

**ELABORACIÓN DE UN PLAN DE NEGOCIOS PARA LA OPCIÓN DE GRADO
MODALIDAD BUSINESS PLAN.
NAILAND**



**PRESENTADO POR
LAURA CATALINA CAMPOS OCHOA
MARÍA CAMILA CASTILLO BERNAL**

**UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
PLAN DE NEGOCIOS
FEBRERO 2015
BOGOTA D.C.**

**ELABORACIÓN DE UN PLAN DE NEGOCIOS PARA LA OPCIÓN DE GRADO
MODALIDAD BUSINESS PLAN.
NAILAND**

**PRESENTADO POR
LAURA CATALINA CAMPOS OCHOA
MARÍA CAMILA CASTILLO BERNAL**

**DIRECTOR
GERMAN ADOLFO BECERRA
DOCENTE**

**UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
PLAN DE NEGOCIOS
FEBRERO 2015
BOGOTA D.C.**

NOTAS DE ACEPTACIÓN

Firma del presidente del jurado

Firma del jurado

Firma del jurado

Bogotá, Febrero 2015

DEDICATORIA

Queremos dedicar este trabajo en primer lugar a Dios, quien es el que hace todo posible en nuestras vidas, permitiendo vivir cada día con salud, prosperidad y felicidad para realizar con agrado cada cosa que nos proponemos, incluyendo la culminación de nuestro plan de negocios, así como nuestra carrera universitaria.

A nuestras familias por su apoyo incondicional, ya que sin ellos no estaríamos donde estamos, pues cada día nos dieron una voz de aliento y todo su amor para que siguiéramos adelante, por estar ahí en momentos buenos y malos, brindándonos su apoyo en nuestra formación personal y profesional, a ellos solo podemos decirles que los amamos y que les agradecemos por todo lo que hicieron por nosotras.

A nuestros docentes y compañeros, quienes influyeron positivamente en el transcurso de la carrera, aportando conocimientos y momentos inolvidables.

AGRADECIMIENTOS

Damos las gracias principalmente a Dios, ya que por él cada cosa en nuestras vidas es posible, por bendecirnos en todo momento y llenarnos de la fortaleza para terminar este proceso universitario satisfactoriamente.

A nuestras familias, por apoyarnos de cualquier forma para que saliéramos adelante, por ser incondicionales y darnos lo mejor de cada uno para hacernos mejor personas.

A la Universidad Santo Tomas por permitirnos pertenecer a esta maravillosa institución y brindarnos lo mejor en cuanto a instalaciones, colaboradores y por supuesto, docentes excepcionales, ya que así, seremos con certeza profesionales integras y capaces de ofrecer a la sociedad un alto grado de profesionalismo pero ante todo un sentido humano extraordinario.

A nuestro director de proyecto, German Becerra por su dedicación, profesionalismo, paciencia y entrega hacia nuestro proceso de opción de grado.

A cada uno de los docentes que participaron en nuestro proceso de formación durante estos años de carrera universitaria, aportando lo mejor de sí mismos y todo el conocimiento posible, ese que permitió que creciéramos personal y profesionalmente.

Y por último, agradecemos a nuestros compañeros de estudio, quienes en el transcurso de la carrera aportaron valores y conocimientos para el trabajo en equipo y el óptimo desarrollo de nuestro proceso académico.

CONTENIDO.

INTRODUCCIÓN	11
Justificación	12
Objetivos del Proyecto	12
Objetivo General	12
Objetivos específicos	12
Metodología	13
PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	14
1.1 Misión	14
1.2 Visión	14
1.3 Objetivos Estratégicos	14
1.4 Objetivos Tácticos	14
1.5 Objetivos Operacionales	15
1.6 Políticas	15
2. CONCEPTO DEL SERVICIO	16
2.1 Identificación de Necesidades	16
2.2 Marca, Logo y Slogan del Servicio	16
2.3 Usos y Manejo del Servicio	17
2.4 Fichas Técnicas del Servicio	19
2.5 Resumen del Modelo de Negocio	24
2.6 Modelo de Negocio Canvas	25
3. ESTUDIO DE MERCADO	26
3.1 Investigación del Mercado	26
3.1.1 Análisis del Sector	26
3.1.2 Análisis de la Oferta	29
3.1.3 Análisis de la Demanda	33

3.2 Plan de Mercadeo	34
3.2.1 Estrategias de Distribución	34
3.2.2 Estrategias de Promoción	35
3.2.3 Estrategias de Precio	38
3.2.4 Presupuesto de Marketing Anual	39
4. ESTUDIO DE OPERACIONES	41
4.1 Diagramas de Flujo	41
4.1.1 Servicio Solo Manicure (30-40 Minutos)	41
4.1.2 Servicio Manicure más Diseño Básico (Una Hora)	41
4.1.3 Servicio Manicure más Diseño Especial (Dos Horas y Media)	41
4.1.4 Servicio Diseño básico sin Manicure (30-40 Minutos)	42
4.1.5 Servicio Diseño Especial sin Manicure (Dos Horas)	42
4.2 Costos de Producción	42
4.2.1 Solo Manicure	44
4.2.2 Manicure más Diseño Básico	45
4.2.3 Manicure más Diseño Especial	45
4.2.4 Diseño Básico sin Manicure	46
4.2.5 Diseño Especial sin Manicure	47
4.3 Inversiones en Infraestructura	48
4.4 Inversiones en Capital de Trabajo	50
4.5 Distribución de Planta	52
5. ESTUDIO ORGANIZACIONAL	53
5.1 Organigrama	53
5.2 Manual de Funciones	54
5.2.1 Gerencia	54
5.2.2 Contador	55
5.2.3 Auxiliar Contable	56
5.2.4 Manicurista	57

5.2.5 Recepcionista	58
5.2.6 Auxiliar de Servicio	59
5.3 Requisitos Legales del Proyecto	60
5.4 Gastos Administrativos	66
5.4.1 Nómina por Cargo	66
5.4.2 Gastos Administrativos Totales	71
6. ESTUDIO FINANCIERO	72
6.1 Flujo de Caja	72
6.2 Indicadores de Viabilidad	74
6.2.1 Razón Corriente	74
6.2.2 Prueba Ácida	74
6.2.3 Nivel de Endeudamiento Total	74
6.2.4 Rentabilidad Operacional	75
6.2.5 Rentabilidad Neta	75
6.2.6 Rentabilidad Patrimonio	75
6.2.7 Rentabilidad del Activo	76
7. DIRECCIÓN	79
7.1 Motivación	79
7.2 Liderazgo	81
8. CONTROL	83
8.1 Indicadores de Gestión	83
8.1.1 Aprendizaje	83
8.1.2 Clientes	86
8.1.3 Financiera	87
9. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	89
10. BIBLIOGRAFÍA	90
11. ANEXOS	92

ILUSTRACIONES.

Ilustración 1. Políticas de Nailand.....	15
Ilustración 2. Modelo de negocio basado en el cuadro Canvas.....	25
Ilustración 3. Maquinas impresoras de imágenes decorativas para uñas.	28
Ilustración 4. Diseño tarjetas de presentación de Nailand.....	35
Ilustración 5. Distribución de la planta de Nailand.	52
Ilustración 6. Organigrama de Nailand.	53
Ilustración 7. Funciones de la Gerencia.	54
Ilustración 8. Funciones del Contador.	55
Ilustración 9. Funciones del Auxiliar Contable.	56
Ilustración 10. Funciones de la Manicurista.....	57
Ilustración 11. Funciones de la Recepcionista.....	58
Ilustración 12. Funciones de Auxiliar de servicio.	59
Ilustración 13. Pirámide de necesidades de Maslow.	79

TABLAS.

Tabla 1. Ficha técnica servicio solo manicure.....	19
Tabla 2. Ficha técnica servicio manicure más diseño básico.....	20
Tabla 3. Ficha técnica servicio manicure más diseño especial.....	21
Tabla 4. Ficha técnica servicio diseño básico sin manicure.....	22
Tabla 5. Ficha técnica servicio diseño especial sin manicure.....	23
Tabla 6. Costos publicitarios anuales.	40
Tabla 7. Costos materia prima servicio solo manicure.....	44
Tabla 8. Costos materia prima servicio manicure más diseño básico.....	45
Tabla 9. Costos materia prima servicio manicure más diseño especial.....	46
Tabla 10. Costos materia prima servicio diseño básico sin manicure.....	47
Tabla 11. Costos materia prima servicio diseño especial sin manicure.	48
Tabla 12. Inversiones en infraestructura.....	50
Tabla 13. Inversiones en capital de trabajo.....	51
Tabla 14. Total nómina de la gerencia.....	67
Tabla 15. Total nómina del contador.....	67
Tabla 16. Total nómina del auxiliar contable.....	68
Tabla 17. Total nómina de la manicurista.	69
Tabla 18. Total nómina de la recepcionista.....	69
Tabla 19. Total nómina de auxiliar de servicios generales.....	70
Tabla 20. Total costo mensual de la nómina.....	71
Tabla 21. Gastos administrativos totales.	71
Tabla 22. Flujo de caja operacional.	72
Tabla 23. Flujo de caja total.....	73
Tabla 24. Indicadores financieros proyectados.....	77
Tabla 25. Indicadores de decisión.	78

INTRODUCCIÓN.

Nailand surge de la necesidad de cambiar el paradigma de los salones de belleza tradicionales, proponiendo una alternativa en este entorno mediante el nail art y las diferentes tendencias que han surgido en el campo de la belleza, ofreciendo diferentes y nuevas opciones a los usuarios de este servicio, por medio de las cuales puedan expresar su personalidad y sus gustos.

Debido a la cotidianidad en los salones de belleza, las mujeres se acostumbraron a asistir a dicho lugar por cuidado y presentación personal, teniendo en mente un estándar de manicure simple y regular. Basado en esto, Nailand intenta desafiar a las mujeres actuales a romper los esquemas establecidos al momento de realizarse un manicure y arriesgarse un poco a lo extraño y divertido.

Además de los diseños y materiales que se pueden utilizar al momento de hacer un manicure basado en nail art, Nailand quiere ofrecer a las consumidoras un espacio en el cual se sientan como en un parque temático, un lugar que desde el momento en el que ingresan, se sientan entretenidas y curiosas por explorar el lugar y su contenido y no sientan aburrimiento ni cansancio, como suele pasar en los salones comunes.

Esto con el fin de crear un nuevo mundo donde las personas puedan sentirse identificadas con algo tan simple como un manicure, en un entorno diferente e innovador.

Justificación

Como se mencionó anteriormente, Nailand busca ofrecer una forma divertida de hacerse las uñas por medio de las cuales los clientes puedan expresar su personalidad, estará ubicado en la zona de Chapinero de Bogotá, cerca al centro comercial Atlantis Plaza. Aunque se presenta una gran competencia, como lo son Nails & Co y We Love Nails, empresas dedicadas al nail art, ofreciendo servicio de manicure, pedicure, siendo estos los más fuertes competidores en este aspecto, el rango de precios que manejan es de difícil acceso para algunos clientes, por lo que Nailand brindará este servicio a un precio razonable y cómodo para los clientes y los clientes potenciales.

Objetivos del proyecto

Objetivo General

Desarrollar un plan de negocios para la creación de establecimiento comercial dedicado al cuidado de manos y pies en la ciudad de Bogotá, aplicando todos los conocimientos adquiridos a lo largo de la carrera de administración de empresas, lo cual sea motivo de inspiración para los demás estudiantes emprendedores a continuar con sus proyectos, así mismo generar empleo y desarrollarnos como personas independientes y capaces de sostener y hacer crecer un negocio.

Objetivos Específicos

- Realizar un Estudio de Mercado a través del instrumento de investigación, con el objeto de establecer cuáles son los hábitos de consumo, las características del producto y la competencia.
- Elaborar un Estudio del Proceso Productivo teniendo en cuenta la descripción del producto, los insumos utilizados, el proceso de elaboración del producto y el equipo necesario definiendo estándares en el proceso de producción y de servicio.

- Elaborar un Estudio Administrativo del direccionamiento estratégico y estructura organizacional que permitan el adecuado funcionamiento del negocio.
- Elaborar un Estudio Legal, para la creación y formalización del establecimiento comercial, teniendo en cuenta la normatividad vigente.
- Establecer un Estudio Financiero por medio de un costeo, presupuesto de inversión, flujo de caja y fuentes de financiación, para evaluar la viabilidad financiera del proyecto.

Metodología

La idea surgió por un gusto personal que empezó a contagiarse a nuestro mercado natural, la cual paso de ser una práctica simple a ser una labor realizada a las demás personas en la cual obteníamos un ingreso. Con el paso del tiempo se corrió la voz de lo que hacíamos y empezó a incrementar el número de personas interesadas en adquirir nuestro servicio y así mismo a generar un concepto a futuro de crear una empresa dedicada al nail art.

A raíz de la acogida que tuvo la idea frente a las demás personas decidimos realizar el plan de negocio respectivo, el cual nos ayudó a concretar las ideas; en el desarrollo de dicho plan nos encontramos con una de nuestras más grandes dificultades que es la existencia de un Nail Bar que presenta este concepto de una manera muy innovadora, lo que nos llevó a reafirmar el impacto que tendría nuestra idea pero con un concepto diferente y original.

1. PLANEACIÓN ESTRATÉGICA.

1.1 Misión

Nailand es una empresa enfocada en el cuidado de manos y pies que busca llevar el manicure a otro nivel por medio del Nail Art posicionándonos con nuestro servicio al cliente, calidad e innovación en la prestación de nuestros servicios.

1.2 Visión

Nailand estará en la búsqueda constante de nueva tecnología, capacitaciones y equipos para el cuidado y diseño de uñas, trabajando con un personal capacitado y contando con el respaldo de los procedimientos necesarios para brindar confiabilidad y seguridad a sus clientes.

1.3 Objetivos Estratégicos

- Disminuir los costos a partir del primer año de funcionamiento.
- Mejorar el posicionamiento en el mercado y frente a la competencia a partir del siguiente año de funcionamiento del negocio, esto significa superar a la competencia en ventas y ser reconocidos por los consumidores.

1.4 Objetivos Tácticos

- Diversificar el portafolio de servicios.
- Establecer un sistema administrativo óptimo.
- Incrementar la participación en el mercado a partir del sexto mes de funcionamiento del negocio, con una proyección de cinco años.

1.5 Objetivos Operacionales

- Contar con personal altamente capacitado para ejercer sus funciones.
- Mejorar la imagen del negocio.
- Adquirir un equipo de trabajo eficiente y responsable.

1.6 Políticas

Ilustración 1. Políticas de Nailand.

Política de Calidad	Política de Servicio al Cliente	Política de Salubridad	Política de Innovación
El talento humano estará en constante capacitación en diseño de uñas y manejo de nuevos equipos; así como en los insumos necesarios para la realización de los mismos.	Por medio del manejo de bonos y promociones a nuestros clientes frecuentes, manejando un catálogo de obsequios a los clientes más frecuentes. La persona de servicios generales siempre estará atenta a las peticiones de los clientes para brindar un ambiente más cómodo.	Tener al día los procedimientos y procesos solicitados por la Secretaría de Salud, para brindar más confianza y credibilidad en los clientes.	Búsqueda y adquisición constante de nuevos equipos y productos, que ayuden a mantener nuestra calidad y ofrecer lo mejor a nuestros clientes.

Fuente.Autoras.

2. CONCEPTO DEL SERVICIO.

2.1 Identificación de Necesidades

Arreglarse las uñas ya no es una moda sino una necesidad y las ideas tradicionales de los salones de belleza comunes no son suficientes para las mujeres de hoy en día. Hacerse un manicure se volvió cada vez una pequeña obra de arte, donde la mujer refleja sus gustos y personalidad.

La tendencia se está marcando muy fuerte y es un punto clave donde Nailand entra a competir, ofreciendo un espacio donde los clientes puedan sentirse cómodos e identificados con el servicio que presta.

“El nail art ha irrumpido en nuestras vidas pegando fuerte, la fiebre por las manicuras originales, divertidas y atrevidas ha hecho que las manos se conviertan en el mejor complemento de nuestro look.” (Galvan, 2013).

2.2 Marca, Logo y Slogan del Servicio

- **Marca:** Nailand

Nailand significa “El mundo de las uñas” un lugar donde puedes encontrar cualquier diseño que los clientes se quieran hacer, un lugar donde van a tener especial cuidado de sus uñas de manos y pies.

- **Logo:** NL

Hace alusión primero, a la personalidad de cada mujer y segundo, ir a un lugar donde los clientes puedan relajarse, sentirse apartados del mundo por un rato mientras te hacen las uñas. Los colores demuestran estas características, un lugar para pasar un rato con tus amigas o mamá e hija.

No tenemos medidas establecidas para la N y la L, el único parámetro que tendremos en cuenta es que estas dos tengan la misma altura; en este caso a medida de las tarjetas son de 8,6 cm de largo por 5,3 cm de alto.



De esta forma la N y la L tendrán una altura de 12 mm

En la medida en que aumente el tamaño de la tarjeta, o disminuya, así mismo lo hará el Logo.

En cuanto a los colores, decidimos utilizar los más frescos y que den a entender a los comensales que es un lugar donde pueden ir a relajarse, es en lo que más reiteramos ya que es lo que lo hemos explicado a lo largo del desarrollo del trabajo. Resaltamos así mismo la M y la L en mayúscula para indicar el logo más corto y generar mayor recordación.

- **Slogan:** Tus uñas...Tu mundo!!

“Tus uñas... Tu mundo!” Este slogan lo creamos pensando en la personalidad de cada mujer, especialmente, porque por medio de diferentes diseños ya sean psicodélicos, delicados, alocados, divertidos o los más sofisticados reflejan la forma de ser de cada mujer que se haga un manicure en NaiLand.

2.3 Usos y Manejo del Servicio

Para adquirir el servicio de Nailand la persona interesada debe comunicarse con nosotros con un tiempo anticipado de 30 minutos, pasado este tiempo la persona se acercará al establecimiento y será atendida por una de nuestras manicuristas,

la cual le enseñara los diseños disponibles o atenderá las opciones que quiera el cliente, luego de esto se procede a realizar el manicure o pedicure con un tiempo estimado entre 40 minutos a 2 horas y media, esto dependiendo de la complejidad del diseño y del servicio que requiera.

Al finalizar el procedimiento se realizara la vinculación a la base de datos de la empresa, la cual servirá para tener una comunicación con el cliente y estar pendiente de los clientes frecuentes para comenzar una fidelización con estos.

2.4 Ficha Técnica del Servicio

Tabla 1. Ficha técnica servicio solo manicure.

Ficha Técnica No. 1	
Nombre del Servicio	Solo manicure.
Tiempo estimado	30 a 40 minutos.
Precio	\$30.000
Descripción del servicio	<p>Procedemos a realizar el manicure completo, teniendo en cuenta el tiempo estimado de la cita previa.</p> <p>Consiste en:</p> <ul style="list-style-type: none">• Limar las uñas dando la forma deseada por el cliente.• Se aplica suavizante de cutícula, y se sumergen las manos en un recipiente con agua tibia.• Pasamos a extraer residuos de piel y remover la cutícula.• Se hace la exfoliación y se lavan las manos con agua tibia.
Materiales utilizados	Lima, suavizante de cutícula, corta cutícula, recipiente para el agua, crema para la exfoliación.
Condiciones	<ul style="list-style-type: none">• Haber confirmado una cita con una antelación de máximo 15 días y mínima de 30 minutos, según disponibilidad de manicurista.• Contar con todo el equipo de trabajo disponible.• El cliente debe estar informado del tiempo estimado para la realización de su manicure.• El servicio deberá prestarse en el establecimiento de Nailand.

Fuente. Autoras.

Tabla 2. Ficha técnica servicio manicure más diseño básico.

Ficha Técnica No. 2	
Nombre del Servicio	Manicure + diseño básico.
Tiempo estimado	1 hora.
Precio	\$35.000
Descripción del servicio	<p>Una vez realizado el manicure completo en el paso a paso, se hará el diseño básico escogido por el cliente, que consiste en un manicure francés o la aplicación de los colores de preferencia. Consiste en:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Limar las uñas dando la forma deseada por el cliente. • Se aplica suavizante de cutícula, y se sumergen las manos en un recipiente con agua tibia. • Pasamos a extraer residuos de piel y remover la cutícula. • Se hace la exfoliación y se lavan las manos con agua tibia. • Procedemos a aplicar una base para fortalecer las uñas y escoger los colores de preferencia. • Aplicamos el color escogido por el cliente. • Esperamos aproximadamente 5 minutos, aplicamos el brillo secante para finalizar el manicure.
Materiales utilizados	Lima, suavizante de cutícula, corta cutícula, recipiente para el agua, crema para la exfoliación; esmalte base con ajo y limón para fortalecer las uñas, esmaltes de todos los colores para escoger, y brillo secante para finalizar, algodón, removedor de esmalte.
Condiciones	<ul style="list-style-type: none"> • Haber confirmado una cita con una antelación de máximo 15 días y mínima de 30 minutos, según disponibilidad de manicurista. • Contar con todo el equipo de trabajo disponible. • El cliente debe estar informado del tiempo estimado para la realización de su manicure. • El servicio deberá prestarse en el establecimiento de Nailand.

Fuente. Autoras.

Tabla 3. Ficha técnica servicio manicure más diseño especial.

Ficha Técnica No.3	
Nombre del Servicio	Manicure + diseño especial.
Tiempo estimado	2 horas y media.
Precio	\$55.000
Descripción del servicio	<p>Una vez realizado el manicure completo, se hará el diseño especial escogido por el cliente, que consiste en la realización de dibujos, flores, puntos, e infinidad de diseños de acuerdo a la preferencia del cliente.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Limar las uñas dando la forma deseada. • Se aplica suavizante de cutícula, y se sumergen las manos en un recipiente con agua tibia. • Pasamos a extraer residuos de piel y remover la cutícula. • Se hace la exfoliación y se lavan las manos. • Procedemos a aplicar una base para fortalecer las uñas y escoger los colores de preferencia. • Realizamos el diseño escogido por el cliente. • Esperamos aproximadamente 5 minutos al finalizar de pintar las uñas, aplicamos el brillo secante para finalizar el manicure.
Materiales utilizados	Lima, suavizante de cutícula, corta cutícula, recipiente para el agua, crema para la exfoliación; esmalte base con ajo y limón para fortalecer las uñas, esmaltes de todos los colores para escoger, y brillo secante para finalizar. Además se necesitarán, pinceles de diferentes tamaños, punzones de diferentes tamaños, algodón, removedor de esmalte, caviar, terciopelo, stickers, etc.

Fuente. Autoras.

Tabla 4. Ficha técnica servicio diseño básico sin manicure.

Ficha Técnica No. 4	
Nombre del Servicio	Diseño básico sin manicure.
Tiempo estimado	40 a 60 minutos.
Precio	\$30.000
Descripción del servicio	<p>Se hará el diseño básico escogido por el cliente, que consiste en un manicure francés o la aplicación de los colores de preferencia sin ningún diseño elaborado.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Procedemos a aplicar una base para fortalecer las uñas y escoger los colores de preferencia. • Aplicamos el color escogido por el cliente. • Esperamos aproximadamente 5 minutos al finalizar de pintar las uñas, aplicamos el brillo secante para finalizar el manicure.
Materiales utilizados	Esmalte base con ajo y limón para fortalecer las uñas, esmaltes de todos los colores para escoger, y brillo secante para finalizar, algodón, removedor de esmalte.
Condiciones	<ul style="list-style-type: none"> • Haber confirmado una cita con una antelación de máximo 15 días y mínima de 30 minutos, según disponibilidad de manicurista. • Contar con todo el equipo de trabajo disponible. • El cliente debe estar informado del tiempo estimado para la realización de su manicure. • El servicio deberá prestarse en el establecimiento de Nailand.

Fuente. Autoras.

Tabla 5. Ficha técnica servicio diseño especial sin manicure.

Ficha Técnica No. 5	
Nombre del Servicio	Diseño especial sin manicure.
Tiempo estimado	2 horas.
Precio	\$45.000
Descripción del servicio	<p>Se hará el diseño básico escogido por el cliente, que consiste en un manicure francés o la aplicación de los colores de preferencia sin ningún diseño elaborado.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Procedemos a aplicar una base para fortalecer las uñas y escoger los colores de preferencia. • Realizamos el diseño escogido por el cliente. • Esperamos aproximadamente 5 minutos al finalizar de pintar las uñas, aplicamos el brillo secante para finalizar el manicure.
Materiales utilizados	<p>Esmalte base con ajo y limón para fortalecer las uñas, esmaltes de todos los colores para escoger, y brillo secante para finalizar. Además se necesitarán, pinceles de diferentes tamaños, punzones de diferentes tamaños, algodón, removedor de esmalte, caviar, terciopelo, stickers, etc.</p>
Condiciones	<ul style="list-style-type: none"> • Haber confirmado una cita con una antelación de máximo 15 días y mínima de 30 minutos, según disponibilidad de manicurista. • Contar con todo el equipo de trabajo disponible. • El cliente debe estar informado del tiempo estimado para la realización de su manicure. • El servicio deberá prestarse en el establecimiento de Nailand.

Fuente. Autoras.

2.5 Resumen del Modelo de Negocio

Teniendo en cuenta las políticas establecidas inicialmente, ligadas a la visión corporativa de la empresa, Nailand establecerá una política de fidelización con los clientes frecuentes, brindándoles descuentos y bonificaciones por esto teniendo en cuenta también a los recomendados para este tipo de promociones, así mismo podremos brindarles seguridad y confianza en cuanto a la salubridad de la entidad y manicuristas especializadas en diseños meticulosos y elaborados para las clientes más exigentes o más detallistas en este aspecto, ya que se estarán capacitando constantemente en nuevos diseños, procedimientos y equipos de nueva tecnología adquirida por la empresa.

A los clientes que ya tengan una estrecha relación con nuestra empresa, se les obsequiará una manilla de regalo como gesto de agradecimiento e invitación a seguir usando nuestros servicios. Principalmente, tendremos la ventaja de brindar un ambiente donde el cliente se pueda sentir cómodo y relajado, y donde las mamás puedan compartir un tiempo con sus hijas como también pasar un tiempo entre amigas.

2.6 Modelo de Negocio Canvas.

Ilustración 2. Modelo de negocio basado en el cuadro Canvas.

