identificar las debilidades y las fortalezas que tiene la idea de negocio **Soluciones Integrales de Aseo y Mantenimiento S&R S.A.S.**
- Identificar la viabilidad del negocio mediante la fase técnica del proyecto.
- Identificar la sostenibilidad del negocio mediante la fase financiera del proyecto.

1.6 JUSTIFICACIÓN

Como estudiantes de Comunicación Social Para la Paz de la UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS, hemos decidido tomar como modalidad de grado la realización de un proyecto de emprendimiento; esto, no sólo con el fin de cumplir con los requisitos necesarios para convertirnos en profesionales, sino con el firme pensamiento de que esta idea de negocio que vamos a empezar a desarrollar se convierta en la realidad que permita nuestro crecimiento profesional y estabilidad económica.

Por otra parte, gracias a la formación académica que hemos recibido, dentro del énfasis que escogimos, comunicación organizacional, contamos con las capacidades intelectuales para formar una empresa de servicios de excelente calidad, implementando estrategias comunicativas, que nos van a permitir dar a conocer la importancia del servicio que brindamos. Además los campos del ciclo de formación básico también nos dieron herramientas para desempeñarnos como profesionales íntegros.

Contamos con capacidad de innovación y creatividad para la ejecución de la actividad económica que vamos a desarrollar; además nuestro equipo de trabajo está conformado por personas que se desenvuelven el sector del aseo y las preparaciones locativas, lo cual nos permitirá brindar un personal idóneo para

suplir las necesidades de los clientes con los que trabajemos.

Finalmente, tenemos un excelente manejo de relaciones interpersonales, lo cual permitirá constituir un equipo de trabajo con profesionales idóneos para la labor y que logre cumplir los objetivos de la compañía, trabajando con sinergia y profesionalismo.

1.7 DOFA

Fortalezas	Oportunidades
- Nuestro equipo de trabajo está conformado por personas que tiene gran experiencia y que conocen el sector en el cual nos vamos a desempeñar. - Los fundadores somos jóvenes y tenemos ideas frescas. - Es una idea de negocio que se puede implementar en muchos usos. - Por nuestra formación académica podemos implementar diferentes estrategias que nos permitan vender nuestro servicio de forma efectiva. - Esta idea de negocio se está construyendo paso a paso, por lo tanto se tendrá en cuenta la creación de todas las áreas necesarias para el funcionamiento adecuado de una compañía. - Al ser personas jóvenes, tenemos el tiempo para emplearnos y ahorrar el dinero necesario para poder hacer realidad esta idea de negocio.	El servicio que ofrecemos llega a muchos sectores de la economía, pues en cualquier empresa, conjunto residencial o vivienda, pueden necesitar de personal de aseo idóneo o e cualquier tipo de reparación locativa que mejore las condiciones de sus instalaciones.
Debilidades	Amenazas
Actualmente tenemos poca experiencia en la ejecución de estos procesos.	Existen empresas que ofrecen servicios similares y que tienen más tiempo en el mercado.

Tabla No. 1: Matriz DOFA

CAPÍTULO 2: PRODUCTO

2.1 GENERALIDADES DE LA COMPAÑÍA

Soluciones Integrales de Aseo y Mantenimiento S&R S.A.S. es una empresa que brinda servicios de aseo y mantenimiento con los más altos estándares de calidad a conjuntos residenciales, edificios, empresas e instituciones educativas, buscando que su imagen e instalaciones se encuentren en las mejores condiciones, logrando el bienestar de quienes allí transitan a diario.

2.1.1 Misión

En **Soluciones Integrales de Aseo y Mantenimiento S&R S.A.S.** buscamos satisfacer las necesidades de todos nuestros clientes, colaboradores, proveedores y comunidad en general, por medio de la efectividad en cada uno de nuestros trabajos, evidenciando la excelencia y diferenciación en cada uno de los servicios.

2.1.2 Visión

Ser la compañía líder en el mercado con el mejor servicio de aseo y mantenimiento a través de propuestas integrales, innovadoras y de excelente calidad que cumplan con el más mínimo detalle, garantizando a su vez la efectividad en cada una de las labores.

2.1.3 Política

Soluciones Integrales de Aseo y Mantenimiento S&R S.A.S. brinda a sus clientes soluciones de aseo y mantenimiento de óptima calidad, basadas en el respeto, la honestidad y el profesionalismo de su equipo de trabajo. Todos nuestros procesos se orientan al logro de las expectativas de nuestros clientes internos y externos, ya que contamos con personal competente en cada uno de nuestras áreas de trabajo. Estamos enfocados al mejoramiento continuo.

Apoyamos nuestro entorno social y cuidamos el medio ambiente, demostrando así la prevalencia que tiene la Responsabilidad Social Corporativa, dentro de nuestra línea de procesos.

2.1.4 Valores Corporativos

- **Honestidad:** El capital humano que conforma el equipo de trabajo de **Soluciones Integrales de Aseo y Mantenimiento S&R S.A.S.** desarrolla todos sus procesos bajo los parámetros de la honestidad y la transparencia, trabajando con información clara, veraz y transparente.
- **Lealtad:** **Soluciones Integrales de Aseo y Mantenimiento S&R S.A.S.** tiene un equipo de trabajo formado por seres humanos que realizan su trabajo con altos

índices de calidad; además con un manejo responsable de la información de clientes y de la compañía.

- **Respeto por la dignidad humana:** en *Soluciones Integrales de Aseo y Mantenimiento S&R S.A.S.* las relaciones laborales se dan basadas en el respeto. Las personas que hacen parte de esta compañía son seres humanos íntegros y con calidad humana.
- **Responsabilidad social empresarial:** *Soluciones Integrales de Aseo y Mantenimiento S&R S.A.S.* realiza actividades para respaldar la responsabilidad social con su entorno. Realiza actividades de responsabilidad social con el medio ambiente, realizando procesos de reciclaje y optimizando la utilización de los recursos.
- **Compromiso:** Asumimos con compromiso la efectividad de nuestro trabajo y respondemos por las inquietudes que tengan nuestros clientes.
- **Calidad:** Ofrecemos total garantía en cada una de las labores realizadas, desarrollando a su vez confianza y credibilidad en nuestros clientes
- **Trabajo en equipo:** Valoramos el aporte de los conocimientos, experiencias y habilidades de las personas que nos colaboran en nuestra empresa.

2.1.5 Logo



Imagen No. 1: Logo Soluciones Integrales de Aseo y Mantenimiento S&R S.A.S.

2.1.6 Slogan

“Brillando Espacios”

2.2 GENERALIDADES DEL PRODUCTO

Soluciones Integrales de Aseo y Mantenimiento S&R S.A.S. es una empresa del sector terciario de la economía, la cual se encarga de brindar servicios y soluciones efectivas, en cuanto a aseo y mantenimiento, en todos los usos (conjuntos residenciales, casas, edificios, empresas, instituciones educativas, entre otros), logrando la excelente imagen y bienestar de las instalaciones en las cuales trabajamos.

Nuestros servicios se dividen en 2 grandes áreas de trabajo: Aseo en general y Mantenimiento.

2.2.1 Aseo General

a. Personal de Aseo: Ofrecemos soluciones integrales de aseo y limpieza con personal debidamente uniformado especial para ejercer la labor de acuerdo a la contratación, suministramos elementos de aseo previo al análisis de sus necesidades.

b. Cristalizada de pisos: Cada tipo de piso está elaborado con diversos materiales, por lo que su limpieza también puede tornarse algo compleja, para ello, ofrecemos diferentes alternativas que le garantizaran un completo lavado. Estos son algunos de los pisos que tratamos: Cerámicos vidriados, cerámicos comunes, linóleo, mármol, laminados, porcelanato corcho y goma, entre otros.

c. Limpieza de vidrios: Trabajamos toda clase de limpieza en los tipos de vidrios más frecuentes tales como vidrios claros (cristal esmerilado, cristal bronce), vidrios impresos, vidrios espejados, vidrios de color, entre otros, ofreciendo una alta gama de alternativas con el producto de aseo que usted prefiera.

2.2.2 Mantenimiento

a. Reparaciones Locativas: Brindamos soluciones integrales de mantenimiento de acuerdo a la necesidad de su contexto, ofreciendo un alto número de trabajadores dispuestos a brindarle el mejor desempeño y atención.

b. Instalaciones Hidráulicas Ofrecemos mantenimiento en toda clase de instalación hidráulica en vivienda, comercio, educación, salud o industria revisando periódicamente los tanques de agua potable, canaletas, bajantes, aguas lluvias, tanques aéreos, bombas hidráulicas entre otros.

c. Instalaciones Eléctricas: Realizamos mantenimientos e instalaciones en toda clase de requerimientos eléctricos Interiores, exteriores, redes eléctricas, citofonía general, mantenimiento sub estaciones eléctricas, entre otras.

