

	<b>PROCESO: INVESTIGACIÓN</b>	<b>IC-04</b>
	<b>SUBPROCESO: GESTIÓN DE LOS PROGRAMAS DE INICIACIÓN CIENTÍFICA</b>	<b>Versión :2</b>
	<b>FORMATO: INFORME FINAL DE TRABAJO DE GRADO EN MODALIDAD DE PROYECTOS DE PLAN DE NEGOCIO</b>	<b>Página: 1 de 79</b>

Plan de negocios para la creación de una empresa en administración de conjuntos residenciales, servicios generales de aseo y toderos en Bogotá

Claudia Marcela Hernández Ordoñez

Institución Universitaria Politécnico Grancolombiano  
Facultad de Negocios, Gestión y Sostenibilidad  
Especialización en Gerencia Empresarial  
Bogotá D.C.- 2019

	<b>PROCESO: INVESTIGACIÓN</b>	<b>IC-04</b>
	<b>SUBPROCESO: GESTIÓN DE LOS PROGRAMAS DE INICIACIÓN CIENTÍFICA</b>	<b>Versión :2</b>
	<b>FORMATO: INFORME FINAL DE TRABAJO DE GRADO EN MODALIDAD DE PROYECTOS DE PLAN DE NEGOCIO</b>	<b>Página: 2 de 79</b>

## Tabla de contenido

1. Programa Académico .....	7
2. Nombre del Proyecto de Plan de Negocio .....	7
3. Datos del Autor .....	7
4. Fecha de entrega del documento Trabajo de Grado (DD/MM/AAAA):	7
5. Resumen Ejecutivo del Plan de Negocio.....	7
6. Planteamiento del Plan de Negocio: .....	9
6.1 Identificación de la necesidad a resolver .....	9
6.1.1 Administrador de Propiedad Horizontal .....	10
6.1.2 Servicio de Aseo y Toderos .....	11
7. Solución propuesta al problema planteado .....	12
8. Portafolio de Servicio .....	12
8.1 Administrador delegado.....	12
8.2 Aseadoras (es).....	17
8.3 Toderos.....	23
9. Ventaja Competitiva del proyecto .....	30
9.1 Comunicación Sin Límites .....	30
9.2 Infraestructura y Dotación .....	31
9.3 Apoyo social: .....	31
10. Definición del mercado .....	31
10.1 Clientes .....	31
10.2 Usuarios Finales .....	32
10.3 Análisis del Mercado .....	32
10.4 Localización .....	36
10.4.1 Localidad 10 Engativá.....	36

	<b>PROCESO: INVESTIGACIÓN</b>	<b>IC-04</b>
	<b>SUBPROCESO: GESTIÓN DE LOS PROGRAMAS DE INICIACIÓN CIENTÍFICA</b>	<b>Versión :2</b>
	<b>FORMATO: INFORME FINAL DE TRABAJO DE GRADO EN MODALIDAD DE PROYECTOS DE PLAN DE NEGOCIO</b>	<b>Página: 3 de 79</b>

10.4.2 Matriz MPC.....	36
11. Canales de distribución, comunicación y relacionamiento con el segmento .....	40
11.1 Telemarketing y venta telefónica .....	41
11.2 Marketing de respuesta directa.....	41
11.3 Especialidades Publicitarias .....	41
12. Equipo humano para el Plan de Negocio.....	41
13. Plan de mercadeo .....	42
13.1 Posicionamiento .....	42
13.2 Características técnicas del servicio.....	42
13.2.1 Atributos del Servicio .....	42
13.2.2 Precio.....	43
13.2.3 Marca .....	44
13.2.3.1 Componentes de la marca:.....	44
13.2.4 Publicidad .....	45
14. Métricas claves del proyecto.....	47
14.1 Misión .....	47
14.2 Visión... ..	47
14.3 Organigrama.....	49
14.4 Objetivos de Gestión .....	50
14.5 Política de Servicio .....	50
14.6 Mapa de Procesos .....	51
14.7 Ficha para medición de Indicador.....	52
14.8 Indicadores de Gestión .....	53
14.8.1 Indicadores de Eficiencia.....	53
14.8.2 Indicadores de Eficacia .....	54
14.8.3 Indicadores de Desempeño .....	54
14.8.3 Indicadores de Liquidez .....	55