<p>1. Alianzas Claves: Nuestros principales proveedores son empresas distribuidoras de productos de belleza, quienes nos ofrecen una alta calidad y precios adecuados.</p>	<p>2. Actividades principales: Realiza un servicio post venta con cada cliente después de adquirir nuestro servicio, para ofrecer oportunidades futuras y así adquirir la tarjeta de cliente frecuente y crear la fidelización con Nailand; todo teniendo en cuenta siempre nuestra política de servicio al cliente.</p>	<p>3. Proposición de Valor: Queremos ofrecer una tarde de amigas, una tarde de madre e hija, o simplemente un espacio para relajarte y no pensar en más sino en tus uñas. Un espacio hasta donde los hombres podrán encontrar la solución para sus manos y relajarse mientras adquiere nuestro servicio en un lugar donde podrá olvidarse de todo.</p>	<p>4. Relación con Clientes: Estaremos informando a nuestros clientes por Facebook y nuestra página los nuevos productos y servicios que ofrecemos, como también estaremos en contacto para confirmar sus citas, brindarle al cliente frecuente una tarjeta de "Nailander Premium" con la cual podrá tener acceso a descuentos y a bonificaciones por su lealtad e incentivarlo a que prefiera Nailand.</p>	<p>5. Segmentación:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mercado objetivo: Mujeres de 16 a 45 años, que son el 29%, es decir, 12.290 mujeres con un nivel socio económico medio-alto, de estrato 4 en la localidad de Chapinero. • Mercado potencial: Los estratos 5 con 16.622 mujeres y estrato 6 con 10.245 mujeres de 16 – 45 años de a localidad de Usaquén.
	<p>6. Recursos: Nuestro principal recurso, será la capacitación a las manicuristas para prestar el mejor servicio con los diseños mas creativos que soliciten, como también será manejar la política de servicio al cliente y fidelización de los más frecuentes; todo de la mano de la decoración del lugar, divertida e innovadora.</p>		<p>7. Canales: El servicio se prestará directamente en el establecimiento de Nailand; se manejará relación directa y una post venta que buscará generar una relación más cercana con nuestros clientes.</p>	
<p>8. Estructura de Costos: Los costos mas importantes para Nailand son los relacionados con nuestra producción, que en este caso serian los costos fijos. En primer lugar esta el salario de nuestros colaboradores, seguido del pago del arriendo, los servicios y los seguros.</p>		<p>9. Fuente de Ingresos: De acuerdo a nuestro mercado objetivo, podemos ver que tienen una capacidad de pago alta por lo que no nos generara problemas el precio fijado para el público. Actualmente estarian pagando por un servicio de manicure y pedicure, el cual puede ir desde el servicio basico, hasta el completo con nuestros diseños mas complejos. El pago del servicio sera en efectivo, tarjeta debito o credito.</p>		

Fuente. AG, Business Modelo Foundry.

3. ESTUDIO DE MERCADO.

3.1 Investigación del Mercado.

3.1.1 Análisis del Sector

3.1.1.1 Entorno Social:

En la actualidad es común ver una gran cantidad de productos y lugares para hacerse un manicurey cada vez abundan más los colores y diseños extravagantes, pero los consumidores son quienes deciden que es lo que más les gusta y que es lo que se van a hacer.(Corvalan, 2012) .

En algún momento el tema de la belleza de las manos y pies no era de gran importancia, pero ahora es un tema de gran importancia sobre todo en cuanto al cuidado y presentación personal y forma parte de la rutina de cualquier mujer, aunque también se da en parejas y familias(Corvalan, 2012).

Para muchas mujeres el factor tiempo es fundamental y es por esto que para ellas existen los esmaltes permanentes que tienen una duración hasta de cuatro semanas, manteniendo las manos impecables y bien presentadas. Además también podemos encontrar los esmaltes autoadhesivos, los cuales aseguran el mismo resultado con un tiempo menor al del esmalte normal y con la misma duración(Corvalan, 2012).

El nail art ha impactado fuertemente el mercado y cada vez son más las manicuristas y aficionadas las que quieren aportar y participar con diseños originales y únicos, todo esto con el fin de convertir las uñas en el mejor complemento para nuestro atuendo (Galvan, 2013).

Dentro de este tema tan amplio como lo es el nail art, podemos ver cada vez más constante las nuevas tendencias que surgen en cualquier aspecto, desde tener las

uñas de colores distintos hasta perforaciones y accesorios decorativos. Según la directora del centro "Mi Calle" de Nueva York, Juliana Pereira, "El nail art y el color de uñas se ha convertido en un accesorio más del que cada día nos preocupamos más", explica la experta. (Ponce, 2013)

3.1.1.2 Entorno Económico:

La mayoría de las empresas dedicadas al nail art han surgido gracias a la participación de las personas en lugares extranjeros de este tipo, quienes pueden dar fe de la calidad y competitividad que se da sobre todo por parte de las mujeres, viendo un gran potencial en este nicho de mercado.

Desde inicios de dichas empresas, estas decidieron crear la necesidad de tener siempre las uñas bien presentadas, ya sea con diseños sencillos o llamativos, ofreciendo un servicio capaz de satisfacer no solo los gustos sino complementarlos a tal punto de hacer pasar un rato agradable a quienes se realicen un manicure.

Hace mucho tiempo el concepto de manicure y pedicure solo se utilizaba para ocasiones especiales, siendo esto como un merecido descanso para las manos y los pies, momentos como las vacaciones y fiestas especiales eran las principales excusas para ir a un salón de belleza y hacerse el manicure y pedicure, pero hoy en día vemos como el simple hecho de complementar un atuendo despierta la necesidad en los consumidores para ir a hacerse las uñas. Además podemos ver como los hombres se involucran cada vez más en este tema, ya que para ellos es de gran importancia tener una buena presentación en sus manos por el ámbito laboral. (Corvalan, 2012)

3.1.1.3 Entorno Tecnológico:

En este aspecto vemos como la máquina para pintar uñas ha cambiado completamente el diseño tradicional a la hora de realizar un manicure y revolucionó totalmente el mercado, esta máquina es muy útil para aquellas personas que no tienen suficiente tiempo para hacerse las uñas y es capaz de imprimir cualquier tipo de imagen o fotografía en la uña de la persona, logrando ahorrar procesos y tiempo, pero ofreciendo una alta calidad en el servicio.

Es una gran ventaja ya que logra realizar cualquier diseño en ambas manos en tan solo diez minutos (Un minuto por uña)(AG, s.f.).

Ilustración 3. Maquinas impresoras de imágenes decorativas para uñas.



Fuente. Art Pro Nails Colombia.

3.1.2 Análisis de la Oferta

3.1.2.1 Productos Sustitutos

Dentro de los productos sustitutos de nuestros principales competidores encontramos:

- Básicas: Consiste en el manicure sencillo en el cual se realiza el procedimiento de arreglo de manos, ahí se liman las unas, se utiliza el corta cutícula, la piedra Pomes para limpiar asperezas y finalmente aplicamos base fortalecedora de unas.
- Nail art: Este servicio consiste en realizar el debido arreglo de unas y manos el cual se mencionó anteriormente seguido de la decoración de uñas, aquí se procede a realizar el diseño escogido por el cliente, el cual puede ser del catálogo de la empresa prestadora del servicio o un diseño del cliente propiamente.
- Skin art: Consiste en la decoración de las manos con henna, imitando una especie de tatuaje, el cual es la extensión del diseño realizado en las unas hacia la mano.
- Pedicure: Es el arreglo de las unas de los pies junto con la aplicación de la base para unas y el esmalte escogido por el cliente.

3.1.2.2 Principales Competidores

WE LOVE NAILS

Es uno de los principales competidores de Nailand, siendo el primer Nail Bar de Latinoamérica, ubicado en la Calle 95 # 11-38, Bogotá, Cundinamarca está diseñado para brindar a sus clientes una experiencia diferente, ofreciendo un servicio en el cual pueden compartir entre amigas en un lugar similar a una casa del té, donde pueden adquirir postres, bebidas calientes y alcohólicas.

Tienen una variedad de diseños los cuales son presentados en un catálogo, además complementan sus servicios con peinados, tinturas y maquillajes para

toda ocasión, sin dejar a un lado su fuerte que son las uñas, ya sea acrílicas, naturales, en gel y permanentes con más de dos mil diseños.

Sus creadoras son Daniella Moscarella, Administradora de empresas del CESA y Andrea Novoa, Comunicadora Social de la Universidad Javeriana (We Love Nails, s.f.).

Servicios que ofrece:

Uñas:

- Básicas
- Nail art
- Printed nails
- Piercings
- Skin art
- Permanentes
- Uñas en gel
- Acrílicas
- Pedicure

Pelo:

- Trenzas
- Tratamientos
- Peinados
- Cortes
- Tintes

Maquillaje:

- Facial
- Corporal

NORBERTO PELUQUERÍAS:

Otro gran competidores Norberto Peluquerías, ya que es uno de los centros de belleza con más experiencia en el mercado y con un posicionamiento alto que le ha dado su trayectoria en el tema de belleza.

Actualmente está ubicado en la calle 100 con carrera 15, para lo cual tuvo una inversión de 70 millones de pesos destinados a publicidad, remodelación del establecimiento en general y modernización de equipos, información publicada por el periódico el tiempo en el año 2003

El lugar es una especie de parque temático de la peluquería, con ambientes exclusivos para mujeres, niños y hombres, a quienes con el servicio de peluquería se les ofrece una cerveza.

Servicios

- Corte dama y caballero
- Manicure y pedicure dama y caballero
- Peinados
- Depilación
- Maquillaje
- Tinturas
- Spa (tratamientos faciales, corporales y capilares)

Los precios varían según el día de la semana, la edad, el género y el servicio en especial y oscilan entre los 9.000 pesos hasta los 390.000.

Dentro de sus puntos fuertes, están el reconocimiento y posicionamiento en el mercado, lo cual genera confianza y credibilidad por parte de los clientes, así como el servicio que ofrecen ya que es de excelente calidad, por otro lado están los puntos débiles dentro de los cuales encontramos los precios elevados y la diversificación en los servicios, lo cual no permite que los trabajadores se

enfocuen detalladamente en un solo servicio sino en varios(Norberto Peluquerias, s.f.)(Nails, s.f.)

NAILS & CO:

Es un competidor muy fuerte ya que es el que más se acerca a la labor de Nailand. Se encuentran ubicados en la Calle 109 N° 17-55, Bogotá. Brindan un nuevo concepto lleno de creatividad para las uñas, creado por Adriana Mejía diseñadora de interiores, que se dio cuenta del interés que tenían las mujeres por el cuidado de las uñas y decidió crear un lugar con una propuesta diferente e innovadora.

Para ir a Nails & co, se debe llamar con anterioridad y reservar las citas y sus precios están entre los 40.000 y los 60.000 pesos (Terra, s.f.)(Nails & co, s.f.)

BLOW-DRY:

Blow-Dry es un lugar enfocado más al spa de manos, pies y cabello, tienen un espacio similar al de una peluquería donde no hay que reservar la cita y esperar gran cantidad de turnos pues cuenta con un amplio equipo de colaboradores.

Su enfoque principal no son las uñas, ya que trabajan todo en conjunto, pero tienen gran cantidad de productos y equipos tecnológicos para el cuidado capilar, siendo el único lugar en el país que ofrece el servicio de Bio-Recuperación capilar, utilizando ingredientes naturales.(Colombia.com, s.f.)

3.1.3 Análisis de la demanda

3.1.3.1 Mercado Objetivo

Consideraciones de Mercado:

Tipo de mercado: Belleza.

Concentración geográfica del mercado: Bogotá DC – Colombia en la localidad de Chapinero.

Número de compradores potenciales: 95.961 habitantes de estratos 4, 5 y 6 en las localidades de Usaquén y Chapinero, de los cuales el 52,2% son mujeres, es decir, 50.091 mujeres en las localidades de Chapinero y Usaquén.

Mercado objetivo: Mujeres de 16 – 45 años, que son el 29%, es decir, 14.526 mujeres con un nivel socio económico medio-alto, de estrato 4,5 y 6 en la localidad de Chapinero.

Mercado potencial: Actualmente nos enfocamos en las mujeres de estrato 4, siendo los estratos 5 y 6 nuestro mercado potencial, es decir, 6.836,62 mujeres de 16 – 45 años.

Véase encuesta y estadísticas de la encuesta en el Anexo No. 11.17

3.1.3.2 Perfil del consumidor

Geográfica: Se abarcará la zona de Bogotá, y luego de tener el posicionamiento esperado, se abarcarán nuevos mercados nacionales.

Demográfica: Mujeres que se encuentren en las localidades de Chapinero de la ciudad de Bogotá entre los estratos 4-6.

Pictográfica: Nailand es un servicio para personas con una personalidad diferente que le gusta innovar y ser distinto, así mismo será una alternativa emprendedora para quienes estén interesados en incursionar en el mercado de la belleza.

Conductual: Mujeres con un nivel alto de adquisición del servicio y personas con visión para emprender con una de nuestras franquicias.

Segmentación: Véase Anexo 11.1(DANE, s.f.)

3.2 Plan de Mercadeo

3.2.1 Estrategias de distribución

El canal de distribución se hará por medio de un local ubicado en la zona rosa de Bogotá, donde se brindará información (También será vía telefónica y por la web), se promocionará el servicio, se tendrá contacto con la organización, se cerrará la negociación cliente-oferente y también en donde se prestará el servicio.

El servicio será prestado a través de un establecimiento de comercio de propiedad de Nailand sin intermediarios. El anterior será un canal directo porque no necesita de intermediarios para brindar el servicio.

3.2.1.1 Control de los canales: En el caso de Nailand, la misma organización controlara su canal de distribución que será un establecimiento comercial inicialmente.

3.2.1.2 Servicios dados por el vendedor: Cada persona encargada de hacer el proceso de manicure o pedicure, llevara sujeta la acción de vender ya que estas mismas personas son las que brindan el servicio en tiempo real y dan la debida satisfacción al cliente para que así este último haga el respectivo pago por el servicio prestado.

3.2.1.3 Carácter perecedero: Los insumos usados (esmaltes, removedores, brillos, etc.) vienen con una fecha de vencimiento de un 1 ¼ años a 1 ½ años. En el caso del cliente, el producto final que sería el arreglo de las uñas tiene una duración de dos semanas, dependiendo del cuidado que el cliente le dé a estas.

3.2.2 Estrategias de promoción

3.2.2.1 Publicidad

Inicialmente nos vamos a encargar de circular nuestras tarjetas de presentación, con una imagen agradable y llamativa para nuestros consumidores y consumidores potenciales. Estas tarjetas tendrán colores vivos y reflejarán una imagen des complicada, para que nuestros clientes se sientan atraídos a adquirir nuestros servicios y que se pueden expresar a través de los diseños en sus uñas. Adicionalmente usaremos el voz a voz, es muy importante ya que manejaremos referidos y tarjetas de cliente frecuente, lo que hace que nos empiecen a conocer en el mercado por las experiencias vividas de las personas que ya han adquirido nuestros servicios y atraigan una cadena de estos referidos. Al respaldo de la tarjeta se encuentra nuestro Twitter y nuestra página de Facebook, en donde podrán estar informados constantemente de las promociones del mes, y de los diseños que ofrecemos por medio de las fotos que serán subidas a estas.

Otra forma de iniciar a promocionarnos, será buscar celebridades Colombianas para atraer clientes, es decir, realizarle el manicure gratis a personas como Natalia París, Carolina Cruz, Alejandra Azcarate, entre otras y así enseñar nuestros diseños generando un gran impacto.

Ilustración 4. Diseño tarjetas de presentación de Nailand.



Imagen de frente

Imagen de atrás

Fuente. Autoras.

El costo de las tarjetas para empezar será de \$60.000 con brillo UV, diseño y una cantidad de **1000** mensuales.

Posteriormente, cuando tengamos una posición en el mercado, realizaremos publicidad en vallas, ilustrando nuestros diseños con la imagen corporativa de la empresa, lo que tendrá un costo aproximado de **\$10.000.000** realizando esta publicidad cada seis meses.

Otra forma de promocionarnos será en revistas, como ALÓ, que tendrá un costo aproximado de **\$2.000.000** realizando esta pauta trimestral.

3.2.2.2 Venta Personal

Se realizará un evento, llamado “Tú eres Nailand” en donde realizaremos los manicures más originales y alocados, los más tiernos y sencillos, hasta los más arriesgados, donde cada mujer se pueda sentir identificada y conectada con Nailand. Será un espectáculo para darnos a conocer, y mostrarles a nuestros clientes que ser un “Nailander” es una experiencia única.

La venta del producto será directa por ser una prestación de servicio; la haremos nosotros mismos que estaremos siempre al tanto de las necesidades de nuestros clientes y haciendo lo posible para suplirlas, estando siempre a la vanguardia de las tendencias en el mercado y adquiriendo la mejor tecnología para ofrecer un servicio de calidad y eficiente.

Esto con el fin de brindarle al cliente frecuente una tarjeta de “Nailander Premium” con la cual podrá tener acceso a descuentos y a bonificaciones por su lealtad e incentivarlo a que prefiera Nailand. Así mismo estaremos informándolos por correo electrónico y por nuestra página web de Facebook y Twitter, de nuestras promociones, nuevos productos, eventos, diseños, entre otros.

3.2.2.3 Promoción de Ventas

Nailand ofrecerá distintas formas de promoción para aumentar el nivel de ventas e incrementar el nivel de clientes, logrando así fidelizarlos y satisfacer ampliamente sus necesidades a partir de variedad de oportunidades.

- **Ofertas:** Estas constaran de propuestas especiales que haremos a nuestros clientes, también dependerá de las fechas, como lo son: san Valentín, navidad, semana santa, etc., las cuales constaran de precios 2x1, lo que generara atracción en la mente de los consumidores al ver la oportunidad de aumentar los servicios disminuyendo su valor.
- **Cupones:** Consisten en bonos que se le entregaran al cliente con diferentes beneficios, los cuales serán con un precio especial y con fecha de caducidad.
- **Regalos:** Este beneficio se le otorgara a nuestros clientes frecuentes, quienes recibirán obsequios como pulseras, esmaltes y descuentos, lo cual motivara a nuestros clientes a seguir adquiriendo nuestro servicio.
- **Tarjeta Cliente Frecuente:** Esta tarjeta se entregara a los clientes más frecuentes, aquellos que adquieran nuestro servicio semanalmente o antes de ese tiempo. Con esta tarjeta recibirán grandes beneficios.

3.2.2.4 Relaciones Públicas

Nailand desarrollara un evento en el cual asistan actrices reconocidas como Carolina Cruz, Linda Palma, Jessica Cediél, entre otras, con el fin de generar mayor reconocimiento de la marca ante los consumidores. Dicho evento se realizara en la inauguración del local, para promocionarlo y empezar a posicionarlo.

3.2.3 Estrategias de precio

3.2.3.1 Nivel de precios de los productos

El nivel de precios de los productos de la competencia en el segmento en el que nos queremos enfocar es el siguiente:

- **We Love Nails:** \$45.000 a \$100.000.
- **Nails & Co:** \$40.000 a \$60.000.
- **Blow-Dry:** \$20.000 a 30.000.

El rango de precios que se le van a dar a los diferentes servicios de Nailand será de **\$30.000 a \$50.000**, estos precios son fijados con base a los de la competencia: más alto que los de Blow-Dry para resaltar calidad y exclusividad y más bajos que los de We Love Nails y Nails & Co para competir con los precios pero en un rango que nos permite aparte de ofrecer economía también ofrecer calidad.

3.2.3.2 Paquetes Promocionales:

Se van a hacer paquetes en los cuales se ofrecerán más de un manicure. Estos paquetes ayudarán a aumentar el volumen de ventas en la organización y también verán reflejados precios más bajos si se comparan al precio de un solo manicure.

De acuerdo a lo anterior, se harán también un tipo de paquetes especiales para fechas como Halloween, navidad, día de la madre, día de la mujer, San Valentín, entre otros, que también tendrán descuentos de acuerdo al producto adquirido. Se hará un registro de los clientes para que por cada manicure que se haga obtenga unos puntos, los cuales al acumularlos los pueda redimir por descuentos, servicios adicionales y/o un producto.

3.2.3.3 Proyecciones:

Una vez posicionados en el mercado y en la mente de los consumidores, queremos empezar a manejar el concepto de Franquicia, para abarcar nuevos mercados y llegar a nuestros clientes potenciales; así mismo buscaremos y evaluaremos la posibilidad de aumentar el precio de acuerdo al comportamiento de las ventas y de la percepción de valor de nuestros clientes frente a Nailand.

3.2.4 Presupuesto de Marketing Anual.

Como mencionábamos anteriormente, empezaremos con la distribución de nuestras tarjetas, donde encontrarán los números de contacto y las páginas donde podrán ubicarnos y saber lo que hacemos. Comenzaremos con una cantidad de 1000 tarjetas mensuales, las cuales tienen un costo de \$60.000, además de esto publicaremos en la revista Aló tres veces al año, esto para alcanzar grandes niveles de reconocimiento y captación de nuevos clientes, escogimos la revista Aló, ya que es un medio reconocido entre la sociedad sin diferencia de edades, lo que nos permite darnos a conocer a diferentes sectores y nichos de mercado.

En cuanto a las vallas publicitarias, se empezaran a implementar después del año de funcionamiento, ya que es un costo alto para la empresa, pautaremos una o dos veces al año, en zonas estratégicas de la ciudad como autopistas y centros comerciales.

Para la inauguración del establecimiento realizaremos un evento donde podremos relacionarnos con actores, modelos y demás figuras públicas, esto con el fin de ofrecer una imagen positiva y confiable ante nuestros clientes, así como adquirir reconocimiento.

Tabla 6. Costos publicitarios anuales.

Concepto	Cantidad	Valor Unitario	Total
Tarjetas	12000	\$ 60.000	\$ 720.000
Promoción Revista Aló	2	\$ 2.000.000	\$ 4.000.000
Evento Publicitario	1	\$ 5.000.000	\$ 5.000.000
Total			\$ 9.720.000

Fuente. Autoras.

4. ESTUDIO DE OPERACIONES.

4.1 Diagramas de flujo.

4.1.1 Servicio Solo Manicure (30-40 Minutos).

En el anexo 2 encontramos el servicio en el cual realizamos solo el manicure, el cual tiene una duración de 30-40 minutos, este consiste en hacer todo el procedimiento de arreglo de uñas sin hacer ningún tipo de diseño, la cita se debe registrar con un tiempo anticipado de hora y media y al momento de realizar el servicio, comenzamos con limar las uñas dándole la forma deseada por el cliente, se elimina el exceso de cutícula y se procede a la exfoliación, seguido de esto aplicamos crema humectante, finalizando con todo el procedimiento. Algunos de los modelos se pueden observar en el anexo 11.3.

4.1.2 Servicio Manicure más Diseño Básico (Una Hora).

En el anexo 4 encontramos el servicio de manicure más diseño básico, el cual tiene una duración de una hora, aquí realizamos el mismo procedimiento del servicio del manicure, en donde le damos forma a las uñas y quitamos impurezas, arreglando la cutícula y haciendo la exfoliación, además de esto aplicamos la base fortalecedora de uñas y con los colores escogidos por el cliente, realizamos un diseño sencillo y aplicamos brillo secante. Algunos de los modelos se pueden observar en el anexo 11.5.

4.1.3 Servicio Manicure más Diseño Especial (Dos Horas y Media).

En el anexo 6 encontramos el procedimiento que hacemos al realizar el servicio de manicure con diseño especial, el cual tiene una duración de dos horas y media,

pues es nuestro servicio más completo, aquí realizamos el mismo procedimiento del servicio de manicure, pero a diferencia de los demás servicios, aquí realizamos el diseño que quiera o que se le ocurra al cliente, ya sea porque lo escogió en nuestro catálogo o porque lo vio en algún lugar y quiere que lo realicemos, aquí encontramos diseños de personajes de películas animadas, nombres, lugares, figuras, entre otros motivos, finalizando con la aplicación del brillo secante. Algunos de los modelos se pueden observar en el anexo 11.7.

4.1.4 Servicio Diseño básico sin Manicure (30-40 Minutos).

En el anexo 8 encontramos el procedimiento que hacemos para realizar el servicio de diseño básico sin manicure, la cita se debe reservar con un tiempo anticipado de una hora, al momento de atender al cliente se procede a escoger los colores y el diseño sencillo, aplicamos el esmalte, dejamos pasar cinco minutos y aplicamos el brillo secante, finalizando así el servicio. Algunos de los modelos se pueden observar en el anexo 11.9.

4.1.5 Servicio Diseño Especial sin Manicure (Dos Horas).

En el anexo 10 encontramos el proceso que realizamos al hacer el diseño especial sin manicure, el cual tiene una duración de dos horas, procedemos a escoger los colores y el diseño que el cliente desee, luego de realizado el diseño, esperamos cinco minutos y aplicamos el brillo secante. Algunos de los modelos se pueden observar en el anexo 11.11.

4.2 Costos de producción

Los costos de producción varían dependiendo del servicio realizado, ya que para cada uno de los servicios se utilizan más o menos materiales, a continuación veremos detalladamente los costos de cada uno de los servicios.

De acuerdo con el presente estudio de operaciones se encontró que los insumos requeridos para la prestación del servicio son diferentes en cada uno de los

mismos. Sin embargo es necesario hacer una consideración sobre el cálculo de cantidad que se estableció con respecto a cada uno:

Lima: Por higiene el proyecto considera que aunque cada lima tiene una vida útil para 10 servicios, se utilizará una lima para cada servicio.

Corta cutícula: Si bien el corta cutícula es una herramienta, y debería considerarse dentro de las inversiones iniciales del proyecto, su vida útil es de apenas 6 meses, para un total de **332** servicios lo cual supone que debe reemplazarse al menos 2 veces al año. Esta herramienta deberá esterilizarse al terminar cada servicio.

Crema exfoliante: Una crema exfoliante de 500 gr tiene una duración de 6 meses, utilizando por servicio 5 gr; esto nos muestra que alcanzaría para 100 servicios en total ya que se utiliza solo en 3 de los 5 servicios que prestamos

Removedor: Tiene una duración para 167 servicios, el cálculo se hace de acuerdo a la cantidad, en este caso, de 500 ml utilizando aproximadamente 3ml por servicio en el que sea necesario.

Piedra Pómez: Se comprará una cada 3 meses, y tendrá una duración para aproximadamente 50 servicios.

Palos de Naranja: Al igual que la lima, estos palos nos servirían para más de un servicio, pero por cuestiones de higiene utilizaremos un palo por servicio, es decir, por cliente. De tal manera, tendrá una duración de 10 servicios comprando un paquete de 10 unidades

Pinceles: Alcanzarán para 249 servicios, haciendo un cambio cada 6 meses por higiene y por durabilidad

Punzones: Al igual que los pinceles, tendrán una duración para 249 servicios, como se especifica más abajo en el cuadro de costos de cada servicio prestado.