2.3.2 Perfil del Cliente

Soluciones Integrales de Aseo y Mantenimiento S&R S.A.S. tiene como objetivo trabajar con conjuntos residenciales de el sector de Ciudad Salitre, los cuales tengan diferentes necesidades de aseo y mantenimiento, con el fin de mejorar la imagen y el bienestar de sus instalaciones y de las personas que las habitan. Sin embargo, debido a la variedad de usos que tiene el servicio que prestamos, nos enfocaremos también en las pymes que se encuentran ubicadas en el sector.

2.3.3 Encuesta

 UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS PRIMER CLAUSTRO UNIVERSITARIO DE COLOMBIA	
Este instrumento hace parte de una investigación de trabajo de grado de estudiantes de noveno semestre, de la Facultad de Comunicación Social para la Paz de la UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS. Los datos que nos suministre son confidenciales y sólo serán utilizados con fines académicos.	
1. ¿Considera que actualmente su empresa o conjunto residencial necesita la intervención profesional en algún tipo de mantenimiento locativo o la contratación de personal de Aseo? SI () NO () (Argumente) _____	
2. ¿Estaría dispuesto a contratar los servicios de una compañía que le brinde soluciones integrales de aseo y mantenimiento la cual le permita mejorar la imagen y bienestar de sus instalaciones? SI () NO () (Argumente) _____	
3. ¿Le parecería importante contratar una empresa que utilice productos biodegradables que ayuden a preservar el medio ambiente? SI () NO () (Argumente) _____	
4 ¿Estaría usted dispuesto a contar constantemente con el apoyo de esta empresa? SI () NO () (Argumente) _____	
5 ¿Si la interventoría de dicha empresa resulta favorecer los procesos dentro de su empresa, consideraría adecuado recomendarla a otras empresas? SI () NO () (Argumente) _____	

Tabla No. 2: Encuesta

2.3.4 Ficha Técnica

FICHA TÉCNICA	
¿Quién solicita?	Estudiantes Facultad Comunicación Social para la Paz Universidad Santo Tomás.
Realizada por	Consuelo Correa y Sebastián Rueda.
Universo	Conjuntos residenciales de Bogotá
Unidad de muestreo	Conjuntos residenciales en Ciudad Salitre
Fecha	28 Agosto – 8 de Septiembre
Área de Cobertura	Local
Tipo de muestreo	Aleatorio Simple
Técnica de recolección de datos	Física
Tamaño de la muestra:	50 encuestas
Objetivo de la encuesta:	Verificar que tanta importancia tiene la intervención de empresas de Aseo y Mantenimiento en los conjuntos residenciales
Número de preguntas	5 Preguntas de opción múltiple, justificando respuesta.
Tipos de preguntas	Preguntas cerradas-respuestas múltiples

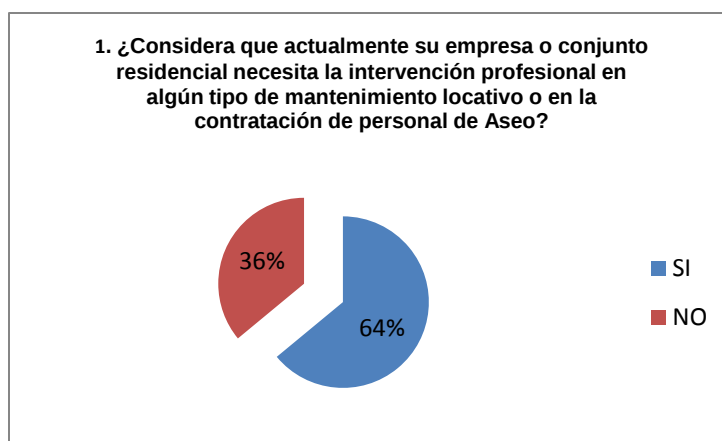
Tabla No. 3: Ficha Técnica

2.3.5 Tabulación

A continuación se relatarán dos casos relevantes sobre empresas que presentan grandes necesidades de reparaciones locativas.

1. ¿Considera que actualmente su empresa o conjunto residencial necesita la intervención profesional en algún tipo de mantenimiento locativo o en la contratación de personal de Aseo?	
SI	32
NO	18

Tabla No. 4: Encuesta, pregunta 1



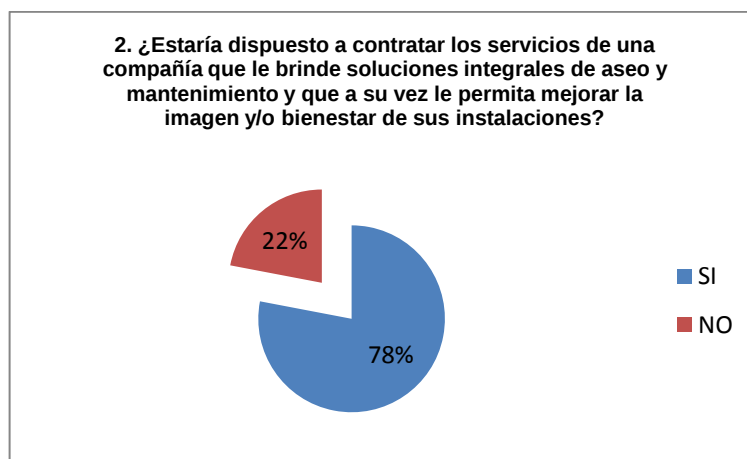
Gráfica No. 1: Encuesta, pregunta 1

Esta fue una de las preguntas que mayor impacto recibe dentro de nuestro proceso de investigación. La principal necesidad que tiene actualmente el conjunto Residencial Tamará, está en sus fachadas, su mal estado hace que bastantes copropietarios del conjunto, dirijan varias cartas a la administración exigiendo de manera urgente, una limpieza completa que elimine ciertos manchones de sus paredes. Varios de sus residentes se quejan precisamente porque las fachas que en peor estado se encuentran, son las que están ubicadas frente a la Avenida Boyacá, una de las principales arterias viales de Bogotá, produciendo una mala imagen ante la ciudad. Por otra parte se encuentra el conjunto residencial Valverde, ellos nos manifestaron que a pesar de llevar sólo 5 años, ya presentan fallas en su sistema eléctrico. La bomba hidráulica comúnmente se enciende automáticamente cada 15 minutos para regular la fuerza del agua a los apartamentos que se encuentran en pisos altos, el inconveniente radica en que esta bomba requiere de bastante energía para su correcto funcionamiento y el abastecimiento que actualmente tiene el conjunto no es suficiente. Dado lo anterior, manifestaron su urgencia, para que este inconveniente sea tratado lo antes posible.

A continuación se relatarán dos casos relevantes sobre empresas que estarían dispuestas a contratar los servicios de una compañía que le brinde soluciones integrales capaces de mejorar la imagen y bienestar de sus instalaciones.

2. ¿Estaría dispuesto a contratar los servicios de una compañía que le brinde soluciones integrales de aseo y mantenimiento y que a su vez le permita mejorar la imagen y/o bienestar de sus instalaciones?	
SI	39
NO	11

Tabla No. 5: Encuesta, pregunta 2



Gráfica No. 2: Encuesta, pregunta 2

Entrepinos, es un conjunto residencial que se encuentra ubicado en la zona de Ciudad Salitre en Bogotá, estos apartamentos fueron construidos aproximadamente hace 15 años y desde entonces nunca han contratado los servicios de una empresa que les realice el debido mantenimiento a sus fachadas, todo esto radica en la mala administración que tuvo durante esos años, según lo cuenta la actual administradora María Vergara. Ella igualmente manifestó que se encuentra en su cargo hace 6 meses y desde entonces ha recibido toda clase de asesoría para el correcto mantenimiento de conjuntos residenciales; actualmente

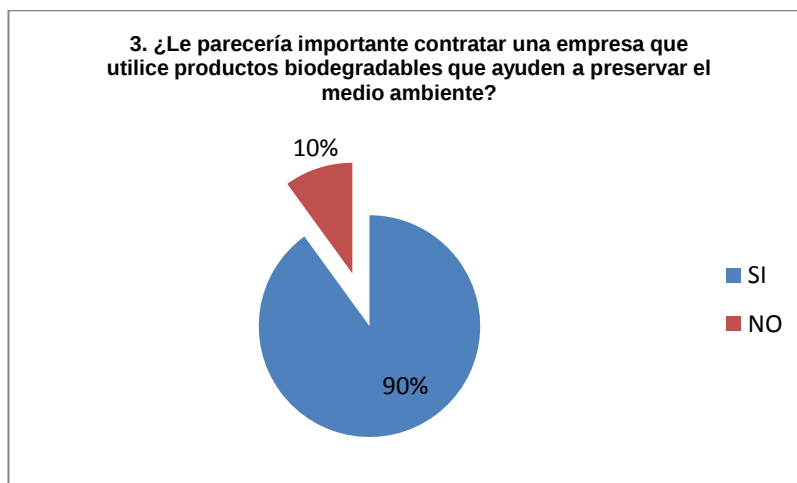
se encuentra en la tarea de encontrar una empresa que le brinde todas las soluciones necesarias para acabar con la mala imagen que la suciedad y los diferentes tipos de contaminación han producido en las fachadas que dan frente a la Avenida la Esperanza

Por otra parte se encuentra el conjunto residencial Gran Reserva de Toscana, quienes llevan aproximadamente 10 años, al contrario del caso anterior, ellos desde un comienzo tuvieron una buena asesoría y una correcta administración que siempre garantizo el bienestar común de todos los espacios dentro de este conjunto de apartamentos, pero lamentablemente para muchos de sus residentes, la empresa que hasta el momento los apoyaba en temas de limpieza y mantenimiento, cerró sus puertas al comercio hace 2 meses y actualmente se encuentran buscando un nuevo apoyo que les garantice no solo el trabajo que la anterior organización les brindaba, sino una empresa que tenga servicios y productos innovadores.