Esmaltes Masglo: Cada uno de los esmaltes tendrá una duración para 70 servicios, teniendo en cuenta que tanto se estará utilizando el producto.

Esmaltes Vogue: Cada uno de los esmaltes tendrá una duración para 70 servicios, teniendo en cuenta que tanto se estará utilizando el producto.

Algodón: Es un paquete de 100 unidades, que se utilizará en determinados servicios, tendrá una duración de 100 servicios aproximadamente.

Bolsas de plástico: Están hechas para proteger los recipientes de metal para el agua, tendrá una duración de una bolsa por servicio comprando una caja de 100 unidades, es decir, 100 servicios por caja.

Espuma para decoración: Es un paquete de 6 unidades, donde cada unidad servirá para más o menos 6 servicios, es decir cada una tendrá una duración para 0,17 servicios

Taches de decoración: Es un paquete de 10 frascos de taches, cada uno de estos contiene 100 taches aproximadamente y cada frasco tendrá una duración estimada para 10 servicios.

4.2.1.Solo manicure.

Tiene un costo unitario de **\$323**, teniendo en cuenta solo los insumos de producción como la lima, la corta cutícula, la crema exfoliante, el removedor de cutícula y el recipiente para el agua.

Tabla 7. Costos materia prima servicio solo manicure.

Materia Prima	Unidad de Compra	Precio de compra	Unidades Utilizadas	Costo por Unidad Utilizada
Lima	1 Paquete (10 Und)	\$2.000	0,1	\$200
Corta Cutícula	1 Unidad	\$3.500	0,01	\$35
Crema Exfoliante	500 gr	\$3.000	0,01	\$30
Piedra Pómez	1 Unidad	\$1.000	0,0196	\$20
Removedor de Cutícula	250 ml	\$3.500	0,008	\$28
Bolsas plástico	1 Caja (100 u)	\$1.000	0,01	\$10
Costo Total				\$323

Fuente. Autoras.

4.2.2 Manicure más diseño básico.

El servicio de manicure más diseño básico, ahí encontramos los materiales básicos que son la lima, el corta cutícula, la crema exfoliante, el removedor de cutícula el removedor de esmalte, además de esto encontramos los palos de naranjo, esmaltes ya sea de la marca Masglo o Vogue, algodón y el recipiente con agua, como podemos ver aquí incorporamos unos materiales más que en el anterior servicio, ya que realizaremos un diseño sencillo.

Tabla 8. Costos materia prima servicio manicure más diseño básico.

Materia Prima	Unidad de Compra	Precio de compra	Unidades Utilizadas	Costo por Unidad Utilizada
Lima	1 Paquete (10 Und)	\$2.000	0,1	\$200
Corta Cutícula	1 Unidad	\$3.500	0,01	\$35
Crema Exfoliante	500 gr	\$3.000	0,01	\$30
Piedra Pómez	1 Unidad	\$1.000	0,0196	\$20
Removedor de Cutícula	250 ml	\$3.500	0,008	\$28
Removedor de Esmalte	500 ml	\$12.500	0,006	\$75
Palos de Naranja	1 Paquete (10 Und)	\$1.000	0,1	\$100
Esmaltes Masglo	50 Unidades	\$210.000	0,00037778	\$79
Esmaltes Vogue	50 Unidades	\$75.000	0,00037975	\$28
Algodón	1 Paquete (100 Und)	\$3.000	0,01	\$30
Bolsas plástico	1 Caja (100 u)	\$1.000	0,01	\$10
Total				\$635

Fuente. Autoras.

4.2.3 Manicure más diseño especial

Nuestro servicio más completo, que es el de manicure más diseño especial, por lo cual utilizamos la mayor cantidad de nuestra materia prima, aquí encontramos la lima, el corta cutícula, la crema exfoliante, la piedra pómez, el removedor de cutícula, removedor de esmalte, palos de naranjo, pinceles, punzones, stickers, entre otros materiales para decorar, al igual que los esmaltes Masglo o Vogue,

algodón y el recipiente con agua, nuestro costo varía dependiendo la cantidad de materiales utilizados para la decoración de las uñas.

Tabla 9. Costos materia prima servicio manicure más diseño especial.

Materia Prima	Unidad de Compra	Precio de compra	Unidades Utilizadas	Costo por Unidad Utilizada
Lima	1 Paquete (10 U)	\$2.000	0,1	\$200
Corta Cutícula	1 Unidad	\$3.500	0,01	\$35
Crema Exfoliante	500 gr	\$3.000	0,01	\$30
Piedra Pómez	1 Unidad	\$1.000	0,0196	\$20
Removedor de Cutícula	250 ml	\$3.500	0,008	\$28
Removedor de Esmalte	500 ml	\$12.500	0,006	\$75
Palos de Naranja	1 Paquete (10 U)	\$1.000	0,1	\$100
Pinceles	3 Unidades	\$3.600	0,012	\$43
Esmaltes Masglo	50 Unidades	\$210.000	0,00037778	\$79
Esmaltes Vogue	50 Unidades	\$75.000	0,00037975	\$28
Algodón	1 Paquete (100 U)	\$3.000	0,01	\$30
Bolsas de plástico	1 Caja (100 U)	\$1.000	0,01	\$10
Espuma de decoración	1 Paquete (6 U)	\$2.000	0,17	\$340
Taches de decoración	1 Paquete (1000 U)	\$8.000	0,01	\$80
Punzones	2 Unidades	\$3.000	0,008	\$24
Costo Variable Total				\$1.123

Fuente. Autoras.

4.2.4 Diseño básico sin manicure

El servicio de diseño básico sin manicure, vemos como materiales, el removedor de esmalte, los esmaltes Masglo o Vogue, los palos de naranja y el algodón, todo esto facilitando nuestro trabajo al realizar solo un diseño sencillo en las uñas sin necesidad de arreglarlas.

Tabla 10. Costos materia prima servicio diseño básico sin manicure.

Materia Prima	Unidad de Compra	Precio de compra	Unidades Utilizadas	Costo por Unidad Utilizada
Removedor de Esmalte	500 ml	\$12.500	0,006	\$75
Esmaltes Masglo	50 Unidades	\$210.000	0,00037778	\$79
Esmaltes Vogue	50 Unidades	\$75.000	0,00037975	\$28
Palos de Naranja	1 Paquete (10 Und)	\$1.000	0,1	\$100
Algodón	1 Paquete (100 Und)	\$3.000	0,01	\$30
Total				\$313

Fuente. Autoras.

4.2.5 Diseño especial sin manicure.

El servicio de diseño especial sin manicure utilizando materiales como, el removedor de esmalte, los palos de naranja, pinceles, punzones, esmaltes Masglo o Vogue y algodón, todo esto para realizar una decoración de uñas completa.

Tabla 11. Costos materia prima servicio diseño especial sin manicure.

Materia Prima	Unidad de Compra	Precio de compra	Unidades Utilizadas	Costo por Unidad Utilizada
Removedor de Esmalte	500 ml	\$12.500	0,006	\$75
Palos de Naranja	1 Paquete (10 Und)	\$1.000	0,1	\$100
Pinceles	3 Unidades	\$3.600	0,012	\$43
Esmaltes Masglo	50 Unidades	\$210.000	0,00037778	\$79
Esmaltes Vogue	50 Unidades	\$75.000	0,00037975	\$28
Algodón	1 Paquete (100 Und)	\$3.000	0,01	\$30
Espuma de decoración	1 Paquete (6 U)	\$2.000	0,17	\$340
Taches de decoración	1 Paquete (1000 U)	\$8.000	0,001	\$8
Punzones	2 Unidades	\$3.000	0,008	\$24
Total				\$728

Fuente. Autoras.

4.3 Inversiones en infraestructura

Para iniciar la empresa y mantener su correcto funcionamiento se requieren las siguientes inversiones:

En cuanto a la edificación realizaremos la decoración del local, el cual constara de la remodelación total del establecimiento, esto incluye paredes, techo, pisos e implementos decorativos, nuestra empresa es diferente a un salón de belleza tradicional, es un lugar en donde tanto amigas, como familias, se sientan cómodas con el lugar, será temático todo alusivo al nail art, las paredes serán decoradas con tipo comics pero en vez de historietas reales, serán cosas de uñas y belleza, las sillas de estar tendrán forma de labiales, esmaltes, entre otros, esto tendrá un costo de \$30.000.000.

Para muebles y enseres tendremos una inversión de \$8.289.080 los cuales están divididos en los implementos que necesitamos para la prestación optima del servicio, en nuestro caso obtendremos un esterilizador, para todos los implementos del manicure como corta cutícula, corta uñas, etc., sillas y mesas de manicure, para la comodidad de nuestros clientes y la realización correcta de nuestro trabajo y por último la máquina de impresión de diseños, la cual utilizaremos para diseños complejos y rápida ejecución.

En equipos de oficina utilizaremos una caja registradora, donde estará depositado el dinero y se realizara la impresión de facturas, un computador, donde se llevara el orden y registro de las bases de datos de nuestros clientes, así como la agenda de las citas, dos teléfonos para atender las llamadas de nuestras clientes al momento de reserva y agendar sus citas, sillas y escritorios para la parte administrativa, para comodidad de nuestros empleados, tres escritorios para las labores del auxiliar contable y la gerencia y la recepción para nuestra secretaria, todo esto con un costo de \$7.570.000.

Tabla 12. Inversiones en infraestructura.

Inversiones en Infraestructura			
Concepto	Cantidad	Valor Unitario	Valor Total
Edificaciones			
Decoración del Local	1	\$30.000.000	\$ 30.000.000
Muebles y Enseres (Inversiones Temporales)			
Esterilizador	1	\$300.000	\$300.000
Sillas de Manicure	5	\$200.000	\$1.000.000
Sillas auxiliar clientes	5	\$150.000	\$750.000
Mesas de Manicure	5	\$200.000	\$1.000.000
Máquina de Impresión	1	\$5.989.080	\$5.989.080
Equipos de Oficina			
Caja Registradora	1	\$290.000	\$290.000
Computador	1	\$1.500.000	\$1.500.000
Impresora	1	\$1.200.000	\$1.200.000
Teléfonos	2	\$90.000	\$180.000
Sillas Administrativas	3	\$150.000	\$450.000
Escritorios	2	\$600.000	\$1.200.000
Recepción	1	\$2.000.000	\$2.000.000
Total		\$ 42.669.080	\$ 45.859.080

Fuente. Autoras.

4.4 Inversiones en capital de trabajo

Consideramos que para el negocio necesitamos contar principalmente con la materia prima, ya que nuestra razón de ser se fundamenta en los materiales que utilizamos para la prestación de nuestro servicio, dentro de estos encontramos la lima, el corta cutícula, la crema exfoliante, la piedra pomes, el removedor de cutícula, las bolsas de plástico, el removedor de esmalte, los palos de naranjo, los esmaltes de las marcas Masglo y Vogue, el algodón, los pinceles decorativos, la espuma de decoración y los punzones.

A su vez contamos con unas inversiones temporales, las cuales nos sirven para ofrecerle a nuestros clientes un servicio con calidad y comodidad, además de ser

básicas para el correcto funcionamiento del establecimiento, dentro de estas inversiones encontramos el esterilizador, el cual nos permite desinfectar y esterilizar las herramientas de trabajo que se utilizan al realizar el manicure, sillas y mesas de manicure, donde se ubicaran tanto nuestras manicuristas como nuestros clientes al momento de prestar el servicio y por ultimo encontramos la máquina de impresión, la cual nos permite imprimir el diseño requerido por el cliente en sus uñas con un tiempo menor al elaborado manualmente por la manicurista.

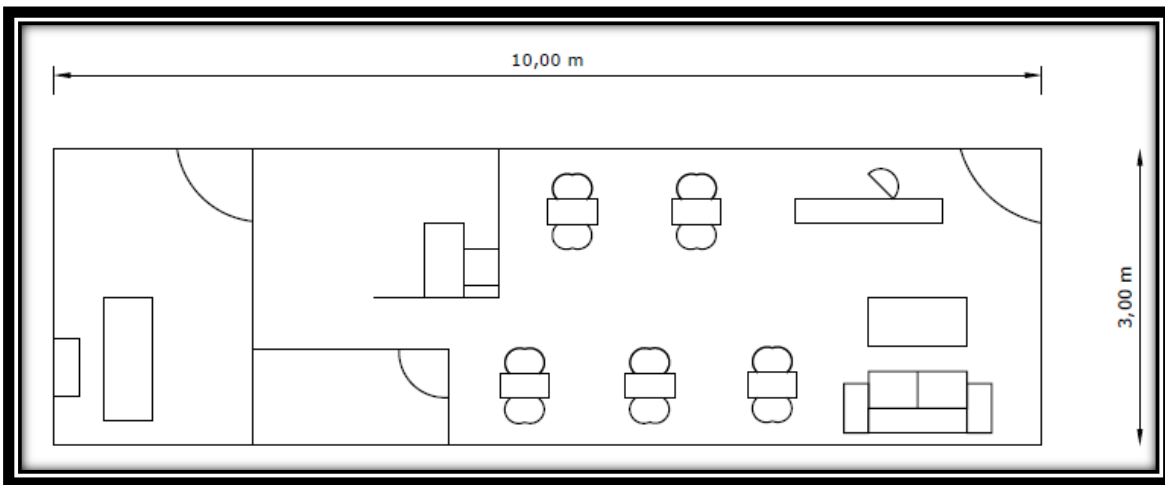
Tabla 13. Inversiones en capital de trabajo.

Inversiones en Capital de Trabajo		
Concepto	Unidad de Compra	Precio de compra
Materia Prima		
Lima	1 Paquete (10 Und)	\$ 2.000
Corta Cutícula	1 Unidad	\$ 3.500
Crema Exfoliante	500 gr	\$ 3.000
Piedra Pomes	1 Unidad	\$ 1.000
Removedor de Cutícula	250 ml	\$ 3.500
Bolsas plástico	1 Caja (100 u)	\$ 1.000
Removedor de Esmalte	500 ml	\$ 12.500
Palos de Naranja	1 Paquete (10 Und)	\$ 1.000
Esmaltes Masglo	50 Unidades	\$ 210.000
Esmaltes Vogue	50 Unidades	\$ 75.000
Algodón	1 Paquete (100 Und)	\$ 3.000
Pinceles	3 Unidades	\$ 3.600
Espuma de decoración	1 Paquete (6 U)	\$ 2.000
Taches de decoración	1 Paquete (1000 U)	\$ 8.000
Punzones	2 Unidades	\$ 3.000
Total		\$ 542.100

Fuente. Autoras.

4.5 Distribución de Planta.

Ilustración 5. Distribución de la planta de Nailand.



Fuente: Autoras.

La distribución de la planta la hicimos dividiendo la oficina del gerente, el auxiliar contable, las 5 manicuristas en sus respectivos puestos de trabajo y la recepción.

Así las oficinas del gerente y el auxiliar contable contarán con un escritorio y una silla administrativa con una adicional para la recepcionista; cada manicurista contará con una silla ergonómica por cuestión de seguridad industrial; una silla individual para realizar el manicure y las sillas individuales de los clientes para cada puesto de trabajo.

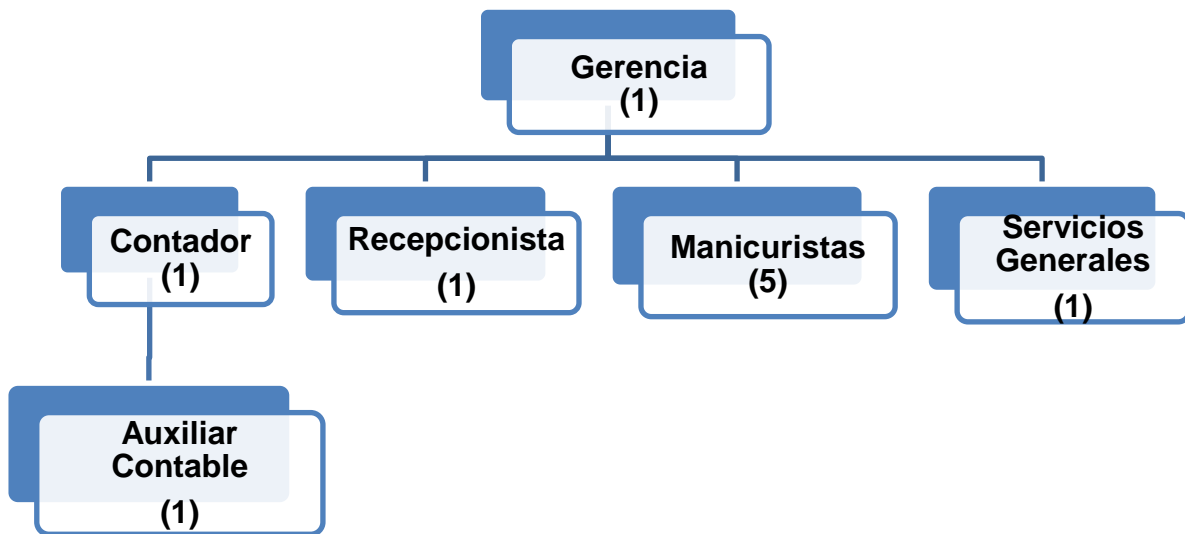
La sala de recepción no está incluida en el presupuesto, es algo que se añadirá después de un tiempo de funcionamiento.

5. ESTUDIO ORGANIZACIONAL.

5.1 Organigrama

Se maneja un nivel de jerarquía claro en el organigrama, en el que se evidencia la Gerencia como cabeza líder de NaiLand, pero así mismo se quiere mantener una comunicación horizontal, donde los empleados se sientan cómodos expresando alguna inquietud, queja, reclamo o sugerencia para mejoras en la empresa, en procesos internos y cualquier problema que tengan que comentar sin seguir un conducto regular que retrase dicho proceso.

Ilustración 6. Organigrama de Nailand.



Fuente. Autoras.

5.2 Manual de Funciones

5.2.1. Ilustración 7. Funciones de la Gerencia.

Concepto	Descripción
Propósito	De acuerdo a las funciones establecidas para este cargo, el propósito de este será tener una persona comprometida con la empresa para conseguir cada uno de los objetivos, y una vez logrados, establecer nuevas metas que hagan crecer a Nailand
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> • Liderar a su equipo de trabajo, para alcanzar los objetivos estratégicos propuestos en el plan de trabajo. • Estimular el sentido de pertenencia, por medio del uso de los uniformes, integrar a los trabajadores en las metas propuestas y así mismo escuchar alternativas de mejora de ellos. • Cada día dar un paso más hacia el alcance de la visión propuesta. • Dar seguimiento a los costos, inventarios y gastos que tiene la empresa.
Experiencia requerida	<ul style="list-style-type: none"> •Mínimo 5 años •Administración de recursos y talento humano •Formulación y ejecución de planes estratégicos • Haya trabajado en una empresa en un periodo mínimo de 3 años
Perfil	<ul style="list-style-type: none"> •Administración de recursos y talento humano •Sea una persona líder con su equipo de trabajo, competente, relaciones personales, honesta y estratégica.
Formación requerida	Profesional en Administración de Empresas, Economía o Ingeniería Industrial
Tipo de contratación	Contrato laboral a término fijo
Remuneración	Ver numeral 5.4.1.1

Fuente. Autoras.

5.2.2 Ilustración 8. Funciones del Contador.

Concepto	Descripción
Propósito	Una vez revisado el movimiento contable y sus indicadores pertinentes, el Contador deberá proponer estrategias de mejora, que irán de la mano con la gerencia siempre buscando el beneficio y el crecimiento de Nailand, como de sus empleados.
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> • Debe tener el registro de los libros contables siempre al día. • Revisar cada 15 días los gastos de la caja menor. • Revisar mensualmente con la gerencia, los costos que han aumentado y los que han disminuido. • Pedir siempre los soportes de cualquier gasto que se haya generado en la caja menor.
Experiencia requerida	<ul style="list-style-type: none"> • Mínimo 5 años. • Haya trabajado en asesoría en otras empresas con una permanencia mínima de dos años • Manejo de software especializado • Realización de peritajes contables.
Perfil	<ul style="list-style-type: none"> • Interpretar la información financiera para la toma de decisiones. • Cumplida, puntual y comprometida para la entrega de los informes pertinentes.
Formación requerida	Profesional en Contaduría Pública, Administración financiera o Administración de Empresas
Tipo de contratación	Prestación de servicios
Remuneración	Ver numeral 5.4.1.2

Fuente. Autoras.

5.2.3 Ilustración 9. Funciones del Auxiliar Contable.

Concepto	Descripción
Propósito	Esta persona estará presente en la empresa para realizar los documentos pertinentes al tema contable de Nailand, y tenerlos listos para cuando el contador realice su visita y los revise.
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> •Clasificar y registrar las diferentes cuentas, facturas y los estados financieros pertinentes. •Elaborar y revisar comprobantes de ingreso y egreso que se lleven en una carpeta tipo A-Z de forma organizada. •Liquidar impuestos y aportes parafiscales •Tener listo cada uno de los formatos anteriormente mencionados, para la visita del contador y conciliar la información con él. •Avisar con tiempo si es necesario realizar una compra de estos utensilios.
Experiencia requerida	<ul style="list-style-type: none"> •Mínimo 2 años •Se requiere que haya trabajado en otras empresas en el mismo cargo
Perfil	<ul style="list-style-type: none"> •Se requiere una persona cumplida, organizada y eficiente •Amable y atenta a cualquier llamado o corrección por parte del contador
Formación requerida	Técnico en Contabilidad
Tipo de contratación	Contrato a término fijo anual ANEXO MODELO 3
Remuneración	Ver numeral 5.4.1.3

Fuente. Autoras.

5.2.4 Ilustración 10. Funciones de la Manicurista.

Concepto	Descripción
Propósito	Este cargo es el más importante de la empresa, gracias a las manicuristas es que los clientes sentirán el deseo de volver a Nailand y serán ellas quiénes representen la mayor parte del valor de esta. Por lo tanto deberán sentirse con la mayor responsabilidad de realizar un trabajo impecable y buscar mejoras y nuevos aprendizajes.
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> •Prestar el servicio de manicure y pedicure de forma eficiente y eficaz, y así mismo brindar un trato agradable a los clientes. •Llevar un cronograma donde se registren los servicios que realiza mensualmente. •Registrar sus citas en el cronograma general de la recepcionista. •Tener el cuidado que se necesita con los utensilios, esterilizándolos y usándolos de forma adecuada. •Avisar con tiempo si es necesario realizar una compra de estos utensilios. •Tener su puesto de trabajo siempre limpio y ordenado. •Generar un ambiente de trabajo cómodo y tranquilo. •Portar el uniforme aseado y completo en las horas laborales.
Experiencia requerida	<ul style="list-style-type: none"> •Mínimo 1 año •Se requiere que haya trabajado en salones, no como independiente. •Haya estado bajo el mando de un superior cumpliendo horario de trabajo
Perfil	<ul style="list-style-type: none"> •Se requiere una persona atenta, respetuosa, comprometida con su trabajo y los clientes •Certificada.
Formación requerida	Técnico laboral en cuidado estético de manos y pies
Tipo de contratación	Prestación de Servicios
Remuneración	Ver numeral 5.4.1.4

Fuente. Autoras.

5.2.5 Ilustración 11. Funciones de la Recepcionista.

Concepto	Descripción
Propósito	El propósito de este cargo es brindar el mayor apoyo a la parte administrativa y operativa, para llevar el control de los diferentes procesos que se realicen a diario en Nailand.
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> •Contestar el teléfono y dar la información solicitada por el cliente. •Registrar las citas de cada manicurista en el calendario. •Llamar a cada cliente que tenga una cita apartada a recordarle la hora de la misma. •Recibir el dinero de cada manicure y/o pedicure y así mismo llevar un registro de cada pago. •Brindar el apoyo que se necesite en la gerencia, o a los trabajadores en temas administrativos. •Tendrá a cargo la caja menor, para los gastos que se presenten de forma repentina.
Experiencia requerida	<ul style="list-style-type: none"> •Mínimo 3 años •Haya trabajado mínimo un año en una empresa desempeñando este cargo • Experiencia en manejo de caja menor.
Perfil	<ul style="list-style-type: none"> •Manejo perfecto de office •Recepción y entrega de correspondencia. •Manejo de inventario de la papelería •Control de citas y realización de expedientes físicos y electrónicos.
Formación requerida	Pregrado Administración de Empresas o Contaduría Pública
Tipo de contratación	Contrato a término fijo
Remuneración	Ver numeral 5.4.1.5

5.2.6 Ilustración 12. Funciones de Auxiliar de servicio.

Concepto	Descripción
Propósito	Será brindar una atención amable tanto a la directiva como a la clientela, ofreciendo bebidas, pasa bocas y la información que le sea solicitada
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> •Atender de forma amable a los clientes que estén en turno de espera y los que estén haciendo uso del servicio. • Mantener aseado el establecimiento sin incomodar ni a los trabajadores ni a los clientes. •Llevar el registro de lo que se gasta en cafetería y aseo. •Avisar con tiempo si es necesario comprar aperitivos y/o implementos de aseo. •Utilizar siempre el uniforme de trabajo y los implementos de seguridad.
Experiencia requerida	<ul style="list-style-type: none"> •Mínimo 4 años •Haber trabajado en una empresa mínimo por un periodo de 2 años •Manejo y trato con la gente interna y externa a la empresa.
Perfil	<ul style="list-style-type: none"> •Persona agradable y comprometida. •Puntual y responsable con su horario de trabajo
Formación requerida	Bachillerato completo
Tipo de contratación	Contrato a término fijo
Remuneración	Ver numeral 5.4.1.6

Fuente. Autoras.

5.3 Requisitos legales del proyecto.

5.3.1 Verificar la razón social.

- En el puesto de información de cualquiera de las Sedes de la Cámara de Comercio, puede solicitar un volante para la consulta de nombres.
- Diligencie el formulario con los nombres que desea consultar y la actividad a la que se va a dedicar.
- Cancele el valor de la consulta la cual cuesta \$1.500.
- Presente el formulario diligenciado en las ventanillas de Cámara de Comercio y el empleado le indicará cuando reclamarlo, con el fin de saber si puede usar dicho nombre o no debido a que ya existe o hay alguno similar.

5.3.2 Elabore la minuta con el contenido básico.

- Los datos completos de los socios constituyentes.
- La clase o tipo de sociedad que se constituye y el nombre de la misma.
- El domicilio de la sociedad y de las sucursales que se establezcan.
- El negocio de la sociedad (objeto social), enunciando en forma clara y completa las actividades principales.
- El capital social pagado por cada socio. Si es una sociedad por acciones se deberá expresar el capital suscrito y pagado, la forma como se cancelarán las cuotas y el valor nominal de las acciones representativas del capital. (Ver paso uno).
- Se debe expresar como se administrará la sociedad, las facultades de los administradores, las asambleas y juntas de los socios, según lo establecido legalmente para cada tipo de sociedad (para mayor información vea el código de comercio).
- Los días y la forma de convocar y constituir la asamblea o junta de socios ya sea de manera ordinaria o extraordinaria, y la forma como se decidirá en un determinado asunto.

- Las fechas en que se deben hacer los balances generales y como se distribuirán las utilidades, así como también la reserva legal.
- La duración de la empresa y sus causales para disolverla, y la forma de liquidarla.
- Establecer el representante legal de la sociedad con su domicilio, sus facultades y obligaciones.

5.3.3 Ir a la notaría.

Se debe pagar en la Notaría por el capital suscrito.

- Le transcribirán su minuta conformando así la Escritura Pública, firmada por el notario con los sellos respectivos y adicionalmente por los socios con la cédula y sus huellas.

5.3.4 Realizar el pago del impuesto de registro sobre la escritura.

Realizar el pago del impuesto de registro sobre la escritura de constitución en la oficina de Rentas Departamentales.

5.3.5 Adquirir el formulario de matrícula mercantil.

Adquirir en la Cámara de Comercio el formulario de Matrícula Mercantil “Sociedades Comerciales”, el cual tiene un costo de \$2.000, posteriormente debe presentar en la ventanilla de la Cámara de Comercio lo siguiente:

- El formulario de matrícula mercantil diligenciando, junto con el volante de “consulta de nombres” aprobado.
- Dos copias autenticadas de la escritura pública de constitución de la sociedad, en la que debe aparecer el nombramiento del representante legal. En el caso de ser empresa unipersonal, el documento privado sino se constituyó por escritura pública.
- Recibo de pago del impuesto de Registro expedido por Rentas Departamentales.
- Carta de cada una de las personas nombradas, como: representantes legales, junta directiva y revisor fiscal cuando sea el caso.

- Documento de identificación del representante legal.
- Permiso de funcionamiento de la sociedad, en caso de hallarse sujeta a vigilancia estatal.
- En caso de aporte de inmuebles al capital social, acreditar el pago del impuesto de anotación y registro (boleta de rentas).
- Solicitar en la taquilla de la Cámara de Comercio el valor de la liquidación de los derechos de matrícula.
- Cancelar los derechos de matrícula. Al momento del pago le entregarán un recibo con el cual podrá reclamar el certificado de su matrícula, así como las copias de los formularios, las escrituras y las cartas de aceptación.
- Obtener copia del certificado de existencia y representación legal de la sociedad.
- Luego de haber realizado la inscripción, usted podrá solicitar a la Cámara de Comercio, el certificado de existencia y representación, es un documento que le permite al comerciante o sociedad realizar algunos trámites (inscripción ante la administración de impuestos, industria y comercio, etc.) o simplemente acreditar su matrícula en el registro mercantil.

5.3.6 Registro de libros de comercio.

Están compuestos por los libros de contabilidad, libros de actas, libros de registro de aportes, comprobantes de las cuentas, los soportes de contabilidad y la correspondencia relacionada con sus operaciones.

Una vez matriculada la sociedad o empresa, el propietario de esta o el representante legal debe presentar y solicitar el registro de los libros de comercio, con carta dirigida a la Cámara de Comercio y diligenciar el formulario de solicitud respectivo. Los libros son los siguientes:

- Libro auxiliar: se lleva para registrar detalladamente en orden cronológico las cuentas principales, totalizando débitos, créditos y saldo que pasa al final de cada período al libro diario y al libro mayor, este libro no requiere ser registrado en la Cámara de Comercio.

- Libro caja – diario: en este libro se pasan las operaciones contables en orden cronológico, en forma individual o por resúmenes que no excedan de un mes.
- Libro mayor: en este libro se pasan las operaciones por cuentas utilizando el sistema de partida doble; permitiendo establecer el resumen mensual de todas las operaciones para cada cuenta.
- Libro inventario y balance: se debe hacer un inventario y un balance general al iniciar sus actividades y por lo menos una vez cada año para conocer en forma clara y completa la situación del patrimonio.
- Libro de accionistas: en él se escriben las acciones, anotando el título, el número y la fecha de inscripción, al igual que los cambios de propietario.
- Libro de actas: los libros de actas pueden ser de dos clases: libros de actas de asamblea de socios y libro de acta de junta directiva. El primero lo deben llevar todas las sociedades, el segundo solo en las que posean junta directiva.

5.3.7 Ir a la DIAN.

Ir a la Administración de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN), para que obtenga el número de identificación tributaria (NIT), el cual es necesario para identificarse en el desarrollo de las actividades comerciales. Para este número de identificación, el cual es expedido en una tarjeta, se debe realizar el trámite correspondiente en la DIAN, que se encuentre en el municipio donde se está domiciliado.

Pasos a seguir:

- Con el certificado de existencia y representación que solicite en la Cámara de Comercio, diríjase a la DIAN y solicite el formulario de RUT (registro único tributario), por medio del cual se puede realizar los siguientes trámites, entre otros:
 - Asignación de NIT.
 - Inscripción en el registro de vendedores si es responsable de IVA.
- Una vez adquirido y diligenciado el formulario, preséntese ante la DIAN, con los siguientes documentos:

- Formulario de RUT diligenciado en original y dos copias.
- Copia de la escritura pública de constitución.
- Certificado de existencia y representación, expedido por la Cámara de Comercio, con fecha no mayor a tres meses antes de su presentación.
- Fotocopia de la cédula del representante legal.

El registro de Impuestos sobre las ventas (IVA), se puede hacer en el momento de realizar la solicitud del NIT. Los responsables del régimen simplificado no tienen obligación de declarar el IVA, los responsables del régimen común deben hacerlo bimestralmente en las fechas que indique el calendario tributario, el cual puede adquirirse directamente en la DIAN.

Simultáneamente con la solicitud del formulario RUT, usted puede solicitar el formulario para que la DIAN le autorice la numeración para las facturas que usará en su negocio.

5.3.8 Afiliación a la aseguradora de riesgos profesionales (ARP).

Algunas de ellas son: el ISS, Colmena, Suratep, entre otros. Los pasos a seguir son:

- Una vez elegida la ARP, el empleador debe llenar una solicitud de vinculación de la empresa al sistema general de riesgos profesionales, la cual es suministrada sin ningún costo por la ARP, dependiendo el grado y la clase de riesgo de las actividades de la empresa, ellos establecen la tarifa de riesgo la cual es un porcentaje total de la nómina y debe ser asumida por el empleador, dicho valor se debe pagar cada mes.
- Adicionalmente debe vincular a cada trabajador, llenando la solicitud de vinculación del trabajador al sistema general de riesgos profesionales.

5.3.9 Régimen de seguridad social.

Usted deberá inscribir a alguna entidad promotora de salud (EPS) a todos sus trabajadores, los empleados podrán elegir libremente a que entidad desean vincularse (Cooameva, Su salud, Cafesalud, Cruz Blanca, entre otras). Una vez

elegida el empleador deberá adelantar el proceso de afiliación tanto de la empresa como para el trabajador, mediante la diligencia de los formularios, los cuales son suministrados en la EPS elegida.

El formulario de afiliación del trabajador deberá diligenciarse en original y dos copias, el original es para la EPS, una copia para el empleador y la otra para el trabajador.

El porcentaje total de aportes a salud es de un 12% del salario devengado por el trabajador. El valor resultante se divide en tres partes iguales, de las cuales el trabajador debe pagar una y el empleador las dos restantes.

5.3.10 Fondo de pensiones y cesantías.

El empleador debe afiliar a todos los miembros de la empresa al fondo de pensiones, el cual el trabajador podrá elegir. Una vez elegido se llena la solicitud de vinculación, la cual se la suministra el fondo.

Ya vinculado se debe pagar mensualmente el 13.5% del salario devengado por el trabajador, dicho valor se divide en cuatro y de estas el empleador paga tres y una el trabajador.

5.3.11 Aportes parafiscales.

Son pagos a que está obligado todo empleador a cancelar sobre el valor de la nómina mensual a través de las cajas de compensación familiar para: Subsidio familiar, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF) y SENA. Para realizar la respectiva inscripción, se debe adquirir un formulario en la Caja donde desea afiliarse (Comfama o Comfenalco), donde le entregarán adjunto el formulario de afiliación al ICBF y al SENA. Los pasos para la afiliación de la empresa son:
Presentar solicitud escrita, suministrada por la Caja de Compensación Familiar,

donde conste: domicilio, NIT, información sobre si estaba afiliado o no a alguna caja de compensación familiar. A la solicitud se le debe anexar lo siguiente:

- Fotocopia de la cédula si es persona natural.
- Certificado de existencia y representación legal vigente si es persona jurídica.
- Relación de trabajadores indicando para cada uno: número de cédula, nombre completo y salario actual.
- Formulario diligenciado de afiliación a la empresa.
- Formulario de afiliación del trabajador y de las personas a cargo. Para afiliar al trabajador debe:
 - Presentar el formulario de inscripción del trabajador debidamente diligenciado.
 - Adjuntar los documentos necesarios para inscribir las personas que tengan a cargo trabajadores.
- Una vez esté en la Caja de Compensación Familiar elegida, debe pagar durante los primeros diez días del mes, el valor correspondiente al 9% del total devengado en la nómina mensual, los cuales deberán ser asumidos por el empleador. La distribución del 9% es la siguiente:
 - 2% para el SENA.
 - 3% para el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar.
 - 4% para la Caja de Compensación Familiar.

5.4 Gastos Administrativos

5.4.1 Nómina por cargo

5.4.1.1 Gerente

El cargo de gerente ofrecerá un sueldo básico de \$3.743.300 más las prestaciones de ley, se realizará un contrato laboral a término fijo, regido por el artículo 46 y la ley 50 de 1990; se estipula que debe constatar por escrito y contar con los 3 requisitos principales: Subordinación, cumplimiento de horario y remuneración. Ver anexo No. 11.12 para ver el contrato.

A continuación se desglosan los costos de nómina para este cargo:

Tabla 14. Total nómina de la gerencia.

Concepto	% Nómina	Valor Mensual
Salario Básico		\$ 2,500,000
Auxilio de Transporte		\$ 72,000
Caja de Compensación Familiar	4%	\$ 100,000
Cesantías (1 vez año)	8.33%	\$ 208,250
Intereses de Cesantías	1%	\$ 25,000
Prima de servicios (2 veces año)	8.33%	\$ 208,250
Vacaciones (1 vez año)	4.17%	\$ 104,250
Salud	8.5%	\$ 212,500
ARL	0.522%	\$ 13,050
Pensión	12%	\$ 300,000
Total Costo Mensual (todas prestaciones)		\$ 3,743,300

Fuente. Autoras.

5.4.1.2 Contador

El contador estará por prestación de servicios, recibiendo honorarios por \$1.535.780 realizando las visitas predeterminadas dos veces al mes, asesorando y acudiendo a las dudas del auxiliar contable. Esta modalidad de contratación está regida por el artículo 1495 del Código Civil, se describe como un acto por el cual una parte se obliga para con otra a hacer o no hacer una cosa. Adicional a esto, en el cuadro se especifica la retención respectiva del 9,66% del RETE ICA

El modelo del contrato podrá verse en el anexo No.11.13.

Tabla 15. Total nómina del contador.

Concepto	Valor Mensual
Sueldo Básico	\$ 1.700.000
RETE ICA 9,66%	\$ 164.220
Total Costo Mensual	\$ 1.535.780

Fuente. Autoras.

5.4.1.3 Auxiliar Contable

Se realizará un contrato laboral a término fijo, regido por el artículo 46 y la ley 50 de 1990; se estipula que debe constatar por escrito y contar con los 3 requisitos principales: Subordinación, cumplimiento de horario y remuneración.

Tendrá un sueldo básico de \$1.867.957 más las prestaciones de ley.

Tabla 16. Total nómina del auxiliar contable.

Concepto	% Nómina	Valor Mensual
Salario Básico		\$ 1.200.000
Auxilio de Transporte		\$ 72.000
Caja de Compensación Familiar	4%	\$ 50.880
Cesantías (1 vez año)	8,33%	\$ 105.958
Intereses de Cesantías	1%	\$ 12.720
Prima de servicios (2 veces año)	8,33%	\$ 105.958
Vacaciones (1 vez año)	4,17%	\$ 53.042
Salud	8,5%	\$ 108.120
ARL	0,522%	\$ 6.640
Pensión	12%	\$ 152.640
Total Costo Mensual		\$ 1.867.957

Fuente. Autoras.

5.4.1.4 Manicurista

La manicurista estará contratada por prestación de servicios y se le pagará por concepto de honorarios; adicionalmente a esto se le dará el 12% de los servicios que genere en el transcurso del mes. A este valor se le aplicaran las retenciones correspondientes al RETE ICA como se muestra en el cuadro del 9,66%

Cada manicurista, teniendo en cuenta que son 5, generará una comisión diferente ya que cada una puede realizar más o menos manicures/pedicures que la otra.

El valor aproximado que se estima es de **55** unidades vendidas en el mes por cada manicurista, en promedio será de \$298.800. El modelo del contrato podrá verse en el anexo No. 11.15.

Tabla 17. Total nómina de la manicurista.

Concepto	Valor Mensual
Honorarios	\$650.000
Comisión Ventas	\$298.800
RETE ICA 9,66%	\$91.654
Total Costo Mensual	\$857.146

Fuente. Autoras.

5.4.1.5 Recepcionista

La recepcionista estará por contrato a término fijo, recibiendo un sueldo básico de \$1.574.253 con las prestaciones de ley pertinentes, de acuerdo al artículo 46 y la ley 50 de 1990; se estipula que debe constatar por escrito y contar con los 3 requisitos principales: Subordinación, cumplimiento de horario y remuneración; a continuación se explicará con más detalle el porcentaje y el valor correspondiente de estas prestaciones legales pagadas por el empleador.

El modelo del contrato podrá verse en el anexo No.11.16.

Tabla 18. Total nómina de la recepcionista.

Concepto	% Nómina	Valor Mensual
Salario Básico		\$ 1,000,000
Auxilio de Transporte		\$ 72,000
Caja de Compensación Familiar	4%	\$ 42,880
Cesantías (1 vez año)	8.33%	\$ 89,298
Intereses de Cesantías	1%	\$ 10,720
Prima de servicios (2 veces año)	8.33%	\$ 89,298
Vacaciones (1 vez año)	4.17%	\$ 44,702
Salud	8.5%	\$ 91,120
ARL	0.522%	\$ 5,596
Pensión	12%	\$ 128,640
Total Costo Mensual (todas prestaciones)		\$ 1,574,253

Fuente. Autoras.

5.4.1.6 Auxiliar Servicios Generales

La auxiliar de servicios generales estará por contrato a término fijo, recibiendo un sueldo básico de \$1.010.342 con las prestaciones de ley pertinentes, de acuerdo al artículo 46 y la ley 50 de 1990; se estipula que el contrato debe constatar por escrito y contar con los 3 requisitos principales: Subordinación, cumplimiento de horario y remuneración.

Tabla 19. Total nómina de auxiliar de servicios generales.

Concepto	% Nómina	Valor Mensual
Salario Básico		\$ 650,000
Auxilio de Transporte		\$ 72,000
Caja de Compensación Familiar	4%	\$ 28,880
Cesantías (1 vez año)	8.33%	\$ 60,143
Intereses de Cesantías	1%	\$ 7,220
Prima de servicios (2 veces año)	8.33%	\$ 60,143
Vacaciones (1 vez año)	4.17%	\$ 30,107
Salud	8.5%	\$ 61,370
ARL	0.522%	\$ 3,769
Pensión	12%	\$ 86,640
Total Costo Mensual (todas prestaciones)		\$ 1,060,271

Fuente. Autoras.

5.4.1.7 Total costo Nómina mensual

Una vez realizada la provisión de los costos de cada trabajador, el costo total mensual de la nómina de Nailand es de **\$14.067.292**.

Tabla 20. Total costo mensual de la nómina.

Cargo	Contratación	Cantidad	Costo Unitario	Costo Total	Costo Anual
Recepcionista	Término fijo	1	\$ 1,574,253	\$ 1,574,253	\$ 18,891,041
Auxiliar Servicios Generales	Término fijo	1	\$ 1,060,271	\$ 1,060,271	\$ 12,723,257
Auxiliar Contable	Término fijo	1	\$ 1,867,957	\$ 1,867,957	\$ 22,415,489
Gerente	Término fijo	1	\$ 3,743,300	\$ 3,743,300	\$ 44,919,600
Manicuristas	Prestación de Servicios	5	\$ 857,146	\$ 4,285,730	\$ 51,428,755
Contador	Prestación de Servicios	1	\$ 1,535,780	\$ 1,535,780	\$ 18,429,360
Costo Nómina		10	\$ 10,638,708	\$ 14,067,292	\$ 168,807,504

Fuente. Autoras.

5.4.2 Gastos Administrativos Totales

Tabla 21. Gastos administrativos totales.

Concepto	Valor Mensual	Valor Anual
Arriendo	\$ 6,500,000	\$ 78,000,000
Salario	\$ 14,067,292	\$ 168,807,504
Papelería	\$ 50,000	\$ 600,000
Elementos de Aseo	\$ 50,000	\$ 600,000
Servicios Públicos	\$ 510,000	\$ 6,120,000
Total	\$ 21,177,292	\$ 254,127,504

Fuente. Autoras.

6. ESTUDIO FINANCIERO.

6.1 Flujo de Caja

Tabla 22. Flujo de caja operacional.

Flujo de Caja	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Flujo de Caja Operativo					
Utilidad Operacional	8.543.147	14.074.324	20.036.299	28.836.287	35.588.975
Depreciaciones	5.681.149	5.681.149	5.681.149	3.157.816	3.157.816
Impuestos	0	-297.000	-2.517.009	-5.101.043	-8.557.931
Neto Flujo de Caja Operativo	14.224.296	19.458.474	23.200.439	26.893.061	30.188.860

Fuente. Autoras.

Tabla 23. Flujo de caja total.

Flujo de Caja y Rentabilidad	Año 0	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Flujo de Operación		14.224.296	19.458.474	23.200.439	26.893.061	30.188.860
Flujo de Inversión	-70.000.000	10.941.705	0	0	0	0
Flujo de Financiación	70.000.000	-16.409.294	-14.447.024	-12.578.594	-10.903.164	-9.378.804
Flujo de caja para evaluación	-70.000.000	25.166.001	19.458.474	23.200.439	26.839.061	30.188.860
Tasa de descuento Utilizada		18%	18%	18%	18%	18%
Factor	1.00	1.18	1.39	1.64	1.94	2.29
Flujo de caja descontado	-70.000.000	21.327.119	13.974.773	14.120.504	13.871.142	13.195.829

Fuente. Autoras.

6.2 Indicadores de Viabilidad

6.2.1 Razón Corriente

Como podemos ver en los cinco años, la empresa presentara un alto indicador de liquidez, viéndose reflejada en la capacidad de esta para pagar sus deudas a corto plazo con sus bienes y derechos a corto plazo. Podemos ver el óptimo resultado de este indicador debido a que Nailand tendrá pocas obligaciones a corto plazo siendo estas los impuestos por pagar y las obligaciones financieras a corto plazo. Esto quiere decir que por cada peso que la empresa debe en el corto plazo cuenta con \$73.93 (Año 1), \$10.71 (Año 2), \$7.37 (Año 3), \$6.26 (Año 4) y \$6.59 (Año 5) para respaldar esa obligación.

6.2.2 Prueba Acida:

Al igual que en el indicador anterior podemos ver que en los cinco años la empresa presentara una liquidez optima, representado en este caso con la prueba acida, la cual nos muestra que por cada peso que Nailand debe en el corto plazo, se cuenta con \$74, \$11, \$7, \$6 y \$7 para los años 1 al 5 respectivamente, los cuales respaldan dicha deuda, contando solamente con los activos a corto plazo, básicamente contando con el efectivo de la empresa.

6.2.3 Nivel de Endeudamiento Total:

Aquí podemos ver como Nailand evolucionara con el paso de los años en su nivel de endeudamiento, debemos tener en cuenta que por cada peso que la empresa tendrá invertido en los activos de esta, 52.0 centavos (Año 1), 43.1 centavos (Año 2), 31.8 centavos (Año 3), 20.9 centavos (Año 4) y 11.7 centavos (Año 5), serán financiados por los acreedores (Bancos), lo que quiere decir que los acreedores serán dueños del 52.0% (Año 1), 43.1% (Año 2), 31.8% (Año 3), 20.9% (Año 4) y 11.7% (Año 5). Sin embargo podemos ver cómo disminuirá con los

años dicha participación, logrando un aumento en la participación de los accionistas.

6.2.4 Rentabilidad Operacional:

Los resultados en este indicador muestran que la utilidad operacional corresponde a un 3.0% de las ventas netas en el año 1, un 4.8% en el año 2, un 6.4% en el año 3, un 8.8% en el año 4 y un 10.4% en el año 5. Esto significa que por cada peso vendido en el año 1, se reportaron 3.0 centavos de utilidad operacional, 4.8 centavos en el año 2, 6.4 centavos en el año 3, 8.8 centavos en el año 4 y 10.4 centavos en el año 5. Esto quiere decir que el nivel de rentabilidad que generara Nailand con su actividad principal es bueno, teniendo en cuenta el rango optimo el cual está entre el 5% y el 40%, datos vistos en la materia de análisis financiero con el profesor Jaime Augusto Porras.

6.2.5 Rentabilidad Neta:

Aquí podemos ver que la utilidad neta corresponderá a un 0.1% de las ventas netas en el año 1, a un 1.7% en el año 2, a un 3.3% en el año 3, a un 5.3% en el año 4 y a un 6.7% en el año 5, lo que quiere decir que cada peso vendido generara 0.1 centavos de utilidad neta en el año 1, 1.7 en el año 2, 3.3 en el año 3, 5.3 en el año 4 y 6.7 en el año 5. Debemos tener en cuenta que este indicador nos permite establecer el nivel de rentabilidad neta que genera el negocio de manera conjunta, involucrando los ingresos operacionales y no operacionales.

6.2.6 Rentabilidad Patrimonio:

Los resultados de este indicador nos muestra que las utilidades netas corresponderán al 0.5% del patrimonio en el año 1, al 14.6% en el año 2, al 22.9% en el año 3, al 27.7% en el año 4 y al 26.8% en el año 5, esto quiere decir que los dueños o socios de la empresa obtendrán un rendimiento sobre su inversión del

0.5%, 14.6%, 22.9%, 27.7% y 26.8% respectivamente, en los cinco años analizados. En otras palabras la rentabilidad del patrimonio nos muestra que tanto representaran las utilidades netas respecto al rendimiento que están generando los recursos propios de la empresa. Por otro lado podemos ver optimo los resultados, teniendo en cuenta que el porcentaje del ROE es mayor a la de la rentabilidad de los activos.

6.2.7 Rentabilidad del Activo:

Estos resultados nos muestran que por cada peso invertido en activos totales, nos generara 0.3 centavos de utilidad en el año 1, 8.3 en el año 2, 15.6 en el año 3, 21.9 en el año 4 y 23.7 en el año 5. Podemos ver que el nivel de retorno que generaran los bienes y derechos que tiene la empresa es bueno, ya que superara el 5% lo cual es indicio de alta rentabilidad por parte de los activos, tema visto en análisis financiero con Jaime Augusto Porras.

Tabla 24. Indicadores financieros proyectados.

Indicadores Financieros Proyectados		Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Liquidez - Razón Corriente		73.93	10.71	7.37	6.26	6.59
Prueba Acida		74	11	7	6	7
Nivel de Endeudamiento Total		52.0%	43.1%	31.8%	20.9%	11.7%
Ebitda / Gastos Financieros		169.1%	306.4%	561.7%	1102.0%	2810.2%
Ebitda / Servicio de Deuda		86.7%	136.7%	204.5%	293.4%	413.1%
Rentabilidad Operacional		3.0%	4.8%	6.4%	8.8%	10.4%
Rentabilidad Neta		0.1%	1.7%	3.3%	5.3%	6.7%
Rentabilidad Patrimonio		0.5%	14.6%	22.9%	27.7%	26.8%
Rentabilidad del Activo		0.3%	8.3%	15.6%	21.9%	23.7%

Fuente. Autoras.

Tabla 25. Indicadores de decisión.

Criterios de Decisión	
Tasa mínima de rendimiento a la que aspira el emprendedor.	18%
TIR (Tasa Interna de Retorno).	21.86%
VAN (Valor actual neto).	6,489,366
PRI (Periodo de recuperación de la inversión).	2.80
Duración de la etapa improductiva del negocio (fase de implementación). En meses.	0 mes
Nivel de endeudamiento inicial del negocio, teniendo en cuenta los recursos del fondo emprender. (AFE/AT).	57.14%

Fuente. Autoras.

7. DIRECCIÓN.

7.1 Motivación

En cuanto a la motivación que tendrán los empleados de Nailand, manejaremos la pirámide de Maslow, la cual tiene cinco aspectos importantes a tener en cuenta en la persona que se quiere motivar, basándonos en las necesidades primordiales de cada uno de nuestros colaboradores estos aspectos son:

- Necesidades Fisiológicas.
- Necesidades de Seguridad.
- Necesidades Afectivas y Sociales.
- Necesidad de Autoestima.
- Necesidad de Autorrealización.

(Rodríguez, 2006)

Ilustración 13. Pirámide de necesidades de Maslow.



Fuente. Rodríguez, Sergio Jorge Hernández; The McGraw-Hill Companies.

Con cada componente de la pirámide podremos determinar cómo se sienten nuestros colaboradores, que les hace falta o con que están satisfechos y cuál sería el mejor incentivo para motivarlos.

En el momento que analicemos a cada uno de los trabajadores, tendremos que observar detalladamente cada una de las necesidades de este, y como está manejando cada una de estas necesidades. En cuanto a las necesidades fisiológicas podemos ver que son fundamentales para cualquier persona, por eso son la base de la pirámide, pues para poder tener un buen rendimiento, la persona debe contar con una buena alimentación, un estado de salud positivo, descansar lo suficiente, entre otras cosas, todo esto con el fin de diseñar una jornada laboral amena, un espacio salubre para desempeñar sus actividades y dar espacios de descanso para evitar cosas como cargas excesivas de trabajo, enfermedades por insalubridad del entorno laboral y enfermedades generadas por el estrés.