A continuación se relatarán dos casos relevantes sobre empresas que comparten su testimonio sobre la importancia de contratar empresas que utilicen productos biodegradables.

3. ¿Le parecería importante contratar una empresa que utilice productos biodegradables que ayuden a preservar el medio ambiente?	
SI	45
NO	5

Tabla No. 6: Encuesta, pregunta 3



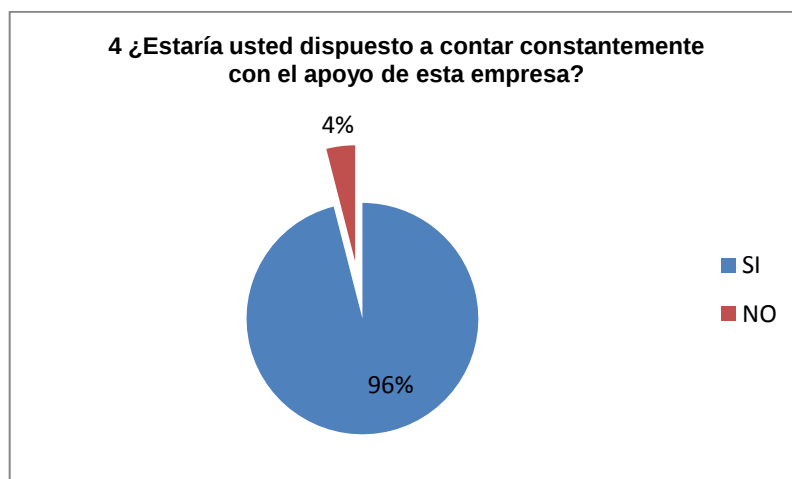
Gráfica No. 3: Encuesta, pregunta 3

Puerto Madero es un conjunto residencial que desde sus comienzos siempre han resaltado la importancia de usar productos de alta calidad y debido a los múltiples factores que han incidido en la contaminación del medio ambiente, han optado por contratar únicamente empresas que utilicen productos biodegradables y de alta calidad, para garantizar un excelente trabajo y a su vez una responsabilidad con el medio ambiente.

A continuación se relatarán dos casos relevantes sobre empresas que aseguran contar constantemente con el apoyo de una empresa que le brinde estos servicios.

4 ¿Estaría usted dispuesto a contar constantemente con el apoyo de esta empresa?	
SI	48
NO	2

Tabla No. 7: Encuesta, pregunta 4

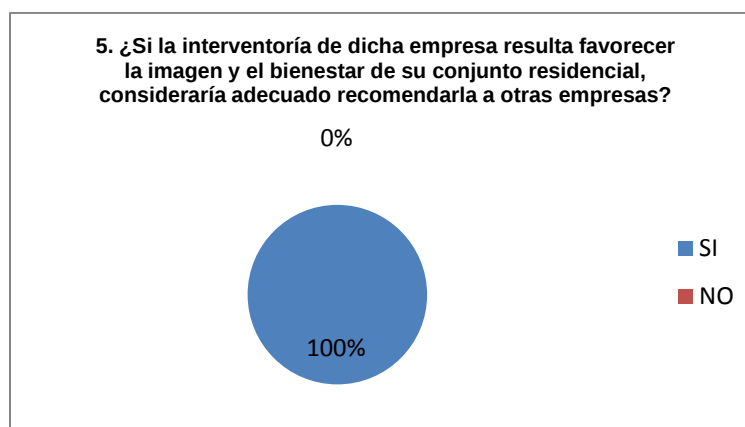


Gráfica No. 4: Encuesta, pregunta 4

Bellavista, es un conjunto residencial que se encuentra ubicado cerca a la Avenida Rojas, desde hace 1 año cuenta con el apoyo de una empresa que le brinda estos mismos servicios, afirman que aproximadamente hace 2 meses tuvieron una asamblea en la que definieron que debían dejar una empresa fija para este tipo de trabajos, pero lamentablemente la organización que actualmente está con ellos, elevó notablemente sus tarifas y no están dispuestos a renovar su contrato, es por esto que consideran vital hallar una organización que preferiblemente lleve poco en el mercado para contratarla por un largo tiempo.

5. ¿Si la interventoría de dicha empresa resulta favorecer la imagen y el bienestar de su conjunto residencial, consideraría adecuado recomendarla a otras empresas?	
SI	50
NO	0

Tabla No. 8: Encuesta, pregunta 5



Gráfica No. 5: Encuesta, pregunta 5

En esta última pregunta, todas las empresas coincidieron afirmando que sí recomendarían la empresa prestadora de soluciones integrales de aseo y mantenimiento, todo dependiendo del éxito en cada uno de sus trabajos y en el cumplimiento de cada uno de los objetivos propuestos inicialmente.

2.3.6 Análisis

Observando los resultados podemos evidenciar que la mayoría de los conjuntos residenciales necesitan la intervención de una empresa prestadora de servicios en aseo y mantenimiento locativo, representado con un 64%. Estas necesidades corresponden en su mayoría al mantenimiento de sus fachadas producto de múltiples factores contaminantes en el medio ambiente. Mientras que el 36% restante no asegura tener ningún tipo de necesidad.

Por otra parte, el 78% de estos conjuntos residenciales estarían completamente dispuestos a contar constantemente con el apoyo de una organización que le garantice un correcto bienestar y una buena imagen para la comunidad de su propio conjunto residencial, mientras el 12% restante no considera relevante esta actividad.

Igualmente el 90% de los conjuntos residenciales encuestados aseveran que es de vital importancia utilizar productos biodegradables para desarrollar todo tipo de actividad de mantenimiento o de limpieza, garantizando a su vez un valioso apoyo a la conservación del medio ambiente. El 10% restante, considera que estos productos muchas veces son más costosos y podrían generar pérdidas considerables.

Por otra parte, el 96% de la población encuestada asegura que podría estar en constante comunicación con esta empresa prestadora de servicios, mientras que el 4% restante asegura lo contrario.

Finalmente el 100% de los conjuntos residenciales encuestados, afirmaron que si la intervención de esta empresa prestadora de servicios de aseo y mantenimiento resulta ser favorable, podrían estar contactándola constantemente para realizar todas esas labores que sean necesarias.

2.4 COMPETENCIA

Empresas	Servicios	Cobertura	Precio	Pagina web
Casa Limpia	Casa Limpia es una de las empresas que cuenta con más experiencia en el sector, con una trayectoria de 53 años en el mercado colombiano, prestando servicio de aseo en general y mantenimiento	Nacional	\$1'200.000 (persona de aseo tiempo completo, incluyendo materiales necesarios para realizar la labor)	http://www.casalimpia.com.co/index.php
Serviaseo	Brinda servicio de aseo institucional en el país.	Nacional	\$3'369.421 (3 personas de aseo tiempo completo, incluyendo materiales necesarios para realizar la labor)	http://www.serviaseo.com/
Don Vapor	Don Vapor es una empresa de aseo con 40 años en el mercado, la cual centra su actividad comercial especialmente en el aseo institucional.	nacional	\$1'300.000 (persona de aseo tiempo completo, incluyendo materiales necesarios para realizar la labor)	http://donvapor.com.co/

Tabla No. 9: Análisis de Competencia

2.5 ESTRATEGIAS DE MERCADEO

2.5.1 Comunicación de marketing fud: Consiste en convertir el producto que estamos ofreciendo en una necesidad para cliente, tanto, que el cliente debe sentir que si no lo compra tendrá problemas en algún aspecto.

2.5.2 Community Managment: consiste en publicitar y atraer clientes a través de las redes sociales. Este marketing es de bajo costo y permita un contacto muy cercano con los clientes debido a la inmediatez del medio. Además permite actualización constante.

2.5.3 Audiovisuales: Realizaremos un video corporativo que nos servirá como carta de presentación ante nuestros clientes. Nos permitirá dar a conocer cuáles son nuestras fortalezas; demostraremos con evidencias la experiencia que hemos adquirido en el campo en el cual nos estamos desempeñando actualmente.

2.5.4 Portafolio de servicios: Daremos a conocer nuestro producto mediante un portafolio de servicios que resuma cuales son las cualidades del servicio que prestamos.

2.5.5 Página web: Este es un medio en el cual nuestros clientes van a conocer nuestra compañía de forma ágil. Podrán encontrar la información de nuestros procesos de forma rápida, clara y concisa.

2.6 ESTABLECIMIENTO DE PRECIO

SERVICIO	COSTO
Personal de Aseo	\$1'117.830
Todero	\$1'117.830
Lavado de Fachadas	Desde \$130'000.000
Impermeabilización	Desde \$150'000.000
Mantenimiento Hidráulico	Desde \$5'000.000
Mantenimiento Eléctrico	Desde \$10'000.000
Pintura	Desde \$25'000.000

Tabla No. 10: Establecimiento de precio

CAPÍTULO 3: FASE TÉCNICA

3.1 INFRAESTRUCTURA

Para la puesta en ejecución de la compañía no se va a construir un espacio físico o una oficina, puesto que la actividad que realizamos actualmente permite que nos ubiquemos en oficinas virtuales temporalmente.

3.1.1 Legal:

- **Contratos:** la empresa sólo va a contratar de forma directa y con contrato laboral al personal de aseo y servicios generales. Para los asesores comerciales se cuenta con un contrato por comisión. El resto de personal requerido para la ejecución de las obras se va a contratar por prestación de servicios o por obra/labor.
- **Pólizas de cumplimiento:** serán utilizadas en los contratos de reparaciones locativas para garantizar que las obras se ejecuten de la forma idónea, en los tiempos establecidos y con materiales de alta calidad.
- **Constitución:** la empresa está constituida como S.A.S. (Sociedades por Acciones Simplificadas), la cual se constituye por una o más personas naturales o jurídicas. **Soluciones Integrales de Aseo y Mantenimiento S&R S.A.S** cuenta actualmente con un único Representante Legal y Accionista.

3.2 LOCALIZACIÓN

3.2.1 Macrolocalización: La zona de influencia de nuestra compañía es Ciudad Salitre. Se encuentra ubicada entre la localidad de Teusaquillo y Fontibón; le corresponde la UPZ 109 y 110. Tiene como principales vías de acceso a la avenida la Esperanza (Cra 24), la avenida Rojas (Cra 70), la carrera 68D y la Diagonal 22 A y pertenece a un sector residencial-comercial.

3.2.2 Microlocalización: La oficina de la empresa se va a ubicar temporalmente en la calle 94 # 72^a-99 interior 4 apartamento 602. Además de esta localización se utiliza ocasionalmente una oficina virtual ubicada en la calle 74 con carrera 15.

3.3 TAMAÑO DE PROYECTO

3.3.1 Capacidad Instalada: De acuerdo a las condiciones actuales de la compañía y a los servicios que ofrecemos, podríamos ejecutar 4 obras de reparaciones locativas de forma simultánea. Por otra parte, podríamos ofrecer hasta 20 personas para servicios generales, al mes.

De acuerdo a lo anterior, es válido afirmar que los diferentes servicios que ofrecemos podrían albergar en cada conjunto aproximadamente 3 trabajadores de nuestra empresa con un total de 8 conjuntos mensuales.

3.3.2 Activos: La empresa cuenta actualmente con dos millones de pesos en activos (Computador, cámara digital, teléfono-fax).

3.3.3 Número de empleados: En la actualidad la empresa cuenta con un Representante Legal y Gerente. Además cuenta con una persona encargada de los procesos de gestión humana y una comunicadora que se encarga de la imagen de la compañía y todos los productos comunicativos que se requieran para la promoción y ejecución de los proyectos. Contamos actualmente con 3 asesores comerciales contratados por comisión, quienes se encargan de ofrecer nuestros productos. Por otra parte, se cuenta con un contador y un abogado a quienes se les paga por horas, de acuerdo a la necesidad.

3.3.4 Tamaño: Actualmente nos constituimos como una microempresa puestos que no tenemos más de 10 empleados y nuestros activos no superan los 501 SMLV.

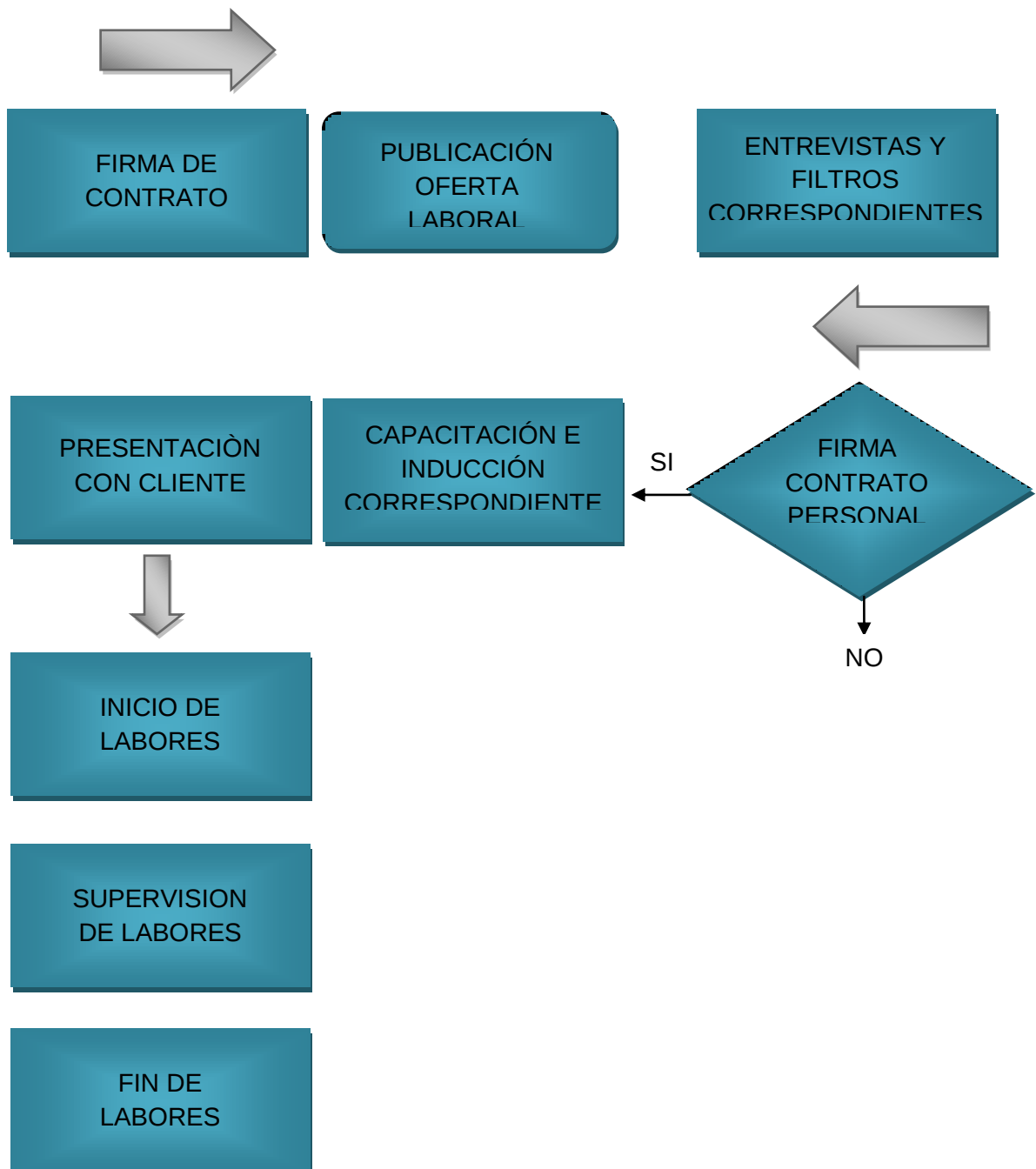
3.4 Cronograma

Concepto/Mes	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Constitución legal de la empresa							
Ingeniería de detalle							
Procesos de selección							
Adquisición de Maquinaria y Equipo Complementario							
Contratación de Personal							
Capacitación de personal							
Puesta en marcha							

Tabla No. 11: Cronograma de ejecución del proyecto

3.5 FLUJOGRAMAS DE PROCESOS:

3.5.1 Contratación de personal



Gráfica No. 6: Contratación de personal

3.5.2 Obtención de Clientes



Gráfica No. 7: Obtención de Clientes

3.6 Recursos Técnicos:

Nombre	Referencia	Valor unitario	cantidad	Ficha técnica	Proveedor	Foto
Nombre	Referencia	Valor unitario	cantidad	Ficha técnica	Proveedor	Foto
Cámara Lumix Panasonic	DMC-FZ50	\$310.000	1	Anexo 1	Tienda Panasonic Centro Comercial Andino	
Computador Sony Vaio	VGN-FW41J/H	\$1.000.000	1	Anexo 2		
Teléfono inalámbrico Panasonic	Kx-tg4131 Contestador Pdr12	\$145.000	1	Anexo 3	Tienda K-tronix CC Titan Plaza	
Multifuncional Cannon	mp280	\$350.000	1	Anexo 4	Tienda K-tronix CC Titan Plaza	