Las necesidades de seguridad son requeridas para que los trabajadores se sientan tranquilos y confiados, libres de amenazas o cualquier tipo de peligro, en ese sentido Maslow quiere brindarles a nuestros trabajadores la mayor estabilidad laboral posible, ofrecer una relación agradable, donde se refleje nuestro liderazgo democrático y la organización en los procesos y en la empresa como tal.

Las necesidades afectivas y sociales son de gran importancia para nosotros, ya que es aquí donde cada uno de nuestros colaboradores se puede sentir o no identificado con la empresa, el hecho de pertenecer a un grupo o simplemente contar con un equipo de trabajo agradable puede incrementar la motivación y productividad individual y grupal, es por esto que nos vemos en la necesidad de brindarles un espacio óptimo donde se sientan aceptados e identificados.

En nuestra empresa es muy importante que nuestros colaboradores creen en sí mismos y tengan un alto nivel de autoestima para que puedan emprender y realizar cosas grandes no solo en nuestro negocio, sino también en su vida personal, para esto tenemos claro que debemos incentivarlos y celebrar con ellos cada uno de sus triunfos.

Finalmente encontramos las necesidades de autorrealización, las cuales son la satisfacción más grande para cada personas, para nosotros como empresa es muy importante ya que es aquí donde vemos que tan vinculados y satisfechos están nuestros colaboradores con su trabajo y con la empresa como tal, poder ver como cada uno de ellos alcanza sus objetivos personales y ayuda a Nailand a cumplir con los objetivos.

Inicialmente tendremos en cuenta la situación actual del colaborador sea esta una desmotivación laboral o insatisfacción con el empleo, seguido de esto analizaremos a profundidad su personalidad para que este se dé cuenta los faltantes que tiene y de qué manera podría empezar a auto realizarse, una vez determinada su personalidad fijaremos deseos y necesidades para descubrir de qué forma con su trabajo puede alcanzar con dichas necesidad, es ahí donde entra el estímulo, sea este auto impuesto con metas personales o por otra persona en este caso el superior el cual le brinde algún tipo de incentivo, realizado esto el colaborador manifestara la aceptación o rechazo del estímulo, dándonos a conocer que es lo mejor para nuestros trabajadores y que tanto ellos como nosotros tengamos un resultado óptimo.

Algunos incentivos que manejaremos en Nailand son:

- Bonos
- Incremento temporal en bonificaciones
- Recreación

7.2 Liderazgo

El tipo de liderazgo que se manejara en Nailand es el democrático, ya que para nosotros es fundamental el trabajo en equipo, logrando con esto motivar a nuestros colaboradores para que estos a su vez puedan ofrecer un servicio óptimo y de calidad.

Para nosotros es de gran importancia fomentar la participación de nuestros trabajadores y tener en cuenta cada una de sus opiniones para el mejoramiento continuo de nuestra empresa y del servicio que prestamos, dejando a un lado el papel de jefe autoritario para ser líderes que ayudan y orientan el equipo de trabajo para el bien común.

Otro aspecto fundamental para Nailand es crear un sentido de pertenencia alto en nuestro equipo de colaboradores, para que estos sientan satisfacción con su trabajo y puedan transmitir a nuestros clientes el amor y entrega por lo que hacemos, pensando no solo en el fin y en los resultados obtenidos, sino en el proceso que se lleva a cabo para alcanzar los objetivos.

8. CONTROL.

8.1 Indicadores de Gestión.

Para realizar estos indicadores, nos basamos en el libro Balanced Scorecard de los autores Robert S. Kaplan y David P. Norton, que tiene como evaluadores a la parte financiera, procesos internos, aprendizaje y clientes; lo que pretende es mostrar en estas variables, el estado de la empresa y en base a esto tomar las decisiones pertinentes a los procesos establecidos.

8.1.1 Aprendizaje:

Teniendo en cuenta que manejaremos la modalidad de liderazgo democrático, la idea de crecer en este aspecto, es siempre tener en cuenta a nuestros empleados. Atenderemos sus inquietudes y tendremos en cuenta sus sugerencias para mejorar en cosas como el clima organizacional, el trabajo en equipo y buscar en qué podemos mejorar como grupo, ya sea por medio de capacitaciones o eventos empresariales que nos ayuden a fortalecer el conocimiento y las relaciones laborales.

- **Índice de participación:** Como lo mencionamos anteriormente, lo más importante es el trabajo en equipo. Este indicador nos ayuda a medir cuántas personal del total del personal está realizando sugerencias para mejorar en cualquier aspecto pertinente.

$$\text{Índice de Participación} = \frac{\text{Total sugerencias recibidas}}{\text{Total de empleados}}$$

- **Índice de contribución bruta de la participación:** Este indicador va de la mano del índice de participación, entramos a medir qué tan viables han sido las sugerencias o las propuestas hechas por los trabajadores, y si realmente estamos mejorando y generando ingresos o todo lo contrario.

$$\text{Índice de contribución bruta de la participación} = \frac{\text{Ingresos generados}}{\text{Total de sugerencias}}$$

- **Clima Organizacional:** Para evaluar el clima organizacional, realizaremos una encuesta a nuestros empleados cada tres meses.
- **Eventos empresariales:** La motivación de los empleados es muy importante para Nailand, por esta razón festejaremos sus cumpleaños haciéndoles una invitación a almorzar o compartiendo una torta con todo el personal; celebraremos el día de amor y amistad realizando diferentes actividades propuestas por los mismos; haremos una reunión de fin de año donde celebraremos juntos el fin de un año laboral y el comienzo de las festividades de diciembre; y para finalizar realizaremos la semana de las novenas, donde los trabajadores en equipo llevarán un postre cada día diferente para compartir al finalizar la novena.
- **Porcentaje de Capacitaciones:** La idea principal es buscar capacitaciones acerca de nuevos diseños y nuevas tendencias en uñas; las manicuristas serán las beneficiadas que posteriormente aplicarán esos nuevos conocimientos a su trabajo diario. La recepcionista recibirá capacitaciones en temas de Office que la ayuden a agilizar su trabajo y a ser más efectiva en este. Y así mismo buscaremos nuevos conocimientos para los cargos administrativos.

$$\text{Índice de capacitación} = \frac{\text{No. Empleados capacitados}}{\text{Total de empleados}}$$

Teniendo en cuenta que:

$$\text{Tiempo de Rendimiento} = \text{Tiempo de Procesamiento} + \text{Tiempo de inspección} + \text{Tiempo de movimiento} + \text{Tiempo de espera}$$

- **Índice Costo Beneficio:** Este indicador nos muestra el rendimiento operativo de la empresa, planteando una proyección de costos de producción midiendo lo que realmente costo y evaluar el beneficio de esto.

$$\text{Índice costo beneficio} = \frac{\text{Total costos de producción}}{\text{Total costos producción planeada}}$$

- **Índice producción:** En este indicador vamos a encontrar lo que realmente hemos producido en contraste con lo planeado, muy similar al anterior aunque no vamos a tener en cuenta los costos.

$$\text{Índice producción} = \frac{\text{Total producción realizada}}{\text{Total producción planeada}}$$

8.1.2 Clientes:

Vamos a evaluar las variables de clientes satisfechos sobre el número de clientes que tenemos para tener un estimado de la eficiencia de la prestación del servicio, así mismo implementaremos la fidelización como lo hemos hablado anteriormente, contando cuántos de estos clientes están fidelizados con Nailand y tener un dato más preciso.

Según los autores Robert S. Kaplan y David P. Norton, quienes hablan de la importancia que tiene la relación con el cliente, cómo se siente este con la empresa y al adquirir el servicio, sugieren esta propuesta de valor en la que se observarán estos factores integrados; como la funcionalidad, el precio, el tiempo y la calidad (atributos del servicio) y adicionalmente, la imagen y como lo mencionamos, la relación con el cliente.

- **Clientes satisfechos:** De la mano de la encuesta que se realiza para mejorar los procesos internos, así mismo evaluaremos el número de clientes conformes con nuestro servicio, para determinar a cuántas personas estamos llegando efectivamente.

$$\text{Clientes Satisfechos} = \frac{\text{Clientes satisfechos}}{\text{Total de clientes}}$$

- **Índice de retención de clientes:** Este indicador nos ayudará a evaluar de acuerdo a la satisfacción de los clientes, qué retención tenemos de estos.

$$\text{Índice retención de clientes} = \frac{\text{Clientes totales} - \text{Desertores}}{\text{Clientes totales}}$$

- **Índice de incorporación de nuevos clientes:** Nailand ha tenido una trayectoria a lo largo de la planeación de tener un establecimiento para funcionar, por lo que ya hay gente que conoce la marca; la idea de implementar este indicador, es medir cuánta gente nueva nos está conociendo incorporándose a la red de clientes de Nailand.

$$\text{Índice incorporación de nuevos clientes} = \frac{\text{Clientes nuevos}}{\text{Clientes totales}}$$

8.1.3 Financiera: En la parte financiera queremos tener en cuenta las ganancias de acuerdo a los años proyectados, el crecimiento de las ventas y de la mano de ellos evaluaremos los indicadores de rentabilidad, para evaluar el rendimiento de Nailand.

- **Margen de utilidad bruto:** Nos indica la participación que tiene el total de las ventas (ingresos operacionales) en la utilidad bruta en porcentaje.

$$\text{MUB} = \frac{\text{Utilidad Bruta}}{\text{Ingresos Operacionales}}$$

- **Razón corriente:** Básicamente lo que este indicador nos dice, es la capacidad que tiene la empresa para cubrir sus obligaciones financieras a corto plazo, nos muestra la relación en porcentaje de los activos corrientes sobre los pasivos corrientes.

$$\text{Razón Corriente} = \frac{\text{Activos Corrientes}}{\text{Pasivos Corrientes}}$$

- **Capital de trabajo neto:** Este indicador está relacionado con la razón corriente, es una forma de interpretar en pesos los resultados del indicador anterior. Nos indica cuánto estamos financiando a corto plazo nuestros activos corrientes y cuánto con recursos a largo plazo que es lo que corresponde a capital de trabajo neto, pueden ser pasivos o patrimonio.

$$\text{CTN} = \text{Activos Corrientes} - \text{Pasivos Corrientes}$$

Según el libro "Análisis financiero aplicado y principios de Administración financiera" de Héctor Ortiz Anaya; este indicador nos permite evaluar la participación del porcentaje de las ventas en la utilidad bruta.

Además de los temas vistos con Jaime Augusto Porras en 5 Semestre de Administración de Empresas.

(Norton, 1996)

9. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.

En el desarrollo del trabajo de plan de negocio, podemos concluir que es una buena herramienta para el inicio de un nuevo proyecto, donde podemos visualizar todos los aspectos importantes que se necesitan al momento de ejecutar una idea de negocio.

Se pudo observar la recopilación de las diferentes áreas de administración de empresas como la financiera, mercadeo y recursos humanos para la estructuración del mismo.

En conclusión podemos decir que se requiere de un trabajo en equipo multidisciplinario para el cumplimiento y alcance de objetivos propuestos ya sea para el buen funcionamiento de una empresa o negocio, como para la ejecución de un trabajo de investigación.

En cuanto a las recomendaciones estas son algunas de las que consideramos más importantes:

- Tener en cuenta apuntes y bibliografía utilizada a lo largo de la carrera para la aplicación de conceptos y teorías en el plan de negocio.
- Buscar opinión de profesores expertos en cada tema tratado (financiero, mercadeo, recursos humanos, etc.) ya que para el desarrollo del business plan será muy útil.
- Este es un modelo que se puede empezar a desarrollar semestres antes de empezar la opción de grado, de esta manera se adelantará el trabajo y podrá agilizar el proceso de graduación.

10. BIBLIOGRAFÍA.

- ABC. (s.f.). Recuperado el 12 de 10 de 2013, de http://www.abc.es/estilo/belleza/20130619/abci-manicura-pedicura-verano-201306171559_1.html
- AG, B. M. (s.f.). *Strategyzer*. Obtenido de www.businessmodelgeneration.com/canvas/bmc
- Colombia.com. (s.f.). Recuperado el 12 de 10 de 2013, de <http://www.colombia.com/entretenimiento/tendencias/sdi/65527/el-primer-nail-y-blow-dry-bar-en-bogota>
- Corvalan, M. (23 de Agosto de 2012). *REVISTA CARAS*. Recuperado el 12 de 10 de 2013, de <http://www.caras.cl/politica/un-mercado-que-saca-las-unas/>
- DANE. (s.f.). *DANE*. Obtenido de www.dane.gov.co
- FEMEWEB. (s.f.). Recuperado el 12 de 10 de 2013, de <http://femeweb.com/maquina-para-pintar-unas-estampar-sobre-unas.html>
- Galvan, S. (11 de Septiembre de 2013). *Cosmopolitan*. Recuperado el 12 de 10 de 2013, de Nuevas manicuras de otoño-invierno 2013/2014: <http://www.cosmohispano.com/belleza-salud/maquillaje/articulo/nuevas-manicuras-de-otono-invierno-2013-14-771378889420>
- kien y ke. (s.f.). Recuperado el 12 de 10 de 2013, de <http://www.kienyke.com/historias/el-emporio-de-norberto/>
- Nails & co. (s.f.). Recuperado el 12 de 10 de 2013, de <https://www.facebook.com/pages/Nails-Co/334411956678737?fref=ts>
- Nails, A. (s.f.). *ArtPro Nails*. Obtenido de http://www.artpronails.com.co/v_7.html
- Norberto Peluquerias. (s.f.). Obtenido de www.norbertopeluqueria.com
- Norberto Peluquerias. (s.f.). Recuperado el 12 de 10 de 2013, de <http://www.norbertopeluqueria.com/index.html>
- Norton, R. S. (1996). *The Balanced Scorecard*. Harvard Business School Press. Recuperado el 12 de 10 de 2013, de <http://espanol.glam.com/tendencias-de-manicura-primavera-2014/>

Ponce, R. (19 de 06 de 2013). *ABC*. Obtenido de <http://www.abc.es>

Rodríguez, S. J. (2006). *Introducción a la administración, teoría general administrativa: origen, evolución y vanguardia*. México, D.F.: The McGraw-Hill Companies.

Terra. (s.f.). Recuperado el 12 de 10 de 2013, de <http://vidayestilo.terra.com.co/mujer/nails-co-un-lugar-lleno-de-creatividad-para-tus-unas,37bcf74f8873e310VgnVCM3000009acceb0aRCRD.html>

Vogue. (s.f.). Recuperado el 12 de 10 de 2013, de <http://www.vogue.es/belleza/articulos/las-tendencias-en-manicura-de-la-primavera-verano-2013/17573>

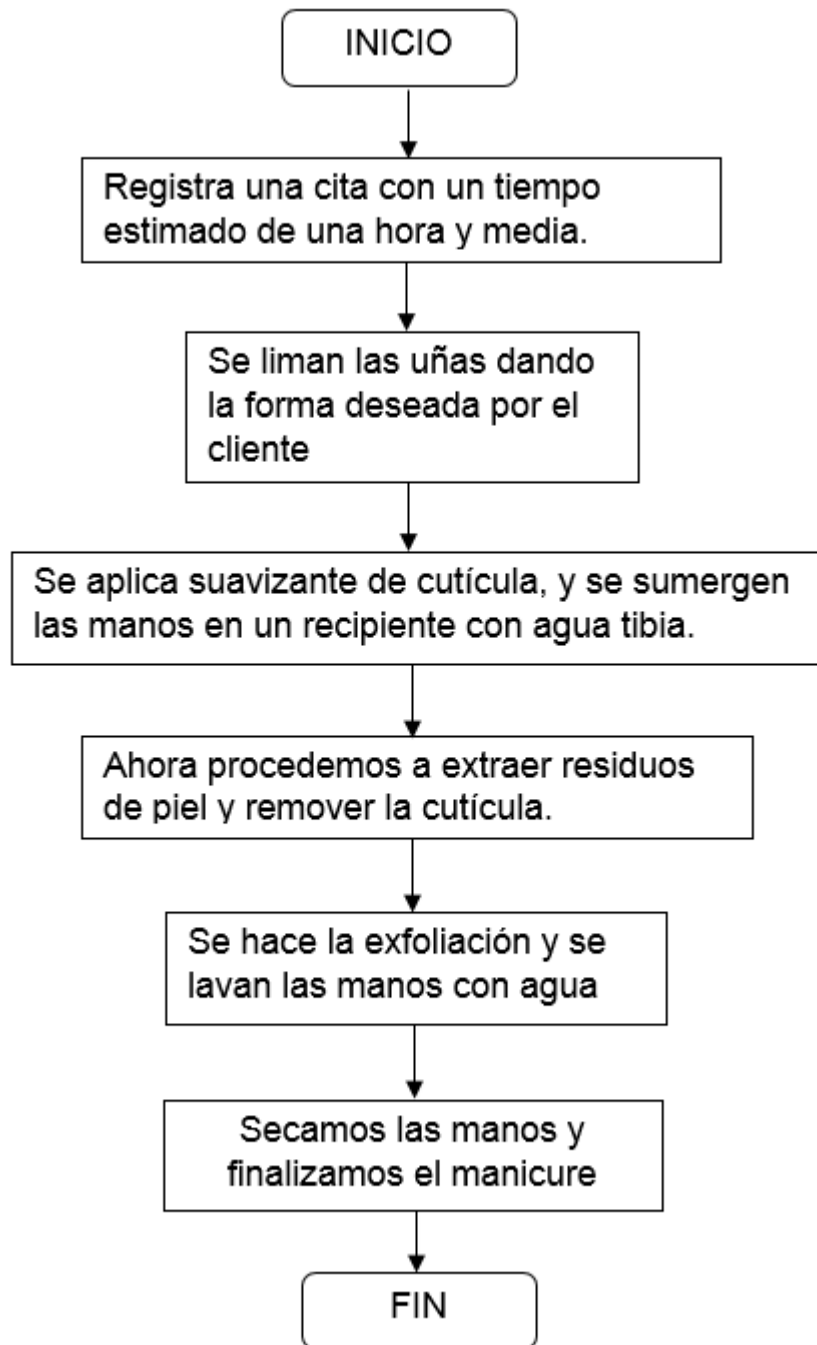
We Love Nails. (s.f.). Obtenido de www.welovenails.com.co

11. ANEXOS

11.1 Anexo No. 1: Tabla de Segmentación

Segmentos	Tamaño y crecimiento	Análisis estructural	Recursos empresa
<p>Sexo: Principalmente mujeres</p> <p>Edad: 16 a 45 años</p> <p>Nivel socioeconómico: Medio-alto</p> <p>Estrato: 4, 5 y 6</p> <p>Localidades: Usaquén y Chapinero</p>	<p>Mujeres en Bogotá: 52.2%</p> <p>Mujeres de 16 a 45 años: 29%</p> <p>Estrato 4: Usaquén 38.509 la localidad y 12.290 en Chapinero.</p> <p>Estrato 5: En Usaquén 17.622 y en Chapinero 3.735.</p> <p>Estrato 6: 10.245 en Usaquén y 13.560 Chapinero.</p>	<p>- Nails & co</p> <p>- We love Nails</p>	<p>- Mano de obra profesional</p> <p>- Establecimiento comercial</p> <p>- Implementos y materiales necesarios</p>
<p>Sexo: Mujeres</p> <p>Edad: 6 a 15 años</p> <p>Nivel socioeconómico: Medio-alto</p> <p>Estrato: 4, 5 y 6</p> <p>Localidades: Usaquén y Chapinero</p>	<p>Mujeres en Bogotá: 52.2%</p> <p>Mujeres de 6 a 15 años: 11%</p> <p>Estrato 4: En Usaquén 14.606 y en chapinero 4.661.</p> <p>Estrato 5: En Usaquén 6.684 y en chapinero 1.416.</p> <p>Estrato 6: En Usaquén 3.885 y en chapinero 5.143.</p>	<p>Spa Martina Pepina</p>	<p>- Mano de obra profesional</p> <p>- Establecimiento comercial</p> <p>- Implementos y materiales necesarios</p>

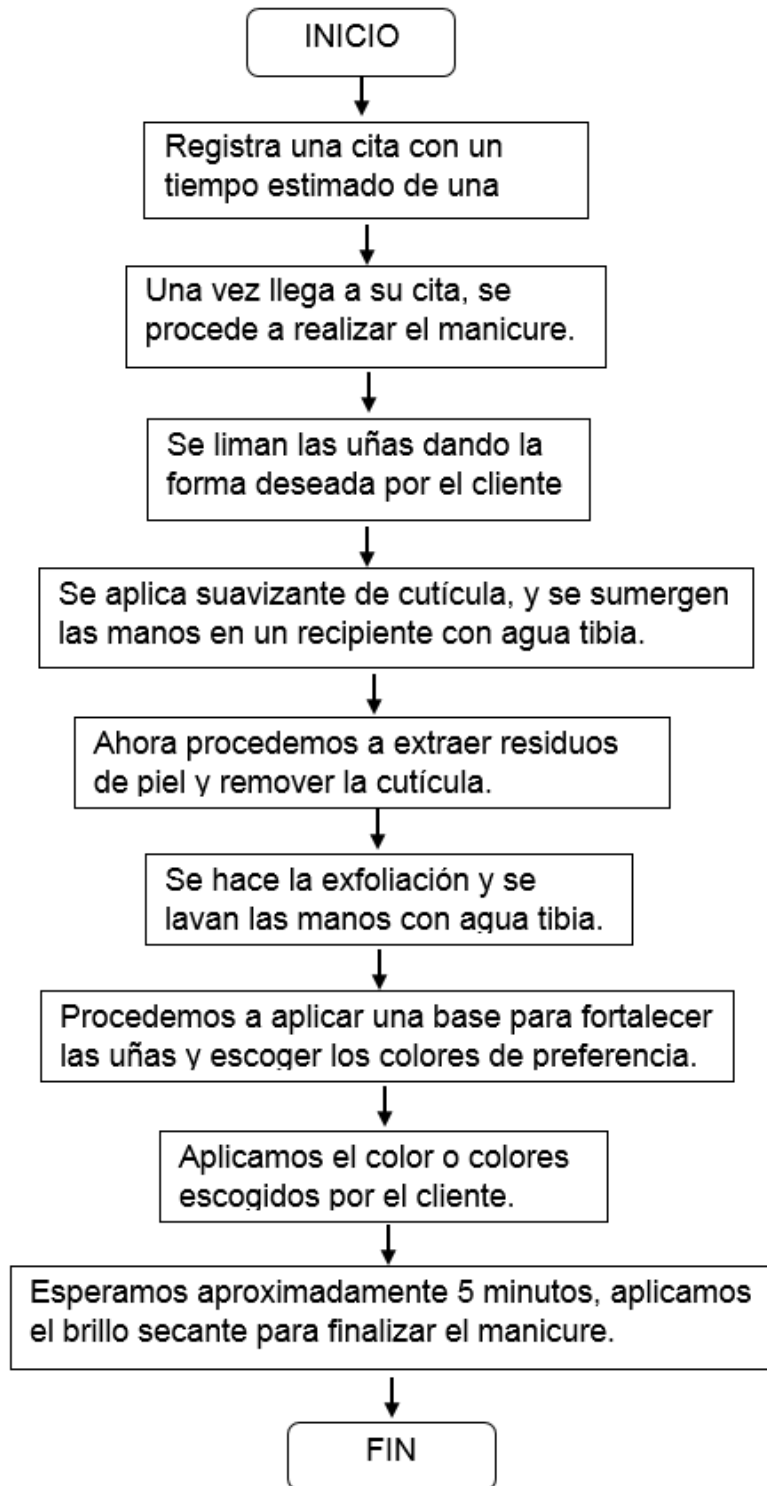
11.2 Anexo No. 2: Servicio solo manicure (30-40 minutos).



11.3 Anexo No.3: Servicio solo manicure.



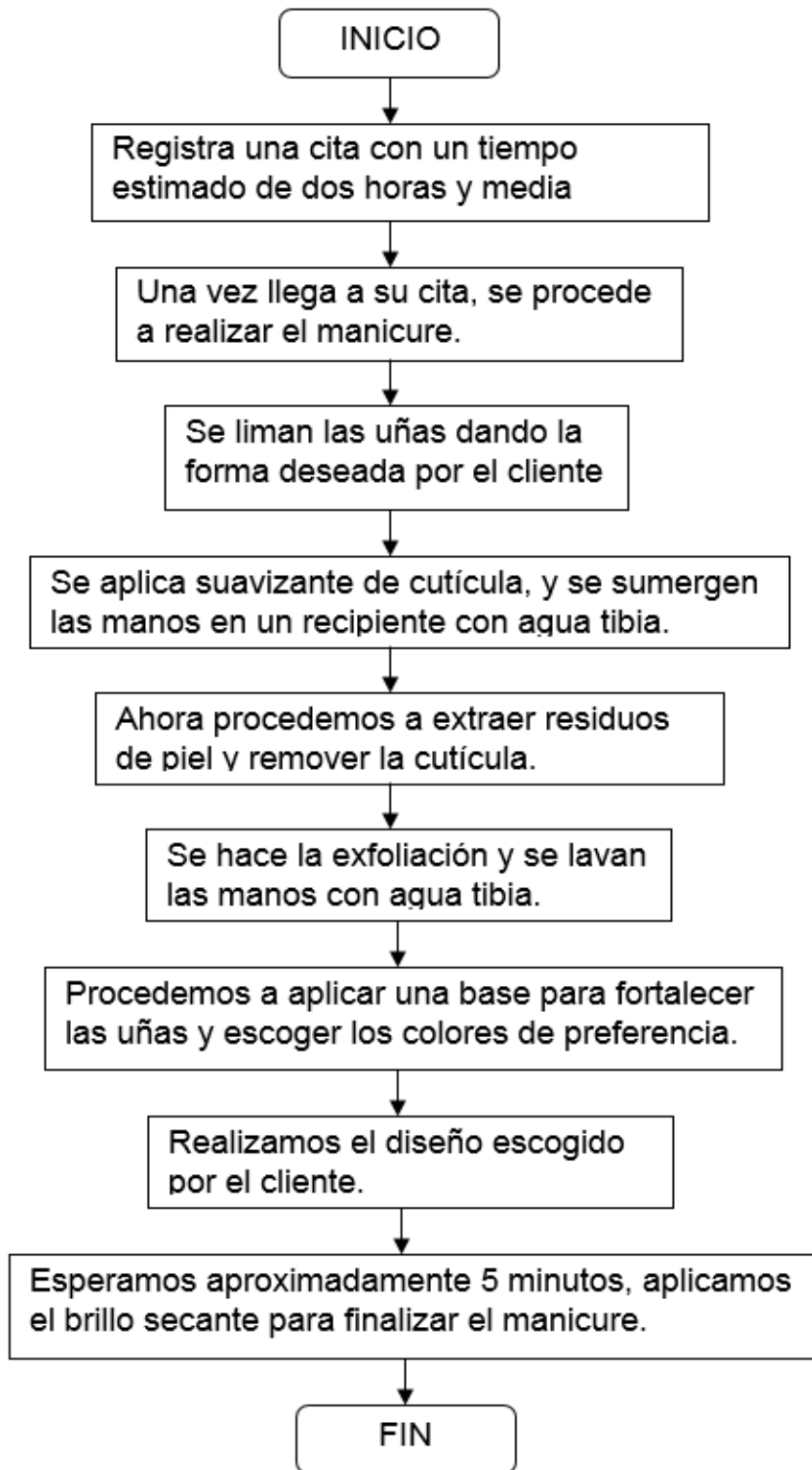
11.4 Anexo No. 4: Servicio manicure más diseño básico (1 hora).