Tabla No. 12: Recursos técnicos

3.7 Personal Requerido:

Cargo	Cantidad	Forma de contratación	Salario	Disponibilidad	Perfil
Gerente general	1	Término indefinido	\$1.000.000	Tiempo completo y responsabilidad	Arquitecto profesional con experiencia de más de 20 años en el sector de la finca raíz y de la construcción.
Director de Gestión humana	1	Término indefinido	\$800.000	8 horas diarias	Comunicador Social o Psicólogo con experiencia en procesos de selección de personal, capacitación

					y bienestar.
Comunicador social	1	Prestación de servicios	\$600.000	De acuerdo a la necesidad	Comunicador Social con énfasis en comunicación organizacional que conozca procesos de comunicación internos y externos.
Contador	1	Prestación de servicios	\$300.000	De acuerdo a la necesidad	Contador Público con experticia en empresas del sector inmobiliario.
Abogado	1	Prestación de servicios	\$300.000	De acuerdo a la necesidad	Abogado especializado en la rama administrativa para realizar veeduría de los procesos de contratación de personal, contratos y pólizas.
Asesor Comercial	5	Por comisión	Por comisión	De acuerdo a la necesidad	Profesionales de áreas afines a la construcción con capacidades comerciales.
Servicios Generales	De acuerdo a la necesidad	Termino Fijo	SMLMV	8 horas diarias	Mujeres de 35 a 45 años con experiencia en aseo de espacios grandes.
Reparaciones Locativas	De acuerdo a la necesidad	Obra/Labor	De acuerdo a obra o labor	De acuerdo a la necesidad	De acuerdo al proyecto.

Tabla No. 13: Personal requerido

3.8 SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

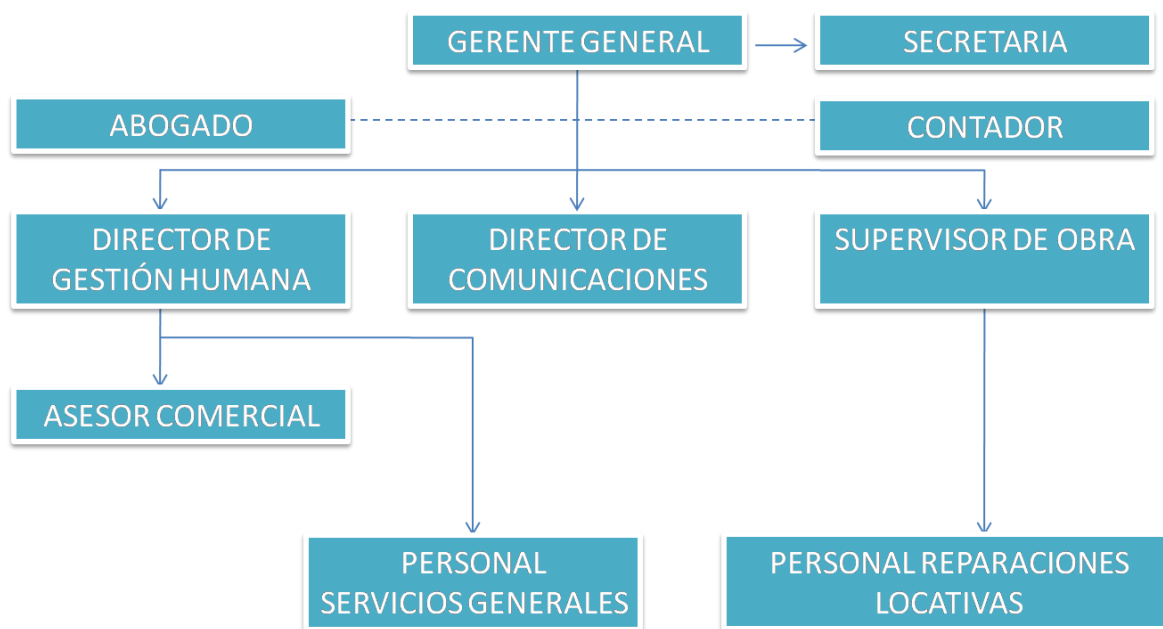
Soluciones Integrales de Aseo y Mantenimiento S&R S.A.S. realizará reuniones todos los viernes con sus Asesores Comerciales con el fin de determinar cuál es el estado de los negocios que se encuentran en marcha. Para controlar las visitas comerciales, los Asesores deberán llevar una tabla donde se especifica el lugar visitado y los logros obtenidos durante la visita.

Mensualmente se realizará un balance que permitirá identificar cual es el estado financiero de la compañía, determinando las ganancias obtenidas. Se evaluarán

cada uno de los procesos realizados con el fin de encontrar las fortalezas y las oportunidades de mejora que pueda tener la compañía.

CAPÍTULO 4: FASE ADMINISTRATIVA

4.1 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL



Gráfica No. 8: Organigrama

4.2 OBJETIVOS Y ACTIVIDADES DE CADA ÁREA

4.2.1 Área de Gerencia General

Objetivo: Administrar los recursos económicos, técnicos y humanos de la compañía, liderando todos los procesos que se llevan a cabo cada día en ***Soluciones Integrales de Aseo y Mantenimiento S&R S.A.S.***

Actividades:

- Mantener las relaciones comerciales con los aliados estratégicos de la compañía.
- Revisar el estado de los negocios que se están realizando.
- Aprobar los presupuestos para los proyectos.
- Aprobar la contratación del personal para la compañía.
- Aprobación de la compra de materiales para la ejecución de los proyectos.
- Con el apoyo del abogado de la compañía mantener la situación legal de la

compañía de forma idónea.

- Con apoyo de contador de la empresa, mantener la situación financiera de la empresa de forma adecuada, realizando de forma periódica balances financiero que muestren el estado de la compañía.

4.2.2 Área de Gestión Humana

Objetivo: Mantener el bienestar del personal que pertenece a ***Soluciones Integrales de Aseo y Mantenimiento S&R S.A.S.***

Actividades:

- Contratar al personal de la compañía.
- Planear las actividades de capacitación del personal.
- Mantener el bienestar de los empleados.
- Mantener actualizada la focalización estratégica de la compañía.
- Controlar los logros de los asesores comerciales.

4.2.3 Área de Comunicaciones

Objetivo: Mantener los flujos de comunicación interna y externa de forma adecuada en ***Soluciones Integrales de Aseo y Mantenimiento S&R S.A.S.***

Actividades:

- Actualización de la página web.
- Revisión de las comunicaciones enviadas a los clientes.
- Realizar boletines informativos internos.
- Diagramación y actualización de brochure de la empresa.
- Ejecutar la capacitación del personal.
- Liderar los eventos de la empresa.

4.2.4 Área Comercial

Objetivo: Conseguir los contratos con los clientes potenciales de la compañía.

Actividades:

- Realizar visitas comerciales a diferentes clientes potenciales.
- Enviar cotizaciones según solicitud.
- Verificar periódicamente el estado de las cotizaciones solicitadas.
- Sostener comunicación constante con los clientes con el fin de mantener la relación comercial.

4.2.5 Área de Servicios Generales

Objetivo: Mantener en óptimas condiciones los conjuntos residenciales o empresas con las cuales se mantengan contratos.

Actividades:

- Realizar aseo a las instalaciones de los conjuntos residenciales o empresas con las que exista contratación.
- Administrar los recursos que se otorgan para la realización de la actividad.

4.2.6 Reparaciones Locativas

Objetivo: Ejecutar las obras de reparación o mantenimiento que sean contratadas.

Actividades:

- Evaluación técnica del lugar.
- Presentación de presupuesto.
- Compra de materiales.
- Ejecución de la obra.

4.3 PERSONAL A CONTRATAR

Inicialmente la empresa contratará solo el personal necesario para la puesta en marcha de la compañía. La mayoría de los contratos serán por prestación de servicios.

- Gerente General
- Director de Gestión Humana
- Director de Comunicaciones
- Abogado
- Contador
- 3 Asesores Comerciales
- Supervisor de obra
- Aseadoras (de acuerdo a la necesidad)
- Jardinero (de acuerdo a la necesidad)

4.4 DESCRIPCIÓN DE CARGOS Y FUNCIONES

Título: Arquitecto

Cargo: Gerente General

Funciones: Definir las líneas de negocio de la compañía; verificar los negocios que se encuentren vigentes; determinar y aprobar los presupuestos para la realización de los proyectos; gestionar las relaciones comerciales.

Dependencia: Gerencia

Jefe inmediato: Ninguno

Propósito general: Direccionar todos los procesos de la compañía.

Conocimientos básicos requeridos: Arquitectura y obras civiles. Finca raíz.

Título: Comunicador Social o Psicólogo

Cargo: Director de Gestión Humana

Funciones: Contratar al personal de la compañía; planear las actividades de capacitación del personal; mantener el bienestar de los empleados; mantener actualizada la focalización estratégica de la compañía; controlar los logros de los asesores comerciales.

Dependencia: Gerencia

Jefe inmediato: Gerente General

Propósito general: Administrar el personal de la empresa.