11.5 Anexo No. 5: Servicio manicure más diseño básico.



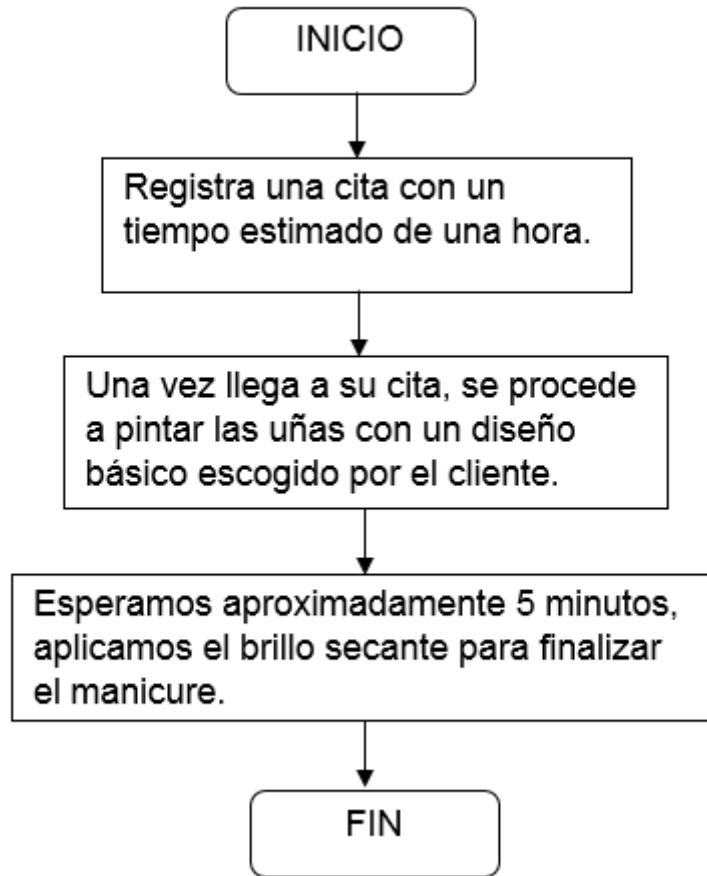
11.6 Anexo No. 6: Servicio manicure más diseño especial (dos horas y media).



10.7 Anexo No. 7: Servicio manicure más diseño especial.



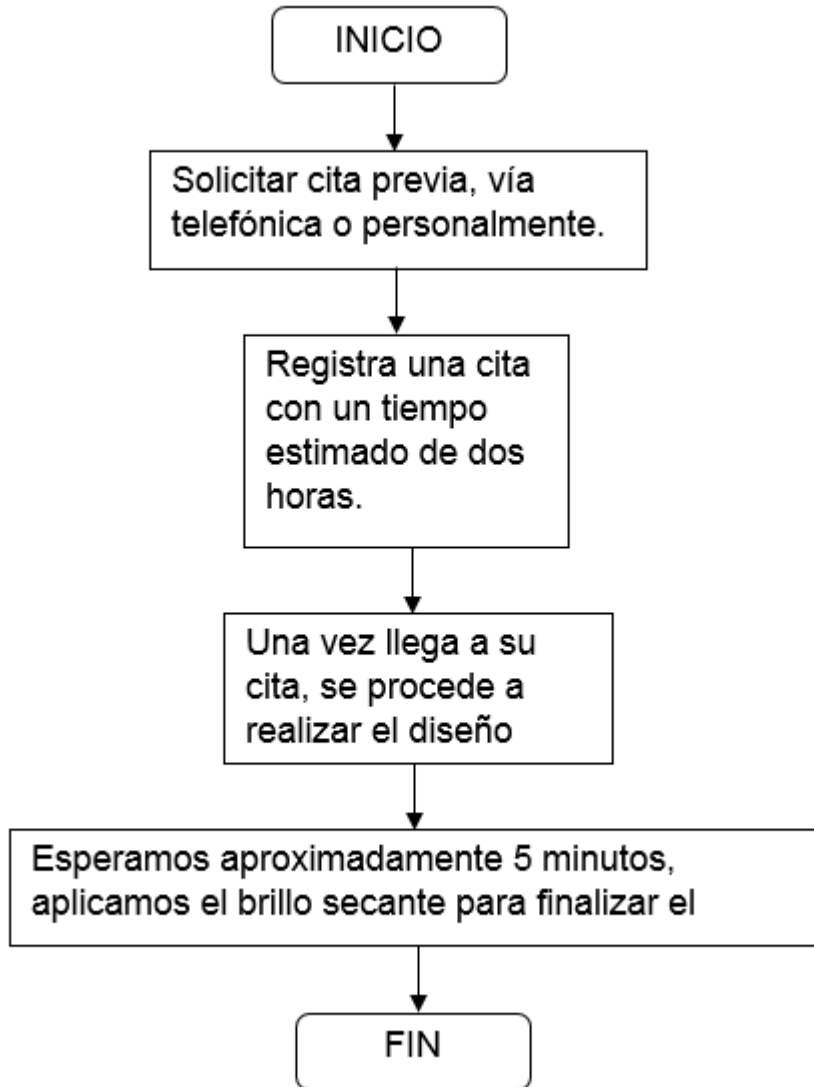
11.8 Anexo No. 8: Servicio diseño básico sin manicure (30-40 minutos).



11.9 Anexo No. 9: Servicio diseño básico sin manicure.



11.10 Anexo No. 10: Diseño especial sin manicure (dos horas).



11.11 Anexo No. 11: Diseño especial sin manicure.



11.12. Anexo No. 12: Contrato individual de trabajo a término fijo.

NOMBRE DEL EMPLEADOR	XXX
DOMICILIO DEL EMPLEADOR	XXX
NIT	XXX
NOMBRE DEL TRABAJADOR	XXX
C.C.	XXX
DIRECCION DEL TRABAJADOR	XXX
TELEFONO	XXX
LUGAR, FECHA DE NACIMIENTO	
OFICIO QUE DESEMPEÑARA	GERENTE GENERAL
SALARIO BASICO MENSUAL	XXX
DURACION DEL CONTRATO	UN AÑO
FECHA DE INICIACION	XXX
FECHA DE TERMINACION	XXX
PERIODO DE PAGO	MENSUAL
LUGAR DONDE TRABAJARA	XXX
CIUDAD DONDE SE CONTRATA	BOGOTA

Entre el EMPLEADOR y el TRABAJADOR, de las condiciones ya dichas, identificados como aparece al pie de sus firmas, se ha celebrado el presente contrato individual de trabajo A TÉRMINO FIJO, regido además por las siguientes cláusulas, en conexión con la Ley 789 de 2002 y demás normas concordantes:

PRIMERA: El EMPLEADOR contrata los servicios personales del TRABAJADOR y este se obliga: a) A poner al servicio del EMPLEADOR toda su capacidad normal de trabajo en forma exclusiva en el desempeño de las funciones propias del oficio mencionado y en las labores anexas y complementarias del mismo., de conformidad con las ordenes e instrucciones que le imparta EL EMPLEADOR, o

sus representantes, y b) A no prestar directa ni indirectamente servicios laborales a otros EMPLEADORES, ni a trabajar por cuenta propia en el mismo oficio durante la vigencia de este contrato, en el horario que para tal fin le fije el Empleador.

PARÁGRAFO 1: En desarrollo del contrato, el Trabajador cumplirá las siguientes labores conexas con el cargo:

1. Liderar a su equipo de trabajo, para alcanzar los objetivos estratégicos propuestos en el plan de trabajo.
2. Estimular el sentido de pertenencia, por medio del uso de los uniformes, integrar a los trabajadores en las metas propuestas y así mismo escuchar alternativas de mejora de ellos.
3. Cada día dar un paso más hacia el alcance de la visión propuesta por medio de estrategias planteadas
4. Dar seguimiento a los costos, inventarios y gastos que tiene la empresa.
5. Delegar y controlar las funciones de cada uno de los trabajadores.
6. Realizar reuniones semanales o quincenales para obtener un informe del desarrollo de las actividades de la empresa.
7. Las demás que en función del cargo le asigne la administradora del establecimiento.

PARAGRAFO 2: Para los fines del contrato el trabajador estará subordinado a la Gerencia de NAILAND.

SEGUNDA: Las partes declaran que en el presente contrato se entienden incorporadas, en lo pertinente, las disposiciones legales que regulan las relaciones entre la empresa y sus trabajadores, en especial las del contrato de trabajo para el oficio que se suscribe, fuera de las obligaciones consignadas en los reglamentos de trabajo o de higiene y de seguridad industrial de la empresa.

TERCERA: En relación con la actividad propia del trabajador, este la ejecutará dentro de las siguientes modalidades que implican claras obligaciones para el mismo trabajador así:

- Observar rigurosamente las normas que le fije la empresa para la realización de la labor a que se refiere el presente contrato.
- Guardar absoluta reserva, salvo autorización expresa de la empresa, de todas aquellas informaciones que lleguen a su conocimiento, en razón de su trabajo, y que sean por naturaleza privadas.
- Ejecutar por sí mismo las funciones asignadas y cumplir estrictamente las instrucciones que le sean dadas por la empresa, o por quienes la representen, respecto del desarrollo de sus actividades.
- Cuidar permanentemente los intereses de la empresa.
- Dedicar la totalidad de su jornada de trabajo a cumplir a cabalidad con sus funciones.
- Programar diariamente su trabajo y asistir puntualmente a las reuniones que efectúe la empresa a las cuales hubiere sido citado.
- Observar completa armonía y comprensión con los clientes, con sus superiores y compañeros de trabajo, en sus relaciones personales y en la ejecución de su labor.
- Cumplir permanentemente con espíritu de lealtad, colaboración y disciplina con la empresa.
- Avisar oportunamente y por escrito, a la empresa todo cambio en su dirección, teléfono o ciudad de residencia.

CUARTA: El EMPLEADOR pagará al TRABAJADOR por la prestación de sus servicios el salario indicado, pagadero en las oportunidades también señaladas arriba. Dentro de este pago se encuentra incluida la remuneración de los descansos dominicales y festivos de que tratan los capítulos I y II del título VII del código Sustantivo del Trabajo. Se aclara y se conviene que en los casos en los que EL TRABAJADOR devengue comisiones o cualquier otra modalidad de salario variable, el 82.5% de dichos ingresos, constituye remuneración ordinaria, y el 17.5% restante está destinado a remunerar el descanso en los días dominicales y

festivos de que tratan los capítulos I y II del título VII del Código Sustantivo del Trabajo.

PARAGRAFO: Las partes expresamente acuerdan que lo que reciba el trabajador o llegue a recibir en el futuro, adicional a su salario ordinario, ya sean beneficios o auxilios habituales u ocasionales, tales como alimentación, habitación o vestuario, bonificaciones ocasionales o cualquier otra que reciba, durante la vigencia del contrato de trabajo, en dinero o en especie, no constituyen salario.

QUINTA: Todo trabajo suplementario o en horas extras y todo trabajo en día domingo o festivo en los que legalmente debe concederse descanso, se remunerará conforme a la ley, así como los correspondientes recargos nocturnos. Para el reconocimiento y pago del trabajo suplementario, dominical o festivo EL EMPLEADOR o sus representantes deben autorizarlo previamente por escrito. Cuando la necesidad de este trabajo se presente de manera imprevista o inaplazable, deberá ejecutarse y darse cuenta de él por escrito, a la mayor brevedad, al EMPLEADOR o a sus representantes. EL EMPLEADOR en consecuencia, no reconocerá ningún trabajo suplementario o en días de descanso legalmente obligatorio que no haya sido autorizado previamente o avisado inmediatamente, como queda dicho.

SEXTA: EL TRABAJADOR se obliga a laborar la jornada ordinaria en los turnos y dentro de las horas señaladas por el EMPLEADOR, pudiendo hacer éste, ajustes o cambios de horario cuando lo estime conveniente. Por el acuerdo expreso o tácito de las partes, podrán repartirse las horas de la jornada ordinaria en la forma prevista en el artículo 164 del Código Sustantivo del Trabajo, modificado por el artículo 23 de la ley 50 de 1990, teniendo en cuenta que los tiempos de descanso entre las secciones de la jornada no se computan dentro de la misma, según el artículo 167 ibídem.

Así mismo el empleador y el trabajador podrán acordar que la jornada semanal de cuarenta y ocho (48) horas se realice mediante jornadas diarias flexibles de trabajo, distribuidas en máximo seis días a la semana con un día de descanso obligatorio, que podrá coincidir con el domingo. En éste el número de horas de

trabajo diario podrá repartirse de manera variable durante la respectiva semana y puede ser de mínimo ocho (8) horas continuas y hasta diez (10) horas diarias sin lugar a ningún recargo por trabajo suplementario, cuando el número de horas de trabajo no exceda el promedio de cuarenta y ocho (48) horas semanales dentro de la jornada ordinaria de las 06:00 am a las 10:00 pm.

SEPTIMA: Los primeros dos meses del presente contrato se consideran como periodo de prueba, y por consiguiente cualquiera de las partes podrá darlo por terminado unilateralmente, en cualquier momento durante dicho periodo.

OCTAVA: La duración del presente contrato es la establecida en este documento y desde ya las partes acuerdan que no será prorrogado. Por consiguiente, el Trabajador queda preavisado desde la fecha, en el sentido de aceptar que este contrato no se prorrogará ni renovará total o parcialmente y vencido el término del mismo, el Empleador dispondrá máximo de ocho (8) días para cancelarle su liquidación.

NOVENA: Son justas causas para dar por terminado unilateralmente este contrato por cualquiera de las partes, las enumeradas en el artículo 7º del Decreto 2351 de 1965; y además por parte del EMPLEADOR, las siguientes faltas que para el efecto se califiquen como graves a saber: **a)** Solicitar préstamos especiales o ayudas económicas a clientes o proveedores del empleador aprovechándose de su cargo u oficio o aceptarles donaciones de cualquier clase sin la previa autorización del empleador. **b)** Autorizar o ejecutar sin ser de su competencia, operaciones que afecten los intereses del empleador o negociar bienes y/o mercancías del empleador en provecho propio. **c)** Retener dineros o hacer efectivos cheques recibidos para el empleador. **d)** Presentar cuentas de gastos ficticias o presentar como cumplidas visitas o tareas no efectuadas. **e)** Cualquier actitud en los compromisos comerciales, personales o en las relaciones sociales que pueda afectar en forma nociva la reputación del empleador. **f)** Retirar de las instalaciones donde funcione la empresa elementos, máquinas y útiles de propiedad del Empleador sin su autorización escrita. **g)** La no asistencia puntual al trabajo, sin excusa suficiente a juicio del Empleador. **h)** El hecho de que el

Trabajador abandone el sitio de trabajo, llegue embriagado al mismo o ingiera bebidas embriagantes en el sitio donde labora, sin excusa suficiente a juicio del Empleador. **i)** El desarrollo de actividades tales como rifas y ventas. **j)** El incumplimiento de las normas contenidas en el Reglamento Interno de Trabajo. **k)** Incurrir en conductas de acoso laboral señaladas en la Ley 1010 de 2006 y/o conductas determinantes de acoso sexual. **l)** Utilizar los medios de comunicación electrónicos y/o implementos de trabajo entregados para el desempeño del cargo, en asuntos personales ajenos a las labores señaladas para su desarrollo.

DECIMA: Las invenciones o descubrimientos realizados por el TRABAJADOR contratado para investigar pertenecen al EMPLEADOR, de conformidad con el artículo 539 del Código de Comercio, así como en los artículos 20 y concordantes de la ley 23 de 1982 sobre derechos de autor. En cualquier otro caso el invento pertenece al TRABAJADOR, salvo cuando este no haya sido contratado para investigar y realice la invención mediante datos o medios conocidos o utilizados en razón de la labor desempeñada, evento en el cual el trabajador tendrá derecho a una compensación que se fijará de acuerdo al monto del salario, la importancia del invento o descubrimiento, el beneficio que reporte al EMPLEADOR u otros factores similares.

DECIMA PRIMERA: Las partes podrán convenir que el trabajo se preste en un lugar distinto del inicialmente contratado, siempre que tales traslados no desmejoren las condiciones laborales o de remuneración del TRABAJADOR, o impliquen perjuicios para él. Los gastos que se originen con el traslado serán cubiertos por el EMPLEADOR de conformidad con el numeral 8º del artículo 57 del Código Sustantivo del Trabajo. El trabajador se obliga a aceptar los cambios de oficio que decida el EMPLEADOR dentro de su poder subordinante, siempre que se respeten las condiciones laborales del trabajador y no se le causen perjuicios. Todo ello sin que se afecte el honor, la dignidad y los derechos mínimos del TRABAJADOR, de conformidad con el artículo 23 del código sustantivo del Trabajo, modificado por el artículo 1º de la ley 50 de 1990.

DECIMA SEGUNDA El presente contrato reemplaza en su integridad y deja sin efecto alguno cualquier otro contrato verbal o escrito celebrado entre las partes con anterioridad. Las modificaciones que se acuerden al presente contrato se anotarán a continuación de su texto.

DECIMA TERCERA. Sistema de Seguridad Social Integral. Para los fines consiguientes, el Trabajador manifiesta que se encuentra vinculado al Sistema de Seguridad Social Integral como sigue:

SALUD: XXX

PENSION: XXX

ARP: XXX

CAJA DE COMPENSACION: XXX

Para constancia se firma en dos ejemplares del mismo tenor y valor, ante testigos en Bogotá a los (DD/MM/AA)

EL Empleador

El Trabajador,.

CC

C.C.

TESTIGO,

TESTIGO.

C.C.

C.C.

11.13 Anexo No. 13: Contrato de prestación de servicios.

PARTES CONTRATANTES: NAILAND
NIT: XXX

XXX.

C.C. XXX de XXX.

OBJETO: PRESTACIÓN DE SERVICIOS
PROFESIONALES COMO CONTADOR
TITULADO DE NAILAND

PLAZO: DOCE (12) MESES (contados a partir
(dd/mm/aa))

VALOR: \$ XXX (Régimen Simplificado) MENSUALES

Entre los suscritos **XXXX**, mayor de edad, identificada con la cédula de ciudadanía número **XXX** expedida en **XXX**, quien obra como Gerente de la sociedad **NAILAND**, sociedad legalmente constituida mediante documento privado de fecha (DD/MM/AA) inscrita en el libro **XXX** bajo el número **XXX**, e identificada con el NIT. **XXX**, tal y como consta en el certificado de existencia y representación legal expedido por la Cámara de Comercio de Bogotá, en adelante **NAILAND**, de una parte y por la otra **XXX**, mayor de edad, identificada con la cédula de ciudadanía número **XXX** de **XXX** y tarjeta Profesional No. **XXX**; quien actúa en nombre propio y que para los fines de este contrato se designará como **CONTRATISTA**, hemos convenido celebrar el presente contrato que se regirá por las siguientes cláusulas. **PRIMERA.-OBJETO:** el **CONTRATISTA** se compromete para con **NAILAND**, a prestar sus servicios profesionales como Contador Público Titulado, para efectuar el apoyo profesional que requiera la Dirección Financiera de la empresa. **PARÁGRAFO: ALCANCE DE LOS TRABAJOS:** **1)** Tramitar con diligencia el presente contrato. **2)** Colaborar con **NAILAND**, para que el objeto del contrato se cumpla y ofrezca las mejores condiciones de calidad. **3)** Ejercer el control sobre la contabilización y

consolidación de las operaciones contables financieras y económicas de la empresa **4)** Elaborar las declaraciones de renta, vehículos, impuesto predial, industria y comercio, IVA, ICA, retención en la fuente y demás obligaciones que se presenten. **5)** Responder por la custodia y tenencia de los libros, comprobantes de contabilidad y documento soporte. **6)** generar acciones de auto control y mejoramiento que garanticen la operación eficiente del área contable. **7)** Asesorar a la Dirección Financiera en los estados financieros básicos de flujo de efectivo. **6)** Evidenciar los cambios en la situación financiera y patrimonio del CONTRATANTE. **7)** Las demás que le sean asignada de acuerdo al objeto del contrato. **SEGUNDA.- DURACIÓN.** Las partes acuerdan que el plazo de ejecución del presente contrato es de doce (12) meses, contados a partir del **(DD/MM/AA)**. **PARAGRAFO:** No obstante lo anterior, las partes de común acuerdo podrán prorrogarlo por un periodo igual o menor al inicialmente pactado previo aviso por escrito. **TERCERA.- VALOR Y FORMA DE PAGO:** Por los servicios objeto del presente contrato NAILAND, deberá pagar la suma de **VALOR EN LETRAS Y NUMEROS**, en mensualidades, previa la presentación del informe de actividades realizadas de conformidad a las obligaciones estipuladas en el presente contrato y al alcance del mismo; además de la respectiva cuenta de cobro y el soporte del pago de seguridad social. EL CONTRATISTA declara que se encuentra inscrito en el Régimen Simplificado, por lo cual los valores se encuentran excluidos del IVA. **CUARTA.- EXCLUSIÓN DE RELACIÓN LABORAL: EL CONTRATISTA,** cumplirá con la gestión propia del objeto de este contrato, sin subordinación ni dependencia de ninguna clase, el servicio se presta bajo un régimen contractual, ya que a ella no concurren los elementos esenciales que consagra el Artículo 23 del Código Sustantivo del Trabajo. **PARÁGRAFO: Afiliación al Régimen de Seguridad Social.** EL CONTRATISTA se obliga a acreditar desde el inicio del Contrato y durante todo el tiempo de ejecución del mismo su afiliación al Régimen de Seguridad Social integral (salud, Pensiones y Riesgos Profesionales). **QUINTA. - COORDINACIÓN:** La coordinación estará a cargo del CONTRATANTE es decir NAILAND o cualquiera de sus delegados, quienes ejercerán el control técnico, administrativo y contable del Contrato de prestación de Servicios, para que se

cumplan estrictamente las estipulaciones del mismo. **SEXTA.- CESIÓN:** EL CONTRATISTA no podrá ceder el contrato, ni total ni parcialmente a menos que haya mediado autorización previa y escrita de NAILAND. **SEPTIMA.- FUERZA MAYOR - CASO FORTUITO:** EL CONTRATISTA garantiza a NAILAND, el cumplimiento de todas las obligaciones contenidas en el presente Contrato, salvo la ocurrencia de fuerza Mayor o Caso Fortuito. Para determinar si un acontecimiento, considerado en forma abstracta y general, es o no caso fortuito o fuerza mayor, debe concedérsele a ese hecho dos elementos esenciales: la irresistibilidad y la imprevisibilidad, y éstos deben concurrir de manera conjunta y no alternativa, aplicando lo dispuesto por las normas civiles que rigen la materia. - **OCTAVA: CAUSALES DE TERMINACIÓN DEL CONTRATO:** NAILAND, se reserva la facultad de dar por terminado el presente contrato en cualquier momento sin lugar a indemnización alguna; o cuando se presente una de las siguientes causales: **a)** Si el CONTRATISTA incumple con el plazo del Contrato. **b)** Si el CONTRATISTA incumple cualquiera de las obligaciones y estipulaciones establecidas en este documento o no avanza satisfactoriamente en el cumplimiento de sus obligaciones dentro del plazo indicado en el mismo, en tal forma que ponga en peligro el cumplimiento del Contrato. **c)** Por incumplimiento comprobado del objeto de este Contrato por parte del CONTRATISTA o por acciones en que incurra el o uno de sus empleados y estas causen graves perjuicios al patrimonio de la Empresa o al buen nombre de esta y por las demás causas connaturales al Contrato, siempre y cuando estén debidamente acreditadas por NAILAND, en el evento de la terminación del Contrato por la ocurrencia de los hechos aquí estipulados, NAILAND tomara los correctivos y aplicará las sanciones Contractuales y Legales pertinentes, y se procederá a la liquidación de las prestaciones mutuas a que haya lugar. **PARÁGRAFO PRIMERO:** EL CONTRATANTE se reserva el derecho de terminar el presente contrato de manera unilateral en cualquier momento o durante la ejecución del mismo, lo anterior sin la obligación de indemnización alguna. **PARAGRAFO SEGUNDO:** confidencialidad, el CONTRATISTA se compromete a guardar para sí, y a no divulgar la información que obtenga en relación con el objeto del

contrato, lo anterior so pena de hacerse acreedor a las sanciones de Ley, que se rigen por el secreto profesional y que darán lugar a indemnizar al CONTRATANTE, con cinco (5) salarios mínimos legales mensuales vigentes (5smlmv). **NOVENA - OBLIGACIONES DEL CONTRATANTE:** A) Suministrar la información que requiera el CONTRATISTA para el desarrollo del objeto del contrato. **B)** cumplir con los pagos acordados, por la prestación del servicio; y las demás cláusulas que integran el presente contrato. **DÉCIMA - OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA:** como obligaciones propias del presente contrato tendrá las que se enumeran a continuación:

1. Responder por la calidad de la información contable, estableciendo directrices al equipo de trabajo mediante procedimientos e instrumentos técnicos adecuados para preparar y dar a conocer la información financiera, económica y social de la Empresa.
2. Ejercer control sobre la contabilización y consolidación de las operaciones contables, financieras y económicas de la Empresa.
3. Presentar los Estados Financieros consolidados y los informes internos y externos, además de los que sean solicitados por otras entidades o entes de control debidamente certificados.
4. Elaborar las declaraciones de renta, vehículos, impuesto predial, industria y comercio, IVA, ICA, retención en la fuente y demás obligaciones fiscales que se presenten.
5. Verificar las conciliaciones de los saldos de los diferentes puntos de control del sistema de información que reportan a contabilidad.
6. Responder por la custodia y tenencia de los libros, comprobantes de contabilidad y documentos soporte.
7. Apoyar a la administración en la actualización de los procesos y procedimientos del área para contribuir al mejoramiento continuo de la calidad.
8. Generar acciones de autocontrol y mejoramiento que garanticen la operación eficiente del área contable.

9. Las demás responsabilidades asignadas, de acuerdo con el nivel, la naturaleza y el área de desempeño del cargo.
10. Las demás que le requiera el CONTRATISTA, para el cumplimiento del presente contrato

DECIMA SEGUNDO - LEY APLICABLE: El presente contrato, así como las reformas o adiciones que aprueben las PARTES, se registrarán por las leyes de la República de Colombia en materia comercial y contractual. **DÉCIMA TERCERA - DOMICILIOS:** Para efectos de orden legal las partes convienen como domicilio principal la ciudad de Bogotá D.C, y el contratante podrá ser notificado en la siguiente dirección: NAILAND, en la Dirección XXXX **DÉCIMA CUARTA - PERFECCIONAMIENTO:** Para constancia se firma en la ciudad de Bogotá D.C el (DD/MM/AA).

CONTRATANTE:

XXXX

C.C. No. XXX expedida en XXXX

NAILAND

CONTRATISTA:

XXXX.

C.C. No. XXXX de XXXX

T.P. No. XXX

11.14. Anexo No. 14. Contrato Individual de Trabajo a Término Fijo.

NOMBRE DEL EMPLEADOR	XXX
DOMICILIO DEL EMPLEADOR	XXX
NIT	XXX
NOMBRE DEL TRABAJADOR	XXX
C.C.	XXX
DIRECCION DEL TRABAJADOR	XXX
TELEFONO	XXX
LUGAR, FECHA DE NACIMIENTO	
OFICIO QUE DESEMPEÑARA	AUXILIAR CONTABLE
SALARIO BASICO MENSUAL	XXX
DURACION DEL CONTRATO	UN AÑO
FECHA DE INICIACION	XXX
FECHA DE TERMINACION	XXX
PERIODO DE PAGO	MENSUAL
LUGAR DONDE TRABAJARA	XXX
CIUDAD DONDE SE CONTRATA	BOGOTA

Entre el EMPLEADOR y el TRABAJADOR, de las condiciones ya dichas, identificados como aparece al pie de sus firmas, se ha celebrado el presente contrato individual de trabajo A TÉRMINO FIJO, regido además por las siguientes cláusulas, en conexión con la Ley 789 de 2002 y demás normas concordantes:

PRIMERA: El EMPLEADOR contrata los servicios personales del TRABAJADOR y este se obliga: a) A poner al servicio del EMPLEADOR toda su capacidad normal de trabajo en forma exclusiva en el desempeño de las funciones propias del oficio mencionado y en las labores anexas y complementarias del mismo., de conformidad con las ordenes e instrucciones que le imparta EL EMPLEADOR, o

sus representantes, y b) A no prestar directa ni indirectamente servicios laborales a otros EMPLEADORES, ni a trabajar por cuenta propia en el mismo oficio durante la vigencia de este contrato, en el horario que para tal fin le fije el Empleador.

PARÁGRAFO 1: En desarrollo del contrato, el Trabajador cumplirá las siguientes labores conexas con el cargo:

1. Clasificar y registrar las diferentes cuentas, facturas y los estados financieros pertinentes.
2. Elaborar y revisar comprobantes de ingreso y egreso que se lleven en una carpeta tipo A-Z de forma organizada.
3. Liquidar impuestos y aportes parafiscales
4. Tener listo cada uno de los formatos anteriormente mencionados, para la visita del contador y conciliar la información con él.
5. Avisar con tiempo si es necesario realizar una compra de estos utensilios, de acuerdo al reporte de las manicuristas.
6. Manejar los tokens y dar previo aviso al Gerente para utilizarlos. Se hará el pago de la nómina en los periodos correspondientes.
7. Las demás que en función del cargo le asigne la administradora del establecimiento.

PARAGRAFO 2: Para los fines del contrato el trabajador estará subordinado a la Gerencia de NAILAND.

SEGUNDA: Las partes declaran que en el presente contrato se entienden incorporadas, en lo pertinente, las disposiciones legales que regulan las relaciones entre la empresa y sus trabajadores, en especial las del contrato de trabajo para el oficio que se suscribe, fuera de las obligaciones consignadas en los reglamentos de trabajo o de higiene y de seguridad industrial de la empresa.

TERCERA: En relación con la actividad propia del trabajador, este la ejecutará dentro de las siguientes modalidades que implican claras obligaciones para el mismo trabajador así:

- Observar rigurosamente las normas que le fije la empresa para la realización de la labor a que se refiere el presente contrato.
- Guardar absoluta reserva, salvo autorización expresa de la empresa, de todas aquellas informaciones que lleguen a su conocimiento, en razón de su trabajo, y que sean por naturaleza privadas.
- Ejecutar por sí mismo las funciones asignadas y cumplir estrictamente las instrucciones que le sean dadas por la empresa, o por quienes la representen, respecto del desarrollo de sus actividades.
- Cuidar permanentemente los intereses de la empresa.
- Dedicar la totalidad de su jornada de trabajo a cumplir a cabalidad con sus funciones.
- Programar diariamente su trabajo y asistir puntualmente a las reuniones que efectúe la empresa a las cuales hubiere sido citado.
- Observar completa armonía y comprensión con los clientes, con sus superiores y compañeros de trabajo, en sus relaciones personales y en la ejecución de su labor.
- Cumplir permanentemente con espíritu de lealtad, colaboración y disciplina con la empresa.
- Avisar oportunamente y por escrito, a la empresa todo cambio en su dirección, teléfono o ciudad de residencia.

CUARTA: El EMPLEADOR pagará al TRABAJADOR por la prestación de sus servicios el salario indicado, pagadero en las oportunidades también señaladas arriba. Dentro de este pago se encuentra incluida la remuneración de los descansos dominicales y festivos de que tratan los capítulos I y II del título VII del código Sustantivo del Trabajo. Se aclara y se conviene que en los casos en los que EL TRABAJADOR devengue comisiones o cualquier otra modalidad de salario variable, el 82.5% de dichos ingresos, constituye remuneración ordinaria, y el 17.5% restante está destinado a remunerar el descanso en los días dominicales y

festivos de que tratan los capítulos I y II del título VII del Código Sustantivo del Trabajo.

PARAGRAFO: Las partes expresamente acuerdan que lo que reciba el trabajador o llegue a recibir en el futuro, adicional a su salario ordinario, ya sean beneficios o auxilios habituales u ocasionales, tales como alimentación, habitación o vestuario, bonificaciones ocasionales o cualquier otra que reciba, durante la vigencia del contrato de trabajo, en dinero o en especie, no constituyen salario.

QUINTA: Todo trabajo suplementario o en horas extras y todo trabajo en día domingo o festivo en los que legalmente debe concederse descanso, se remunerará conforme a la ley, así como los correspondientes recargos nocturnos. Para el reconocimiento y pago del trabajo suplementario, dominical o festivo EL EMPLEADOR o sus representantes deben autorizarlo previamente por escrito. Cuando la necesidad de este trabajo se presente de manera imprevista o inaplazable, deberá ejecutarse y darse cuenta de él por escrito, a la mayor brevedad, al EMPLEADOR o a sus representantes. EL EMPLEADOR en consecuencia, no reconocerá ningún trabajo suplementario o en días de descanso legalmente obligatorio que no haya sido autorizado previamente o avisado inmediatamente, como queda dicho.

SEXTA: EL TRABAJADOR se obliga a laborar la jornada ordinaria en los turnos y dentro de las horas señaladas por el EMPLEADOR, pudiendo hacer éste, ajustes o cambios de horario cuando lo estime conveniente. Por el acuerdo expreso o tácito de las partes, podrán repartirse las horas de la jornada ordinaria en la forma prevista en el artículo 164 del Código Sustantivo del Trabajo, modificado por el artículo 23 de la ley 50 de 1990, teniendo en cuenta que los tiempos de descanso entre las secciones de la jornada no se computan dentro de la misma, según el artículo 167 ibídem.

Así mismo el empleador y el trabajador podrán acordar que la jornada semanal de cuarenta y ocho (48) horas se realice mediante jornadas diarias flexibles de trabajo, distribuidas en máximo seis días a la semana con un día de descanso obligatorio, que podrá coincidir con el domingo. En éste el número de horas de

trabajo diario podrá repartirse de manera variable durante la respectiva semana y puede ser de mínimo ocho (8) horas continuas y hasta diez (10) horas diarias sin lugar a ningún recargo por trabajo suplementario, cuando el número de horas de trabajo no exceda el promedio de cuarenta y ocho (48) horas semanales dentro de la jornada ordinaria de las 06:00 am a las 10:00 pm.

SEPTIMA: Los primeros dos meses del presente contrato se consideran como periodo de prueba, y por consiguiente cualquiera de las partes podrá darlo por terminado unilateralmente, en cualquier momento durante dicho periodo.

OCTAVA: La duración del presente contrato es la establecida en este documento y desde ya las partes acuerdan que no será prorrogado. Por consiguiente, el Trabajador queda pre avisado desde la fecha, en el sentido de aceptar que este contrato no se prorrogará ni renovará total o parcialmente y vencido el término del mismo, el Empleador dispondrá máximo de ocho (8) días para cancelarle su liquidación.

NOVENA: Son justas causas para dar por terminado unilateralmente este contrato por cualquiera de las partes, las enumeradas en el artículo 7º del Decreto 2351 de 1965; y además por parte del EMPLEADOR, las siguientes faltas que para el efecto se califiquen como graves a saber: **a)** Solicitar préstamos especiales o ayudas económicas a clientes o proveedores del empleador aprovechándose de su cargo u oficio o aceptarles donaciones de cualquier clase sin la previa autorización del empleador. **b)** Autorizar o ejecutar sin ser de su competencia, operaciones que afecten los intereses del empleador o negociar bienes y/o mercancías del empleador en provecho propio. **c)** Retener dineros o hacer efectivos cheques recibidos para el empleador. **d)** Presentar cuentas de gastos ficticias o presentar como cumplidas visitas o tareas no efectuadas. **e)** Cualquier actitud en los compromisos comerciales, personales o en las relaciones sociales que pueda afectar en forma nociva la reputación del empleador. **f)** Retirar de las instalaciones donde funcione la empresa elementos, máquinas y útiles de propiedad del Empleador sin su autorización escrita. **g)** La no asistencia puntual al trabajo, sin excusa suficiente a juicio del Empleador. **h)** El hecho de que el

Trabajador abandone el sitio de trabajo, llegue embriagado al mismo o ingiera bebidas embriagantes en el sitio donde labora, sin excusa suficiente a juicio del Empleador. **i)** El desarrollo de actividades tales como rifas y ventas. **j)** El incumplimiento de las normas contenidas en el Reglamento Interno de Trabajo. **k)** Incurrir en conductas de acoso laboral señaladas en la Ley 1010 de 2006 y/o conductas determinantes de acoso sexual. **l)** Utilizar los medios de comunicación electrónicos y/o implementos de trabajo entregados para el desempeño del cargo, en asuntos personales ajenos a las labores señaladas para su desarrollo.

DECIMA: Las invenciones o descubrimientos realizados por el TRABAJADOR contratado para investigar pertenecen al EMPLEADOR, de conformidad con el artículo 539 del Código de Comercio, así como en los artículos 20 y concordantes de la ley 23 de 1982 sobre derechos de autor. En cualquier otro caso el invento pertenece al TRABAJADOR, salvo cuando este no haya sido contratado para investigar y realice la invención mediante datos o medios conocidos o utilizados en razón de la labor desempeñada, evento en el cual el trabajador tendrá derecho a una compensación que se fijará de acuerdo al monto del salario, la importancia del invento o descubrimiento, el beneficio que reporte al EMPLEADOR u otros factores similares.

DECIMA PRIMERA: Las partes podrán convenir que el trabajo se preste en un lugar distinto del inicialmente contratado, siempre que tales traslados no desmejoren las condiciones laborales o de remuneración del TRABAJADOR, o impliquen perjuicios para él. Los gastos que se originen con el traslado serán cubiertos por el EMPLEADOR de conformidad con el numeral 8º del artículo 57 del Código Sustantivo del Trabajo. El trabajador se obliga a aceptar los cambios de oficio que decida el EMPLEADOR dentro de su poder subordinante, siempre que se respeten las condiciones laborales del trabajador y no se le causen perjuicios. Todo ello sin que se afecte el honor, la dignidad y los derechos mínimos del TRABAJADOR, de conformidad con el artículo 23 del código sustantivo del Trabajo, modificado por el artículo 1º de la ley 50 de 1990.

DECIMA SEGUNDA El presente contrato reemplaza en su integridad y deja sin efecto alguno cualquier otro contrato verbal o escrito celebrado entre las partes con anterioridad. Las modificaciones que se acuerden al presente contrato se anotarán a continuación de su texto.

DECIMA TERCERA. Sistema de Seguridad Social Integral. Para los fines consiguientes, el Trabajador manifiesta que se encuentra vinculado al Sistema de Seguridad Social Integral como sigue:

SALUD: XXX

PENSION: XXX

ARP: XXX

CAJA DE COMPENSACION: XXX

Para constancia se firma en dos ejemplares del mismo tenor y valor, ante testigos en Bogotá a los (DD/MM/AA)

EL Empleador

El Trabajador

CC

C.C.

TESTIGO,

TESTIGO.

C.C.

C.C.

11.15. Anexo No.15. Contrato por Prestación de Servicios.

Partes contratantes: **NAILAND**
NIT: XXX

C.C. No. XXX

Objeto: Prestación de servicios para el desempeño de actividades de manicurista para la empresa.

Plazo: **XXX**

Valor: **\$ XXX (Régimen Simplificado).**

Los suscritos, a saber XXX, sociedad legalmente constituida por documento privado identificada con NIT. No. XXX, y representada legalmente por XXX, mayor de edad, identificado (a) con la cédula de ciudadanía número XXX expedida en XXX que en adelante se denominará **NAILAND**, de una parte y por la otra XXX, mayor de edad, identificada con la cédula de ciudadanía número XXX de XXX, actuando en nombre propio y que para los fines de este contrato se designará como CONTRATISTA, hemos convenido celebrar el presente contrato de prestación de servicios de manicurista el cual se rige por por las siguientes cláusulas:

PRIMERA.-OBJETO: El CONTRATISTA se compromete para con el CONTRATANTE, a prestar sus servicios para desempeñar labores de manicurista en las instalaciones de la empresa, brindando sus conocimientos y actualizándose constantemente con las nuevas tendencias en diseños en procura de alcanzar los objetivos del Plan Estratégico de Nailand. **PARAGRAFO:** EL CONTRATISTA realizará su trabajo conforme a sus conocimientos y en los turnos que escoja para el efecto. **SEGUNDA: ALCANCE DEL OBJETO:** El CONTRATISTA se obliga, en general a cumplir cabalmente con el objeto del presente contrato a la luz de las disposiciones legales vigentes y en especial a: **1°.** Prestar sus servicios de manicurista con idoneidad y calidad. **2.** Asistir a las capacitaciones pagadas por el CONTRATANTE para mejorar la prestación del servicio y la formación profesional **3°.** Revisar su agenda semanalmente en aras de cumplir con las citas acordadas con los clientes. **4°.** Informar a la recepcionista nuevas citas acordadas por ellas

mismas. **5°.** Mantener su puesto de trabajo aseado y en condiciones para prestar su servicio. **6°.** Esterilizar cada uno de los instrumentos a los que se les deba hacer el debido proceso al finalizar la jornada laboral. **7°.** Llevar control y registro de cada uno de los servicios prestados durante el mes **8°.** Tener en cuenta la vida útil de cada uno de los materiales a utilizar en el servicio y avisar con anticipación a la administración si es necesaria la compra de uno de estos. **9°.** El uniforme deberá utilizarse y mantenerse aseado y presentable. **10°.** El CONTRATISTA se compromete a realizar un mínimo de dieciséis (16) servicios al mes. **11°.** El CONTRATISTA se obliga a prestar el servicio en las instalaciones de la empresa con los clientes que tienen cita previa. **12** EL CONTRATISTA se obliga a no prestar sus servicios de manicure en forma particular a los clientes de EL CONTRATANTE; en el evento que esto suceda las partes acuerdan que será causal de terminación de terminación del presente contrato. **12°.** Las demás que le sean asignadas y que guarden relación con el objeto y naturaleza del contrato.

PARÁGRAFO SEGUNDO: confidencialidad, el CONTRATISTA se compromete a guardar para sí, y a no divulgar la información que obtenga en relación con el objeto del contrato, lo anterior so pena de hacerse acreedor a las sanciones de Ley, que se rigen por el secreto profesional y que darán lugar a indemnizar al CONTRATANTE, con cinco (5) salarios mínimos legales mensuales vigentes (5SMLMV).

TERCERA.- DURACIÓN. Las partes acuerdan que el plazo de ejecución del presente contrato es de un (1) año, contados a partir del (dd/mm/aa). No obstante lo anterior, las partes de común acuerdo podrán prorrogarlo por un periodo igual o menor al inicialmente pactado previo aviso por escrito.

CUARTA.- VALOR Y FORMA DE PAGO: Por los servicios objeto del presente contrato se remunerarán con una suma fija de \$650.000 y una variable por concepto de comisiones, la cual se calculará así: El CONTRATISTA tiene la obligación de realizar un mínimo de dieciséis (16) servicios al mes, y sobre los servicios adicionales al mínimo de servicios se pagará una comisión equivalente al 12% del valor de cada uno de ellos.

PARAGRAFO PRIMERO: El pago del valor fijo y de las comisiones, a que hubiere lugar se pagarán mensualmente previa la presentación de la cuenta de cobro con los respectivos soportes de conformidad a

las obligaciones estipuladas en el presente contrato y al alcance del mismo; además del soporte del pago de seguridad social. **PARÁGRAFO SEGUNDO:** EL CONTRATISTA se obliga a realizar un mínimo de dieciséis (16) servicios al mes, en caso de no alcanzar los servicios exactos se sostendrá el valor del pago fijo.

QUINTA.- EXCLUSIÓN DE RELACIÓN LABORAL: EL CONTRATISTA, cumplirá con la gestión propia del objeto de este contrato, sin subordinación ni dependencia de ninguna clase, el servicio se presta bajo un régimen contractual, ya que a ella no concurren los elementos esenciales que consagra el Artículo 23 del Código Sustantivo del Trabajo. **PARÁGRAFO: Afiliación al Régimen de Seguridad Social.** EL CONTRATISTA se obliga a acreditar desde el inicio del Contrato y durante todo el tiempo de ejecución del mismo su afiliación al Régimen de Seguridad Social integral (salud, Pensiones y Riesgos Profesionales). **SEXTA.- CESIÓN:** EL CONTRATISTA no podrá ceder el contrato, ni total ni parcialmente a menos que haya mediado autorización previa y escrita de NAILAND. **SEPTIMA.- FUERZA MAYOR - CASO FORTUITO:** EL CONTRATISTA garantiza a NAILAND., el cumplimiento de todas las obligaciones contenidas en el presente Contrato, salvo la ocurrencia de fuerza Mayor o Caso Fortuito. Para determinar si un acontecimiento, considerado en forma abstracta y general, es o no caso fortuito o fuerza mayor, debe concedérsele a ese hecho dos elementos esenciales: la irresistibilidad y la imprevisibilidad, y éstos deben concurrir de manera conjunta y no alternativa, aplicando lo dispuesto por las normas civiles que rigen la materia.

OCTAVA.- CAUSALES DE TERMINACIÓN DEL CONTRATO: EL CONTRATANTE y EL CONTRATISTA de común acuerdo manifiestan que serán causales de terminación del contrato las siguientes: **a)** Si el Contratista incumple con el plazo del Contrato. **b)** Si el CONTRATISTA incumple cualquiera de las obligaciones y estipulaciones establecidas en este documento o no avanza satisfactoriamente en el cumplimiento de sus obligaciones dentro del plazo indicado en el mismo, en tal forma que ponga en peligro el cumplimiento del Contrato. **c)** Por incumplimiento comprobado del objeto de este Contrato por parte del CONTRATISTA o del CONTRATANTE **d)** Por expiración del plazo pactado, **e)** Por Mutuo Acuerdo. **NOVENA - OBLIGACIONES DEL CONTRATANTE: a)**

Suministrar la información que requiera el CONTRATISTA para el desarrollo del objeto del contrato. **b)** cumplir con los pagos acordados, por la prestación del servicio; y las demás cláusulas que integran el presente contrato. **DÉCIMA.- OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA:** **a)** A cumplir con el objeto del contrato. **b)** Las establecidas en los alcances del presente contrato. **c)** Demás que le requiera el CONTRATISTA, para el cumplimiento del presente contrato. **UNDÉCIMA-LIQUIDACIÓN FINAL:** Una vez cumplidas a satisfacción las obligaciones por parte del CONTRATISTA, se procederá dentro de los dos (2) meses siguientes a la fecha de expiración del plazo pactado para la ejecución del contrato, a efectuar la liquidación final del contrato, mediante Acta que suscribirá con EL CONTRATISTA, y cumplidos todos los requisitos que para el efecto se soliciten en éste Documento. **DUODÉCIMA - LEY APLICABLE:** El presente contrato, así como las reformas o adiciones que aprueben las PARTES, se regirán por las leyes de la República de Colombia en materia comercial y contractual. **DÉCIMA TERCERA - DOMICILIOS:** Para efectos de orden legal las partes convienen como domicilio principal la ciudad de Bogotá D.C, y el contratante podrá ser notificado en la siguiente dirección: XXX., **DÉCIMA QUINTA.- PERFECCIONAMIENTO:** Para constancia se firma en la ciudad de Bogotá el (X) del mes de XXX de 2013.

CONTRATANTE:

CONTRATISTA:

FIRMA

C.C. No. XXX expedida en XXX

FIRMA

C.C. No. XXX de XXX

11.16. Anexo No. 16. Contrato Individual de Trabajo a Término Fijo.

NOMBRE DEL EMPLEADOR	XXX
DOMICILIO DEL EMPLEADOR	XXX
NIT	XXX
NOMBRE DEL TRABAJADOR	XXX
C.C.	XXX
DIRECCION DEL TRABAJADOR	XXX
TELEFONO	XXX
LUGAR, FECHA DE NACIMIENTO	
OFICIO QUE DESEMPEÑARA	RECEPCIONISTA
SALARIO BASICO MENSUAL	XXXX
DURACION DEL CONTRATO	UN AÑO
FECHA DE INICIACION	XXX
FECHA DE TERMINACION	XXX
PERIODO DE PAGO	MENSUAL
LUGAR DONDE TRABAJARA	XXX
CIUDAD DONDE SE CONTRATA	BOGOTA

Entre el EMPLEADOR y el TRABAJADOR, de las condiciones ya dichas, identificados como aparece al pie de sus firmas, se ha celebrado el presente contrato individual de trabajo A TÉRMINO FIJO, regido además por las siguientes cláusulas, en conexión con la Ley 789 de 2002 y demás normas concordantes:

PRIMERA: El EMPLEADOR contrata los servicios personales del TRABAJADOR y este se obliga: a) A poner al servicio del EMPLEADOR toda su capacidad normal de trabajo en forma exclusiva en el desempeño de las funciones propias del oficio mencionado y en las labores anexas y complementarias del mismo., de conformidad con las órdenes e instrucciones que le imparta EL EMPLEADOR, o

sus representantes, y b) A no prestar directa ni indirectamente servicios laborales a otros EMPLEADORES, ni a trabajar por cuenta propia en el mismo oficio durante la vigencia de este contrato, en el horario que para tal fin le fije el Empleador.

PARÁGRAFO 1: En desarrollo del contrato, el Trabajador cumplirá las siguientes labores conexas con el cargo:

1. Contestar el teléfono y dar la información solicitada por el cliente.
2. Registrar las citas de cada manicurista en el calendario.
3. Llamar a cada cliente que tenga una cita apartada a recordarle la hora de la misma.
4. Recibir el dinero de cada manicure y/o pedicure y así mismo llevar un registro de cada pago.
5. Brindar el apoyo que se necesite en la gerencia, o a los trabajadores en temas administrativos.
6. Tendrá a cargo la caja menor, para los gastos que se presenten de forma repentina.
7. Las demás que en función del cargo le asigne la administradora del establecimiento.

PARAGRAFO 2: Para los fines del contrato el trabajador estará subordinado a la Gerencia de NAILAND.

SEGUNDA: Las partes declaran que en el presente contrato se entienden incorporadas, en lo pertinente, las disposiciones legales que regulan las relaciones entre la empresa y sus trabajadores, en especial las del contrato de trabajo para el oficio que se suscribe, fuera de las obligaciones consignadas en los reglamentos de trabajo o de higiene y de seguridad industrial de la empresa.

TERCERA: En relación con la actividad propia del trabajador, este la ejecutará dentro de las siguientes modalidades que implican claras obligaciones para el mismo trabajador así:

- Observar rigurosamente las normas que le fije la empresa para la realización de la labor a que se refiere el presente contrato.
- Guardar absoluta reserva, salvo autorización expresa de la empresa, de todas aquellas informaciones que lleguen a su conocimiento, en razón de su trabajo, y que sean por naturaleza privadas.
- Ejecutar por sí mismo las funciones asignadas y cumplir estrictamente las instrucciones que le sean dadas por la empresa, o por quienes la representen, respecto del desarrollo de sus actividades.
- Cuidar permanentemente los intereses de la empresa.
- Dedicar la totalidad de su jornada de trabajo a cumplir a cabalidad con sus funciones.
- Programar diariamente su trabajo y asistir puntualmente a las reuniones que efectúe la empresa a las cuales hubiere sido citado.
- Observar completa armonía y comprensión con los clientes, con sus superiores y compañeros de trabajo, en sus relaciones personales y en la ejecución de su labor.
- Cumplir permanentemente con espíritu de lealtad, colaboración y disciplina con la empresa.
- Avisar oportunamente y por escrito, a la empresa todo cambio en su dirección, teléfono o ciudad de residencia.

CUARTA: El EMPLEADOR pagará al TRABAJADOR por la prestación de sus servicios el salario indicado, pagadero en las oportunidades también señaladas arriba. Dentro de este pago se encuentra incluida la remuneración de los descansos dominicales y festivos de que tratan los capítulos I y II del título VII del código Sustantivo del Trabajo. Se aclara y se conviene que en los casos en los que EL TRABAJADOR devengue comisiones o cualquier otra modalidad de salario variable, el 82.5% de dichos ingresos, constituye remuneración ordinaria, y el 17.5% restante está destinado a remunerar el descanso en los días dominicales y festivos de que tratan los capítulos I y II del título VII del Código Sustantivo del Trabajo.