Conocimientos básicos requeridos: Gerencia del Talento Humano y administración de personal.

Título: Comunicador Social

Cargo: Director de Comunicaciones

Funciones: Actualización de la página web; revisión de las comunicaciones enviadas a los clientes; realizar boletines informativos internos; diagramación y actualización de brochure de la empresa; ejecutar la capacitación del personal; liderar los eventos de la empresa.

Dependencia: Gerencia

Jefe inmediato: Gerente General

Propósito general: Mantener la comunicación interna y externa de la compañía en óptimas condiciones

Conocimientos básicos requeridos: Comunicación Organizacional y Relaciones Públicas.

Título: Abogado

Cargo: Abogado

Funciones: Revisar los contratos y las pólizas de cumplimiento que maneja la empresa.

Dependencia: Gerencia

Jefe inmediato: Gerente General.

Propósito general: Mantener los aspectos legales de la empresa en óptimas condiciones.

Conocimientos básicos requeridos: Derecho Administrativo.

Título: Contador

Cargo: Contador

Funciones: Manejar la contabilidad de la compañía.

Dependencia: Gerencia

Jefe inmediato: Gerente General

Propósito general: Mantener la contabilidad de la compañía en óptimas condiciones.

Conocimientos básicos requeridos: Contabilidad y administración de empresas.

Título: Técnico o Tecnólogo

Cargo: Secretaria

Funciones: Manejar la correspondencia; contestar llamadas; agendar citas; redactar cartas.

Dependencia: Gerencia

Jefe inmediato: Gerente General

Propósito general: Mantener organizada la correspondencia y las citas de la compañía.

Conocimientos básicos requeridos: Digitación, redacción, Office básico

Título: Profesional (Indiferente la carrera)

Cargo: Asesor Comercial

Funciones: Consecución de negocios rentables para la compañía; mantener las relaciones comerciales vigentes para la renovación de contratos.

Dependencia: Gestión Humana

Jefe inmediato: Director de Gestión Humana

Propósito general: Mantener relaciones comerciales para la consecución de contratos que garanticen la rentabilidad de la compañía.

Conocimientos básicos requeridos: Liderazgo y habilidades comerciales.

Título: Arquitecto o Ingeniero Civil

Cargo: Supervisor de Obra

Funciones: Evaluación técnica del lugar; presentación de presupuesto; compra de materiales; ejecución de la obra.

Dependencia: Gerencia

Jefe inmediato: Gerente General

Propósito general: Supervisar las obras que se estén llevando a cabo.

Conocimientos básicos requeridos: administración de obras civiles.

Título: Bachiller

Cargo: Aseadora

Funciones: Realizar aseo general en los conjuntos en donde se tengan contratos vigentes.

Dependencia: Gestión Humana

Jefe inmediato: Director de Gestión Humana

Propósito general: Realizar Aseo general.

Conocimientos básicos requeridos: Aseo general.

Título: Bachiller

Cargo: Todero

Funciones: Realizar oficios varios en los conjuntos en los cuales se mantengan contratos vigentes.

Dependencia: Gestión Humana

Jefe inmediato: Director de Gestión Humana

Propósito general: Realizar oficios varios.

Conocimientos básicos requeridos: Jardinería, plomería, electricidad.

4.5 PROCESO DE INGRESO Y SALIDA DEL PERSONAL

4.5.1 REQUERIMIENTOS PARA LA SELECCIÓN DEL TALENTO HUMANO

Después de determinar los cargos que son necesarios para la puesta en marcha de nuestra compañía procedemos a determinar los lineamientos necesarios para seleccionar al personal. El proceso de selección lo realiza el área de gestión humana. Con el apoyo del abogado se realizan los contratos para que estén dentro del marco de la ley.

4.5.2 PROCESO

- a. Convocatoria de candidatos
- b. Recopilación y recepción de hojas de vida
- c. Evaluación de las hojas de vida
- d. Citación de candidatos
- e. Pruebas Psicotécnicas
- f. Entrevista grupal
- g. Entrevista Individual
- h. Evaluación de resultados
- i. Contratación o descarte

Durante el proceso de selección se pretende realizar una búsqueda que permita identificar cual es el mejor candidato para cada uno de los cargos que se crearán en la compañía; se busca identificar las diferentes habilidades, aptitudes, actitudes necesarias y conocimientos necesarios para cumplir con las funciones del cargo al que se aplica.

Para la selección del personal se tienen en cuenta los siguientes pasos:

a. Convocatoria de candidatos

Las fuentes de reclutamiento se realizarán por medio de referidos, clasificados en El tiempo, publicación en redes sociales, publicación en Computrabajo, intercambio de hojas de vida, entre otros.

b. Recopilación y recepción de hojas de vida

Para la recopilación de las hojas de vida se solicitan los siguientes documentos.

- Hoja de vida (indiferente el formato)
- Copia ampliada de la cédula
- Copia de la libreta militar (hombres)
- Fotocopia de los certificados de los estudios relacionados.
- Copia de las 2 últimas certificaciones laborales
- Dos referencias personales.
- Copia de afiliación a la EPS
- Copia de afiliación al fondo de pensiones y cesantías.

c. Evaluación de las hojas de vida

Durante el proceso de evaluación de las hojas de vida se verifica que el candidato cumpla con el perfil que se requiere para el cargo. Por otra parte se confirma que los estudios realizados sean verídicos; se realiza la verificación telefónica de las referencias personales y laborales.

d. Citación de candidatos

Tras realizar la selección de las hojas de vida se procede a la citación de los candidatos que aplican para la vacante. Durante el proceso de citación se explica a grandes rasgos en qué consiste la oferta laboral.

e. Pruebas Psicotécnicas

Realizamos una prueba de forma idénticas (Ver Anexo 5) para verificar la agilidad mental del candidato. Además se realiza una prueba numérica y de redacción (Ver Anexo 6) que permite evaluar las competencias para realizar operaciones matemáticas y redactar de forma correcta.

f. Entrevista grupal

La entrevista grupal permite evaluar las competencias del candidato para hablar en público, trabajo en equipo, liderazgo, presentación personal, dicción, entre otros.

g. Entrevista Individual

En la entrevista individual se utiliza un formato de entrevista (Ver Anexo 7) en donde se evalúa más detalladamente la historia laboral del candidato, los estudios realizados, se habla de la escala de valores del candidato, de su entorno familiar, de sus proyectos y de las expectativas que tiene con la compañía

h. Evaluación de resultados

En este punto del proceso se realiza una evaluación integral de cada una de las etapas de la selección del personal. Se verifica si la persona cumple a cabalidad con el perfil requerido.

i. Contratación o descarte

Se toma la decisión de contratar al candidato o se le informa por escrito que no continúa en el proceso de selección.

4.5.3 INCORPORACIÓN DEL NUEVO TRABAJADOR

- Se le informa a la persona que será incorporada a la compañía por medio de una comunicación escrita.
- Se le entrega un listado con los papeles necesarios para la contratación (Exámenes médicos, certificaciones laborales, certificaciones de estudios realizados, recomendaciones personales, entre otros).
- Firma de contrato.
- Proceso de inducción a la compañía.
- Proceso de entrenamiento para el cargo.

4.5.4 PERFIL DEL EMPLEADO:

Para escoger el personal que integrará la empresa **SOLUCIONES INTEGRALES DE ASEO Y MANTENIMIENTO S&R S.A.S.** se ha definido un cierto modelo que cumpla con las expectativas de la organización. Los siguientes son los aspectos que se tienen en cuenta para la selección del recurso humano.

- Formación Académica
- Escala de valores
- Habilidades y aptitudes

- Experiencia laboral
- Lealtad
- Confidencialidad
- Profesionalismo

4.6 TIPOS DE CONTRATACIÓN

4.6.1 Contrato a Término Fijo: El contrato de trabajo a término fijo debe constar siempre por escrito y su duración no puede ser superior a tres años, pero es renovable indefinidamente. Si antes de la fecha del vencimiento del término estipulado, ninguna de las partes avisare por escrito a la otra su determinación de no prorrogar el contrato, con una antelación no inferior a treinta (30) días, éste se entenderá renovado por un período igual al inicialmente pactado, y así sucesivamente.

No obstante, si el término fijo es inferior a un (1) año, únicamente podrá prorrogarse sucesivamente el contrato hasta por tres (3) períodos iguales o inferiores, al cabo de los cuales el término de renovación no podrá ser inferior a un (1) año, y así sucesivamente.

En los contratos a término fijo inferior a un año, los trabajadores tendrán derecho al pago de vacaciones y prima de servicios en proporción al tiempo laborado cualquiera que éste sea.

4.6.2 Contrato a Término Indefinido: El contrato de trabajo no estipulado a término fijo, o cuya duración no esté determinada por la de la obra, o la naturaleza de la labor contratada, o no se refiera a un trabajo ocasional o transitorio, será contrato a término indefinido. El contrato a término indefinido tendrá vigencia mientras subsistan las causas que le dieron origen, y la materia del trabajo. Con todo, el trabajador podrá darlo por terminado mediante aviso escrito con antelación no inferior a treinta (30) días, para que el patrono lo reemplace. En caso de no dar aviso oportunamente o de cumplirlo solo parcialmente, se aplicará lo dispuesto en el artículo 8o., numeral 7o., para todo el tiempo, o para el lapso dejado de cumplir.¹

Para la selección e ingreso del personal a la empresa, se haría con ayuda del Asesor Jurídico, el cual está facultado para realizar estos contratos, y que en un futuro no se presenten demandas; los contratos que se celebrarían con el personal están regidos por la ley.

¹ www.graduadoscolombia.edu.co. Tipos de contrato.

- **Contrato por obra o labor contratada:** Este tipo de contrato se le aplicaría a Personal de Mantenimiento locativo en general.
- **Contrato individual a término fijo de uno a tres años:** Esta clase de contrato se usaría con los Asesores Comerciales de Nivel 1.
- **Contrato individual de trabajo a término fijo inferior a un año:** Este contrato se aplicaría a los Asesores Comerciales de Nivel 2.
- **Contrato individual de trabajo a término indefinido:** Esta clase de contrato se emplearía con: Dirección Administrativa, Gerente, Secretaria Ejecutiva, Jefe de Cartera, Tesorera(o), Contador, Empleadas de Aseo y Toderos.

4.6.3 ASPECTOS IMPORTANTES EN LA CONTRATACIÓN DE PERSONAL

- a. En los gastos del personal, se tiene en cuenta que el aporte a seguridad social el empleador asume el 50% y el trabajador un 50%, lo que significa que la obligación laboral es responsabilidad de la empresa en: Sueldos, parafiscales provisiones como son las cesantías, intereses sobre cesantías, prima de vacaciones.
- b. Aclarando que aparte de estas prestaciones el empleador debe entregar al personal una dotación por cada tres meses.
- c. El subsidio de transporte se paga por un valor de **\$67.800.**

4.7 CONTROLES

4.7.1 Control de Servicio: Para controlar el servicio se realizarán continuamente encuesta a los clientes para que ellos evalúen el servicio. De la misma manera se tendrá buzón de sugerencias, quejas y reclamos donde el cliente se podrá dirigir diariamente. Así mismo podrán hacer uso de la página web donde podrán plasmar las inquietudes y sugerencias sobre la prestación de los servicios.

4.7.2 Control de Personal: El control del personal se llevará a cabo por medio del cumplimiento de metas y logros, cada trabajador será evaluado por su desempeño diario, teniendo en cuenta el cumplimiento, la agilidad y destreza.

Los trabajadores en dirección tendrán un horario de oficina estricta y dirigida de 8:00 a.m a 12:00 p.m y de 2:00 p.m a 6:00 p.m.

El personal de aseo deben cumplir turnos de trabajo con horas determinadas por la mañana, tarde y noche.

4.7.3 Capacitación del personal: Los empleados de la empresa recibirán capacitaciones que les permita mejorar el trato con nuestros clientes, esto con el fin de garantizar una excelente atención y un servicio correcto a todas las empresas que nos requieran.

4.8 ASPECTOS LEGALES DE LA EMPRESA.

Constitución de Empresa. SIAM SAS bajo la denominación de “Sociedades por Acciones Simplificadas”, este tipo empresa fue creada con la ley 1258 del 5 de diciembre de 2008 promete convertirse en el modelo societario que se impondrá en los siguientes años, tal como ha sido anotado por el mismo impulsor de la ley. La Ley 1258 se inspiró en el modelo de SAS. Existente en Francia desde el año 1994 y, además, en la tendencia mundial de aceptar que en las sociedades cerradas prevalezca la autonomía contractual y no sean obligatorias muchas de las reglas y limitaciones de orden público que rigen para las sociedades abiertas. Las ventajas de constituir una empresa bajo este modelo societario son muchas y varían de acuerdo a las necesidades que el empresario puede aprovechar de su flexibilidad.

4.8.1 ÓRGANOS DE LA SOCIEDAD

La gestión y administración de la empresa se encarga a un órgano social. Este órgano directivo está formado por la Junta General y por los administradores.

4.8.2 JUNTA GENERAL

La Junta General es el órgano de deliberación y de decisión. Los asuntos que puede tratar la Junta son censuras de la gestión, la aprobación de las cuentas anuales, el nombramiento y destitución de los administradores y la modificación de los estatutos.

4.8.3 DERECHOS DE LOS SOCIOS

Cada uno de los socios de una sociedad SAS tiene una serie de derechos. Entre ellos se encuentran los siguientes:

- Derecho a participar en el reparto de beneficios y en el patrimonio de la sociedad en caso de liquidación.
- Derecho de tanteo en la adquisición de las participaciones de los socios salientes.
- Derecho a participar en las decisiones sociales y a ser elegidos como administradores.
- Derecho de información en los períodos establecidos en las escrituras.
- Derecho de obtener información sobre los datos contables de la Sociedad.

4.8.4 RÉGIMEN COMÚN

Pertenecerá al régimen común, obtendrá su registro único tributario RUT, autorización de Facturación, registro en RIT Cumplirá con los sistemas técnicos de control que determine el gobierno, tanto a nivel nacional como distrital y presentar los impuestos a lugar que le genere el desarrollo de su objeto social.

En primer lugar se debe tener presente que al régimen común pertenecen todas las empresas [personas jurídicas] sin excepción que presten servicios o vendan productos gravados con el IVA.

Además pertenecen al régimen común las personas naturales que tengan más de un establecimiento de comercio, o que tengan ingresos anuales iguales o superiores a 4.000 Uvt [\$83.896.000 para el 2008], que sean usuarios aduaneros, que en sus establecimientos comerciales desarrollen actividades bajo franquicia o concesión. Pertenecen también al régimen común las personas naturales que hayan celebrado en el año anterior o en el corriente, contratos que superen 3.300 Uvt [\$69.214.000 para el 2008].

También pertenece al régimen común las personas naturales que en el año anterior o en el corriente, tuvieron consignaciones que superen el valor de 4.500 Uvt [\$99.243.000].

Cualquier persona natural que preste un servicio gravado o venda un producto gravado con el IVA y que cumpla con uno o más de las características señaladas, pertenecen al régimen común, y deberá diligenciar su RUT, o si ya lo tiene, deberá actualizarlo.

Las personas que no superen los topes o no cumplan los requisitos aquí expuestos, pertenecen al régimen simplificado.

Con solo requisito que se cumpla, inexorablemente se pasará a régimen común.

Si por ejemplo los ingresos anuales de una persona natural son de apenas \$50.000.000 pero tiene dos establecimientos de comercio, pertenece al régimen común. O si tiene pocos ingresos y un solo establecimiento de comercio, pero en el desarrolla actividades en franquicia o concesión, o es usuario aduanero, pertenece al régimen común.²

Los impuestos dependen del tamaño de la empresa y del tipo de negocio. En forma general, hay impuestos nacionales (Renta, IVA, Retenciones en la Fuente, Timbre, IVA externo

Y Arancel) y hay impuestos distritales (ICA y Predial) Renta anual, IVA bimestral, Retenciones en la fuente mensualmente, ICA anual, Predial anual (este último si el establecimiento es propio).

² www.dian.gov.co.

4.8.5 OBLIGACIONES FISCALES Y PARAFISCALES.

No son impuestos ni contribuciones, constituyen una obligación para el empleador por el hecho de tener una vinculación laboral.

4.8.5.1 Seguridad Social. Son entidades sin ánimo de lucro encargadas de pagar el subsidio familiar y de brindar recreación y bienestar social a los trabajadores y a quienes de él dependa. El aporte es del 4% del monto total de la nomina mensual (total devengado), lo hace el empleador.

4.8.5.2 Cajas de Compensación Familiar: *Servicio nacional de Aprendizaje (SENA): Es una entidad estatal encargada de la preparación e instrucción a los trabajadores de aquellas empresas obligadas a contratar aprendices para labores u oficios que requieran formación profesional metódica. El aporte al SENA es del 2% sobre el monto total de la nomina mensual (total devengado), lo hace el empleador.

4.8.5.3 Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF): Es un establecimiento público de orden nacional que se encarga de la creación y el mantenimiento de centros para la atención integral al pre-escolar menor de 7 años hijos de cualquier trabajador oficial o particular, el ICBF se encarga principalmente de la atención a la niñez desamparada. El aporte es del 3% sobre el monto total de la nomina mensual (total devengado).

4.8.6 REGIMENES: la ley 100/93 creo en Colombia el sistema de Seguridad Social Integral (SSSI) constituido por tres regímenes:

4.8.6.1 Régimen Pensional: Ampara al trabajador contra contingencias de vejez, invalidez y muerte. El aporte es del 16% sobre el salario del trabajador repartido así:

Empleador: 12-Auxilio de transporte.

Trabajador: 4% sobre su salario.