PARAGRAFO: Las partes expresamente acuerdan que lo que reciba el trabajador o llegue a recibir en el futuro, adicional a su salario ordinario, ya sean beneficios o auxilios habituales u ocasionales, tales como alimentación, habitación o vestuario, bonificaciones ocasionales o cualquier otra que reciba, durante la vigencia del contrato de trabajo, en dinero o en especie, no constituyen salario.

QUINTA: Todo trabajo suplementario o en horas extras y todo trabajo en día domingo o festivo en los que legalmente debe concederse descanso, se remunerará conforme a la ley, así como los correspondientes recargos nocturnos. Para el reconocimiento y pago del trabajo suplementario, dominical o festivo EL EMPLEADOR o sus representantes deben autorizarlo previamente por escrito. Cuando la necesidad de este trabajo se presente de manera imprevista o inaplazable, deberá ejecutarse y darse cuenta de él por escrito, a la mayor brevedad, al EMPLEADOR o a sus representantes. EL EMPLEADOR en consecuencia, no reconocerá ningún trabajo suplementario o en días de descanso legalmente obligatorio que no haya sido autorizado previamente o avisado inmediatamente, como queda dicho.

SEXTA: EL TRABAJADOR se obliga a laborar la jornada ordinaria en los turnos y dentro de las horas señaladas por el EMPLEADOR, pudiendo hacer éste, ajustes o cambios de horario cuando lo estime conveniente. Por el acuerdo expreso o tácito de las partes, podrán repartirse las horas de la jornada ordinaria en la forma prevista en el artículo 164 del Código Sustantivo del Trabajo, modificado por el artículo 23 de la ley 50 de 1990, teniendo en cuenta que los tiempos de descanso entre las secciones de la jornada no se computan dentro de la misma, según el artículo 167 ibídem.

Así mismo el empleador y el trabajador podrán acordar que la jornada semanal de cuarenta y ocho (48) horas se realice mediante jornadas diarias flexibles de trabajo, distribuidas en máximo seis días a la semana con un día de descanso obligatorio, que podrá coincidir con el domingo. En éste el número de horas de trabajo diario podrá repartirse de manera variable durante la respectiva semana y puede ser de mínimo ocho (8) horas continuas y hasta diez (10) horas diarias sin

lugar a ningún recargo por trabajo suplementario, cuando el número de horas de trabajo no exceda el promedio de cuarenta y ocho (48) horas semanales dentro de la jornada ordinaria de las 06:00 am a las 10:00 pm.

SEPTIMA: Los primeros dos meses del presente contrato se consideran como periodo de prueba, y por consiguiente cualquiera de las partes podrá darlo por terminado unilateralmente, en cualquier momento durante dicho periodo.

OCTAVA: La duración del presente contrato es la establecida en este documento y desde ya las partes acuerdan que no será prorrogado. Por consiguiente, el Trabajador queda pre avisado desde la fecha, en el sentido de aceptar que este contrato no se prorrogará ni renovará total o parcialmente y vencido el término del mismo, el Empleador dispondrá máximo de ocho (8) días para cancelarle su liquidación.

NOVENA: Son justas causas para dar por terminado unilateralmente este contrato por cualquiera de las partes, las enumeradas en el artículo 7º del Decreto 2351 de 1965; y además por parte del EMPLEADOR, las siguientes faltas que para el efecto se califiquen como graves a saber: **a)** Solicitar préstamos especiales o ayudas económicas a clientes o proveedores del empleador aprovechándose de su cargo u oficio o aceptarles donaciones de cualquier clase sin la previa autorización del empleador. **b)** Autorizar o ejecutar sin ser de su competencia, operaciones que afecten los intereses del empleador o negociar bienes y/o mercancías del empleador en provecho propio. **c)** Retener dineros o hacer efectivos cheques recibidos para el empleador. **d)** Presentar cuentas de gastos ficticias o presentar como cumplidas visitas o tareas no efectuadas. **e)** Cualquier actitud en los compromisos comerciales, personales o en las relaciones sociales que pueda afectar en forma nociva la reputación del empleador. **f)** Retirar de las instalaciones donde funcione la empresa elementos, máquinas y útiles de propiedad del Empleador sin su autorización escrita. **g)** La no asistencia puntual al trabajo, sin excusa suficiente a juicio del Empleador. **h)** El hecho de que el Trabajador abandone el sitio de trabajo, llegue embriagado al mismo o ingiera bebidas embriagantes en el sitio donde labora, sin excusa suficiente a juicio del

Empleador. **i)** El desarrollo de actividades tales como rifas y ventas. **j)** El incumplimiento de las normas contenidas en el Reglamento Interno de Trabajo. **k)** Incurrir en conductas de acoso laboral señaladas en la Ley 1010 de 2006 y/o conductas determinantes de acoso sexual. **l)** Utilizar los medios de comunicación electrónicos y/o implementos de trabajo entregados para el desempeño del cargo, en asuntos personales ajenos a las labores señaladas para su desarrollo.

DECIMA: Las invenciones o descubrimientos realizados por el TRABAJADOR contratado para investigar pertenecen al EMPLEADOR, de conformidad con el artículo 539 del Código de Comercio, así como en los artículos 20 y concordantes de la ley 23 de 1982 sobre derechos de autor. En cualquier otro caso el invento pertenece al TRABAJADOR, salvo cuando este no haya sido contratado para investigar y realice la invención mediante datos o medios conocidos o utilizados en razón de la labor desempeñada, evento en el cual el trabajador tendrá derecho a una compensación que se fijará de acuerdo al monto del salario, la importancia del invento o descubrimiento, el beneficio que reporte al EMPLEADOR u otros factores similares.

DECIMA PRIMERA: Las partes podrán convenir que el trabajo se preste en un lugar distinto del inicialmente contratado, siempre que tales traslados no desmejoren las condiciones laborales o de remuneración del TRABAJADOR, o impliquen perjuicios para él. Los gastos que se originen con el traslado serán cubiertos por el EMPLEADOR de conformidad con el numeral 8º del artículo 57 del Código Sustantivo del Trabajo. El trabajador se obliga a aceptar los cambios de oficio que decida el EMPLEADOR dentro de su poder subordinante, siempre que se respeten las condiciones laborales del trabajador y no se le causen perjuicios. Todo ello sin que se afecte el honor, la dignidad y los derechos mínimos del TRABAJADOR, de conformidad con el artículo 23 del código sustantivo del Trabajo, modificado por el artículo 1º de la ley 50 de 1990.

DECIMA SEGUNDA El presente contrato reemplaza en su integridad y deja sin efecto alguno cualquier otro contrato verbal o escrito celebrado entre las partes

con anterioridad. Las modificaciones que se acuerden al presente contrato se anotarán a continuación de su texto.

DECIMA TERCERA. Sistema de Seguridad Social Integral. Para los fines consiguientes, el Trabajador manifiesta que se encuentra vinculado al Sistema de Seguridad Social Integral como sigue:

SALUD: XXX

PENSION: XXX

ARP: XXX

CAJA DE COMPENSACION: XXX

Para constancia se firma en dos ejemplares del mismo tenor y valor, ante testigos en Bogotá a los (DD/MM/AA)

EL Empleador

El Trabajador,.

CC

C.C.

TESTIGO,

TESTIGO.

C.C.

C.C.

11.17. Anexo No. 17. Contrato Individual de Trabajo a Término Fijo.

NOMBRE DEL EMPLEADOR	XXX
DOMICILIO DEL EMPLEADOR	XXX
NIT	XXX
NOMBRE DEL TRABAJADOR	XXX
C.C.	XXX
DIRECCION DEL TRABAJADOR	XXX
TELEFONO	XXX
LUGAR, FECHA DE NACIMIENTO	
OFICIO QUE DESEMPEÑARA	AUXILIAR SERVICIOS GENERALES
SALARIO BASICO MENSUAL	SALARIO MINIMO LEGAL MENSUAL VIGENTE
DURACION DEL CONTRATO	UN AÑO
FECHA DE INICIACION	XXX
FECHA DE TERMINACION	XXX
PERIODO DE PAGO	MENSUAL
LUGAR DONDE TRABAJARA	XXX
CIUDAD DONDE SE CONTRATA	BOGOTA

Entre el EMPLEADOR y el TRABAJADOR, de las condiciones ya dichas, identificados como aparece al pie de sus firmas, se ha celebrado el presente contrato individual de trabajo A TÉRMINO FIJO, regido además por las siguientes cláusulas, en conexión con la Ley 789 de 2002 y demás normas concordantes:

PRIMERA: El EMPLEADOR contrata los servicios personales del TRABAJADOR y este se obliga: a) A poner al servicio del EMPLEADOR toda su capacidad normal de trabajo en forma exclusiva en el desempeño de las funciones propias del oficio mencionado y en las labores anexas y complementarias del mismo., de conformidad con las ordenes e instrucciones que le imparta EL EMPLEADOR, o

sus representantes, y b) A no prestar directa ni indirectamente servicios laborales a otros EMPLEADORES, ni a trabajar por cuenta propia en el mismo oficio durante la vigencia de este contrato, en el horario que para tal fin le fije el Empleador.

PARÁGRAFO 1: En desarrollo del contrato, el Trabajador cumplirá las siguientes labores conexas con el cargo:

1. Atender de forma amable a los clientes que estén en turno de espera y los que estén haciendo uso del servicio.
2. Mantener aseado el establecimiento sin incomodar ni a los trabajadores ni a los clientes.
3. Llevar el registro de lo que se gasta en cafetería y aseo.
4. Avisar con tiempo si es necesario comprar aperitivos y/o implementos de aseo.
5. Utilizar siempre el uniforme de trabajo y los implementos de seguridad.
6. Las demás que en función del cargo le asigne la administradora del establecimiento.

PARAGRAFO 2: Para los fines del contrato el trabajador estará subordinado a la Gerencia de NAILAND.

SEGUNDA: Las partes declaran que en el presente contrato se entienden incorporadas, en lo pertinente, las disposiciones legales que regulan las relaciones entre la empresa y sus trabajadores, en especial las del contrato de trabajo para el oficio que se suscribe, fuera de las obligaciones consignadas en los reglamentos de trabajo o de higiene y de seguridad industrial de la empresa.

TERCERA: En relación con la actividad propia del trabajador, este la ejecutará dentro de las siguientes modalidades que implican claras obligaciones para el mismo trabajador así:

- Observar rigurosamente las normas que le fije la empresa para la realización de la labor a que se refiere el presente contrato.
- Guardar absoluta reserva, salvo autorización expresa de la empresa, de todas aquellas informaciones que lleguen a su conocimiento, en razón de su trabajo, y que sean por naturaleza privadas.
- Ejecutar por sí mismo las funciones asignadas y cumplir estrictamente las instrucciones que le sean dadas por la empresa, o por quienes la representen, respecto del desarrollo de sus actividades.
- Cuidar permanentemente los intereses de la empresa.
- Dedicar la totalidad de su jornada de trabajo a cumplir a cabalidad con sus funciones.
- Programar diariamente su trabajo y asistir puntualmente a las reuniones que efectúe la empresa a las cuales hubiere sido citado.
- Observar completa armonía y comprensión con los clientes, con sus superiores y compañeros de trabajo, en sus relaciones personales y en la ejecución de su labor.
- Cumplir permanentemente con espíritu de lealtad, colaboración y disciplina con la empresa.
- Avisar oportunamente y por escrito, a la empresa todo cambio en su dirección, teléfono o ciudad de residencia.

CUARTA: El EMPLEADOR pagará al TRABAJADOR por la prestación de sus servicios el salario indicado, pagadero en las oportunidades también señaladas arriba. Dentro de este pago se encuentra incluida la remuneración de los descansos dominicales y festivos de que tratan los capítulos I y II del título VII del código Sustantivo del Trabajo. Se aclara y se conviene que en los casos en los que EL TRABAJADOR devengue comisiones o cualquier otra modalidad de salario variable, el 82.5% de dichos ingresos, constituye remuneración ordinaria, y el 17.5% restante está destinado a remunerar el descanso en los días dominicales y festivos de que tratan los capítulos I y II del título VII del Código Sustantivo del Trabajo.

PARAGRAFO: Las partes expresamente acuerdan que lo que reciba el trabajador o llegue a recibir en el futuro, adicional a su salario ordinario, ya sean beneficios o auxilios habituales u ocasionales, tales como alimentación, habitación o vestuario, bonificaciones ocasionales o cualquier otra que reciba, durante la vigencia del contrato de trabajo, en dinero o en especie, no constituyen salario.

QUINTA: Todo trabajo suplementario o en horas extras y todo trabajo en día domingo o festivo en los que legalmente debe concederse descanso, se remunerará conforme a la ley, así como los correspondientes recargos nocturnos. Para el reconocimiento y pago del trabajo suplementario, dominical o festivo EL EMPLEADOR o sus representantes deben autorizarlo previamente por escrito. Cuando la necesidad de este trabajo se presente de manera imprevista o inaplazable, deberá ejecutarse y darse cuenta de él por escrito, a la mayor brevedad, al EMPLEADOR o a sus representantes. EL EMPLEADOR en consecuencia, no reconocerá ningún trabajo suplementario o en días de descanso legalmente obligatorio que no haya sido autorizado previamente o avisado inmediatamente, como queda dicho.

SEXTA: EL TRABAJADOR se obliga a laborar la jornada ordinaria en los turnos y dentro de las horas señaladas por el EMPLEADOR, pudiendo hacer éste, ajustes o cambios de horario cuando lo estime conveniente. Por el acuerdo expreso o tácito de las partes, podrán repartirse las horas de la jornada ordinaria en la forma prevista en el artículo 164 del Código Sustantivo del Trabajo, modificado por el artículo 23 de la ley 50 de 1990, teniendo en cuenta que los tiempos de descanso entre las secciones de la jornada no se computan dentro de la misma, según el artículo 167 ibídem.

Así mismo el empleador y el trabajador podrán acordar que la jornada semanal de cuarenta y ocho (48) horas se realice mediante jornadas diarias flexibles de trabajo, distribuidas en máximo seis días a la semana con un día de descanso obligatorio, que podrá coincidir con el domingo. En éste el número de horas de trabajo diario podrá repartirse de manera variable durante la respectiva semana y puede ser de mínimo ocho (8) horas continuas y hasta diez (10) horas diarias sin

lugar a ningún recargo por trabajo suplementario, cuando el número de horas de trabajo no exceda el promedio de cuarenta y ocho (48) horas semanales dentro de la jornada ordinaria de las 06:00 am a las 10:00 pm.

SEPTIMA: Los primeros dos meses del presente contrato se consideran como periodo de prueba, y por consiguiente cualquiera de las partes podrá darlo por terminado unilateralmente, en cualquier momento durante dicho periodo.

OCTAVA: La duración del presente contrato es la establecida en este documento y desde ya las partes acuerdan que no será prorrogado. Por consiguiente, el Trabajador queda preavisado desde la fecha, en el sentido de aceptar que este contrato no se prorrogará ni renovará total o parcialmente y vencido el término del mismo, el Empleador dispondrá máximo de ocho (8) días para cancelarle su liquidación.

NOVENA: Son justas causas para dar por terminado unilateralmente este contrato por cualquiera de las partes, las enumeradas en el artículo 7º del Decreto 2351 de 1965; y además por parte del EMPLEADOR, las siguientes faltas que para el efecto se califiquen como graves a saber: **a)** Solicitar préstamos especiales o ayudas económicas a clientes o proveedores del empleador aprovechándose de su cargo u oficio o aceptarles donaciones de cualquier clase sin la previa autorización del empleador. **b)** Autorizar o ejecutar sin ser de su competencia, operaciones que afecten los intereses del empleador o negociar bienes y/o mercancías del empleador en provecho propio. **c)** Retener dineros o hacer efectivos cheques recibidos para el empleador. **d)** Presentar cuentas de gastos ficticias o presentar como cumplidas visitas o tareas no efectuadas. **e)** Cualquier actitud en los compromisos comerciales, personales o en las relaciones sociales que pueda afectar en forma nociva la reputación del empleador. **f)** Retirar de las instalaciones donde funcione la empresa elementos, máquinas y útiles de propiedad del Empleador sin su autorización escrita. **g)** La no asistencia puntual al trabajo, sin excusa suficiente a juicio del Empleador. **h)** El hecho de que el Trabajador abandone el sitio de trabajo, llegue embriagado al mismo o ingiera bebidas embriagantes en el sitio donde labora, sin excusa suficiente a juicio del

Empleador. **i)** El desarrollo de actividades tales como rifas y ventas. **j)** El incumplimiento de las normas contenidas en el Reglamento Interno de Trabajo. **k)** Incurrir en conductas de acoso laboral señaladas en la Ley 1010 de 2006 y/o conductas determinantes de acoso sexual. **l)** Utilizar los medios de comunicación electrónicos y/o implementos de trabajo entregados para el desempeño del cargo, en asuntos personales ajenos a las labores señaladas para su desarrollo.

DECIMA: Las invenciones o descubrimientos realizados por el TRABAJADOR contratado para investigar pertenecen al EMPLEADOR, de conformidad con el artículo 539 del Código de Comercio, así como en los artículos 20 y concordantes de la ley 23 de 1982 sobre derechos de autor. En cualquier otro caso el invento pertenece al TRABAJADOR, salvo cuando este no haya sido contratado para investigar y realice la invención mediante datos o medios conocidos o utilizados en razón de la labor desempeñada, evento en el cual el trabajador tendrá derecho a una compensación que se fijará de acuerdo al monto del salario, la importancia del invento o descubrimiento, el beneficio que reporte al EMPLEADOR u otros factores similares.

DECIMA PRIMERA: Las partes podrán convenir que el trabajo se preste en un lugar distinto del inicialmente contratado, siempre que tales traslados no desmejoren las condiciones laborales o de remuneración del TRABAJADOR, o impliquen perjuicios para él. Los gastos que se originen con el traslado serán cubiertos por el EMPLEADOR de conformidad con el numeral 8º del artículo 57 del Código Sustantivo del Trabajo. El trabajador se obliga a aceptar los cambios de oficio que decida el EMPLEADOR dentro de su poder subordinante, siempre que se respeten las condiciones laborales del trabajador y no se le causen perjuicios. Todo ello sin que se afecte el honor, la dignidad y los derechos mínimos del TRABAJADOR, de conformidad con el artículo 23 del código sustantivo del Trabajo, modificado por el artículo 1º de la ley 50 de 1990.

DECIMA SEGUNDA El presente contrato reemplaza en su integridad y deja sin efecto alguno cualquier otro contrato verbal o escrito celebrado entre las partes

con anterioridad. Las modificaciones que se acuerden al presente contrato se anotarán a continuación de su texto.

DECIMA TERCERA. Sistema de Seguridad Social Integral. Para los fines consiguientes, el Trabajador manifiesta que se encuentra vinculado al Sistema de Seguridad Social Integral como sigue:

SALUD: XXX

PENSION: XXX

ARP: XXX

CAJA DE COMPENSACION: XXX

Para constancia se firma en dos ejemplares del mismo tenor y valor, ante testigos en Bogotá a los (DD/MM/AA)

EL Empleador

El Trabajador,

CC

C.C.

TESTIGO,

TESTIGO.

C.C.

C.C.

11.18 Anexo No. 18: Encuesta Clima Organizacional.

Cargo que desempeña:			
Fecha:			
Responda a las siguientes preguntas teniendo en cuenta la tabla de calificaciones (Siempre, algunas veces, nunca) con el fin de evaluar su percepción en su entorno laboral.			
Pregunta	Siempre	Algunas veces	Nunca
¿Siente apoyo laboral cuando lo necesita?			
Cuando surge un problema, ¿se resuelve en equipo?			
Cuando contribuye una idea, ¿la tienen en cuenta?			
¿Se siente cómodo en su puesto de trabajo? (Teniendo en cuenta los insumos que necesita, silla, escritorio, luz, descansa pies, etc.)			
¿Recibe un trato agradable por parte de su equipo de trabajo y jefe directo?			
¿Siente que recibe más trabajo que sus compañeros?			
¿Se siente presionado por su jefe?			
¿Siente que tiene oportunidades de ascender?			

11.19 Anexo No. 19: Seguimiento de pausas activas.



11.20 Anexo No. 20: Encuesta clientes.

Nombre:

Fecha:

¿Cliente Frecuente?

Sí No

Encuesta Servicio al Cliente

1. Las veces que ha adquirido nuestro servicio, ¿Lo ha hecho en el tiempo predeterminado?
 - a) Si
 - b) No

2. ¿Obtiene la atención que espera dentro del establecimiento?
 - a) Si
 - b) No

3. ¿Cree que el manicure/pedicure duran el tiempo que espera?
 - a) Si
 - b) No

¿Por qué?

4. Al solicitar las citas por teléfono, ¿Le dan la información necesaria para elegir el que más le guste?
 - a) Si
 - b) No

5. ¿Cree que el precio es justo con el servicio que se presta?
 - a) Si
 - b) No

6. ¿Qué mejoras sugiere para Nailand en la prestación de su servicio?

R:

7. ¿Recibe los beneficios respectivos de cliente frecuente?
 - a) Si
 - b) No

11.21.Anexo No. 21:Encuesta y Estadísticas Mercado Objetivo.

Encuesta Mercado Objetivo

Edad

Estrato

¿Le gusta hacerse el manicure y pedicure?

- Si
- No

¿Con que frecuencia se hace el manicure y pedicure?

- Semanal
- Quincenal
- Mensual

¿Sabe que es el Nail Art?

- Si
- No

¿Cuánto estaría dispuesto a pagar por manicure con nail art?

- Entre 5000 - 10000 pesos
- Entre 11000 - 20000 pesos
- Entre 21000 - 30000 pesos
- Entre 31000 - 40000 pesos
- Entre 41000- 50000 pesos
- Entre 51000 - 60000 pesos

¿Le gustaría ir a un lugar donde se enfoquen al nail art?

- Si
- No
- Le da igual

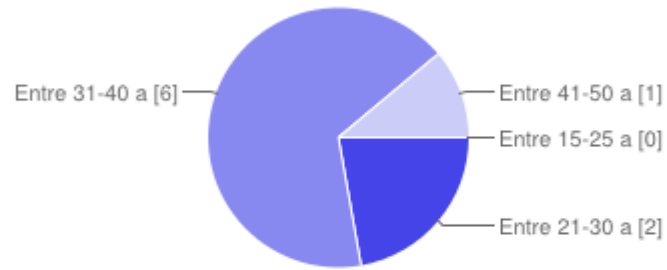
¿Cuánto tiempo le dedicaría a arreglarse las uñas?

- Media Hora
- Una Hora
- Dos Horas
- Tres Horas o más

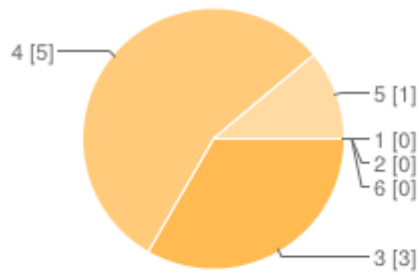
¿Tiene un lugar específico para arreglarse las uñas?

- Si
- No
- Le da igual

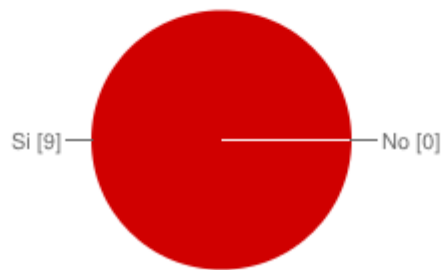
Edad



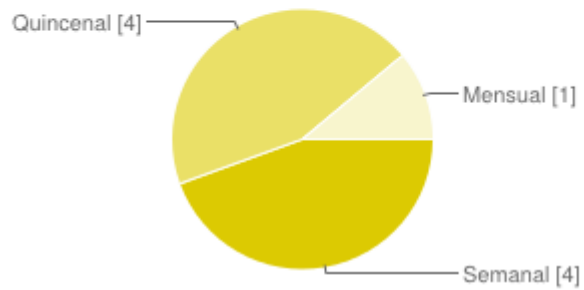
Estrato



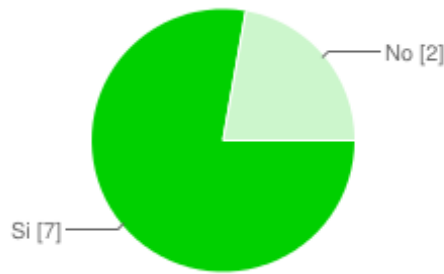
¿Le gusta mandarse a hacer el manicure y pedicure?



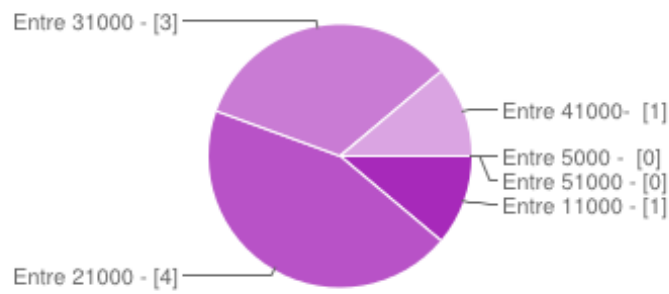
¿Con que frecuencia se hace el manicure y pedicure?



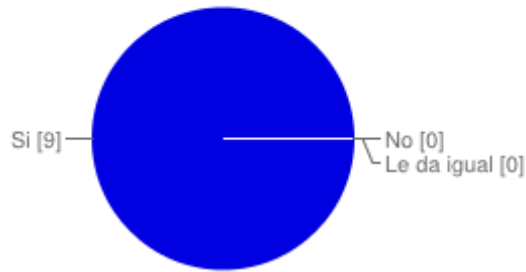
¿Sabe que es el Nail Art?



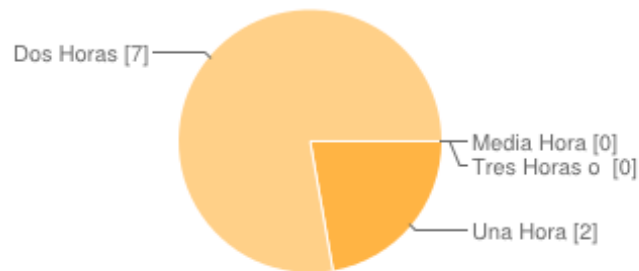
¿Cuanto estaría dispuesto a pagar por manicure con nail



¿Le gustaría ir a un lugar donde se enfoquen al nail art?



¿Cuánto tiempo le dedicaría a arreglarse las uñas?



¿Tiene un lugar específico para arreglarse las uñas?