- Quienes tenga un ingreso mensual igual o superior a cuatro salarios mínimos paga un 1.0% adicional al obligatorio para pensiones.
- Quienes devengue entre 16 y 17 salarios mínimos pagan un 1.20% adicional al obligatorio para pensiones.
- Quienes devengue entre 17 y 18 salarios mínimos pagan un 1.40% adicional al obligatorio para pensiones.

- Quienes devengue entre 18 y 19 salarios mínimos pagan un 1.60% adicional al obligatorio para pensiones.
- Quienes devengue entre 19 y 20 salarios mínimos pagan un 1.80% adicional al obligatorio para pensiones
- Quienes devengue más de 20 salarios mínimos pagan un 2.0% adicional al obligatorio para pensiones.

4.8.6.2 Régimen de Salud: Protege al trabajador contra contingencias de enfermedad o maternidad. El aporte es del 12.5% sobre el salario del trabajador repartido así:

Empleador: 8.5%-Auxilio de transporte

Trabajador: 4% sobre su salario.

4.8.6.3 Régimen de Riesgos Profesionales: Protege al trabajador contra accidentes de trabajo y enfermedades profesionales, el aporte depende del nivel de riesgo y lo paga todo el empleador. Las empresas utilizan por lo general el 0,522%.

4.8.7 APROPIACIONES

En la liquidación de la nómina se tienen en cuenta los siguientes conceptos.

4.8.7.1 Cesantías: Valor reconocido al empleado por cada año de servicio continuo prestado a la empresa o proporcional si se retira antes del año. Formula para liquidar cesantías: Salario * número de días trabajados /360= El empleador consigna cada mes el 8,33% del total devengado.

4.8.7.2 Vacaciones: Formula: Salario (Sin Auxilio de transporte) * número de días trabajados /720= El empleador consigna cada mes el 4,17% del total devengado.

4.8.7.3 Intereses Sobre Cesantías: Todo empleador debe pagarle al trabajador unos intereses anuales por las cesantías, y son del 12% anual sobre el monto de las cesantías, se depositan al fondo hasta el 15 de febrero.

Liquidación: $I = \text{Cesantías} * \text{Días Trabajados} * 12\% / 360$

4.8.7.4 Prima de servicios: Se pagan 15 días en junio-15 días en diciembre, el aporte es del 8,33% sobre el total devengado. Salario * número de días trabajados /360. El empleador consigna cada mes el 8,33% del total devengado

CONCLUSIONES

- **SOLUCIONES INTEGRALES DE ASEO Y MANTENIMIENTO S&R S.A.S.** es una idea de negocio amplia, que ofrece diferentes posibilidades de aplicación, puesto que se puede llevar a cabo en todos los usos (conjuntos residenciales, empresas, instituciones educativas, edificios, casas, entre otros).
- La realización de cada una de las etapas de esta idea de negocio nos permitió identificar los pros y los contra que puede tener. Además determinamos la viabilidad, sostenibilidad y rentabilidad del proyectos.
- Al realizar un trabajo juicio logramos determinar las áreas que son necesarias para el funcionamiento de la empresa y en qué medida aportan cada una a la sostenibilidad de la misma.
- Finalmente, pudimos concluir que una idea de negocio es rentable si se tienen en cuenta tanto aspectos técnicos, humanos y financieros para la puesta en marcha de sus procesos.

RECOMENDACIONES

- Las encuestas deben seguir siendo utilizadas a lo largo de este proceso de crecimiento y posicionamiento, teniendo en cuenta que nos enfrentamos a un mundo comercial cada vez más evolucionado y con mayores exigencias competitivas.
- A medida que la empresa vaya creciendo, su página web debe ir evolucionando visual y estructuralmente, dado que el número de sus clientes también incrementará y la exigencia por una mejor presentación virtual, se hará visible.
- No se debe descuidar el campo comercial y publicitario de la empresa, se debe buscar un mejor posicionamiento a través de un community manager, dando a conocer la empresa no solo en redes sociales, sino también en medios de comunicación alternativos

ANEXOS

Anexo 1

Especificaciones Técnicas y Características:

- Sensor de imagen: tipo CCD de 6,37 megapíxeles
- Resolución máxima: 2.816 x 1.584 píxeles
- Zoom Óptico 3x
- Zoom Digital 4x
- Estabilizador óptico de imagen
- Sensibilidad: (ISO) 100, 200, 400, 800, 1250, 3200
- Monitor LCD tipo TFT de 2,5 pulgadas y 115.000 píxeles de resolución
- Distancia Mínima Modo Macro 5 cms
- Graba video con audio sin interrupciones en 848 x 480
- Tamaño: 94,1 x 51,4 x 24,2 mm
- Peso: 125 g aprox.
- Alimentación: de baterías de iones de litio (3,7 V, 1150m Ah) (incluido).

Anexo 2

Descripción del producto Sony VAIO FW Series VGN-FW41J/H - Core 2 Duo T6400 2 GHz - 16.4" TFT >>

- o **Dimensiones (Ancho x Profundidad x Altura)** 38.4 cm x 26.1 cm x 3.7 cm >>
- o **Peso** 3.3 kg >>
- o **Tecnología de plataforma** Intel Centrino >>
- o **Tipo de sistema** Ordenador portátil >>
- o **Dispositivos incorporados** Altavoces estéreo, antena LAN inalámbrica, antena Bluetooth >>
- o **Procesador** Intel Core 2 Duo T6400 / 2 GHz (Dual-Core) >>
- o **Memoria caché** 2 MB - L2 >>
- o **Memoria RAM** 4 GB (instalados) / 8 GB (máx.) - DDR2 SDRAM - 800 MHz (2 x 2 GB) >>
- o **Lector de tarjetas** Sí >>
- o **Disco duro** 500 GB - Serial ATA-150 - 5400 rpm >>
- o **Almacenamiento óptico** DVD±RW (±R DL) / DVD-RAM / BD-ROM - integrado >>
- o **Display** 16.4" TFT 1600 x 900 (WXGA++) - X-black >>
- o **Controlador gráfico** ATI Mobility Radeon HD 4650 >>
- o **Memoria de vídeo** 1 GB GDDR3 SDRAM >>
- o **Audio salida** Tarjeta de sonido >>
- o **Telecom** Fax / módem - 56 Kbps >>

Anexo 3

LCD de gran tamaño con retro iluminación y portátil con superficie antideslizante, Portátil fácil de utilizar

La pantalla de gran tamaño de 1,8 pulgadas con retro iluminación es de fácil lectura,

Tecla Modo ECO, ¡Respeto por el medio ambiente!

Sonido nítido

Bloqueo de llamadas entrantes* (Bloqueo de llamadas) ¡Se acabaron las llamadas no deseadas!

Teclado iluminado e indicador de timbre, Confirmación visual de llamadas entrantes

Agenda de teléfonos de 100 nombres y números, Agenda de gran capacidad

Anexo 4

General	Tipo de dispositivo	Impresora / copiadora / escáner
	Tipo de copiadora	Digital
	Tecnología de impresión	Chorro de tinta - color - foto
	Anchura	45 cm
	Profundidad	33.5 cm
	Altura	15.3 cm
	Peso	5.5 kg
Copia	Nº máximo de copias	20
	Funciones de copia	Gutter Shadow Correction, BorderFree, ajustar a página
Impresión	Tecnología de inyección de tinta	Canon FINE (Full-lithography inkjet Nozzle Engineering)

Anexo 5

Prueba de forma idénticas: ver archivo pdf.

Anexo 6:

Prueba numérica: ver archivo de Word.

Anexo 7:

Entrevista individual: ver archivo de Word.

Anexo 8

Registro de la cámara de comercio: ver archivo de Word.

BIBLIOGRAFÍA

UNIVERSIDAD santo tomas, Modelo educativo pedagógico. Bogotá. Universidad Santo Tomas. 2010. 99 págs.

Extraídos del Código de Ética del Empresario –Personas Jurídicas – Cámara de Comercio de Bogotá –Colombia. Citado por BISORDI DE GUTIERREZ. Teresa. Ética y empresa.

Artículo Consultado 13 de octubre. Disponible en:
<http://www.banrepcultural.org/blaavirtual/ayudadetareas/economia/econo53.htm>

Documento: Conozca las Formas Jurídicas para Formalizar su Empresa, disponible en:
<http://camara.ccb.org.co/contenido/contenido.aspx?catID=132&conID=4232>

Disponible en: www.mincomercio.gov.co/.../ForoServiciosViceDuqueJunio9-2010.pdf
11Revista Dinero Edición 201 marzo 20 de 2004

Documento: Qué es pyme. Consultado 27 de octubre de 2011 disponible en :
<http://www.bancoldex.com/contenido/contenido.aspx?catID=128&conID=322>

Documento: Conozca las Formas Jurídicas para Formalizar su Empresa, disponible en:
<http://camara.ccb.org.co/contenido/contenido.aspx?catID=132&conID=4232>

Página de la Cámara de Comercio de Bogotá
<http://www.ccb.org.co/portal/default.aspx>