	<b>PROCESO: INVESTIGACIÓN</b>	<b>IC-04</b>
	<b>SUBPROCESO: GESTIÓN DE LOS PROGRAMAS DE INICIACIÓN CIENTÍFICA</b>	<b>Versión :2</b>
	<b>FORMATO: INFORME FINAL DE TRABAJO DE GRADO EN MODALIDAD DE PROYECTOS DE PLAN DE NEGOCIO</b>	<b>Página: 4 de 79</b>

14.8.3 Indicadores de Productividad.....	55
15. Plan financiero.....	55
16. Aspectos legales y societarios.....	73
16.1 Características.....	73
17. Referencias Bibliográficas.....	74
18. Lista de anexos .....	78

	<b>PROCESO: INVESTIGACIÓN</b>	<b>IC-04</b>
	<b>SUBPROCESO: GESTIÓN DE LOS PROGRAMAS DE INICIACIÓN CIENTÍFICA</b>	<b>Versión :2</b>
	<b>FORMATO: INFORME FINAL DE TRABAJO DE GRADO EN MODALIDAD DE PROYECTOS DE PLAN DE NEGOCIO</b>	<b>Página: 5 de 79</b>

## Lista de Tablas

<b>Tabla 1</b>	<i>Proyección Financiera Entysoli S.A.S (Construcción Propia)</i>	9
<b>Tabla 2</b>	<i>Perfil y Funciones Administrador Delegado (construcción de acuerdo a la página de Colombia Compra Eficiente)</i>	16
<b>Tabla 3</b>	<i>Perfil y Funciones Personal de Aseo General (construcción de acuerdo a la página de Colombia Compra Eficiente)</i>	23
<b>Tabla 4</b>	<i>Perfil y Funciones Todero (construcción de acuerdo a la página de Colombia Compra Eficiente)</i>	29
<b>Tabla 5</b>	<i>Extensión de localidades por hectáreas (construcción propia)</i>	35
<b>Tabla 6</b>	<i>Análisis CPM (construcción propia)</i>	38
<b>Tabla 7</b>	<i>Indicador Atención al Cliente Entysoli S.A.S (Construcción Propia)</i>	53
<b>Tabla 8</b>	<i>Indicadores de Eficiencia (INCP 2012)</i>	53
<b>Tabla 9</b>	<i>Indicadores de Eficacia (INCP 2012)</i>	54
<b>Tabla 10</b>	<i>Indicadores de Desempeño (INCP 2012)</i>	54
<b>Tabla 11</b>	<i>Indicadores de Liquidez (INCP 2012)</i>	55
<b>Tabla 12</b>	<i>Indicadores de Productividad (INCP 2012)</i>	55
<b>Tabla 13</b>	<i>Variables Macroeconómicas (construcción propia)</i>	56
<b>Tabla 14</b>	<i>Proyección de conjuntos por año (construcción propia)</i>	56
<b>Tabla 15</b>	<i>Incremento del costo porcentual (construcción propia)</i>	57
<b>Tabla 16</b>	<i>Proyección de Ventas (construcción propia)</i>	57
<b>Tabla 17</b>	<i>Costos Totales anuales (construcción propia)</i>	59
<b>Tabla 18</b>	<i>Ingresos y Costos Totales (construcción propia)</i>	59
<b>Tabla 19</b>	<i>Inversión e Infraestructura (construcción propia)</i>	60
<b>Tabla 20</b>	<i>Costos y Gastos fijos (construcción propia)</i>	61
<b>Tabla 21</b>	<i>Gastos Administrativos Nómina Administrativa (construcción propia)</i>	62
<b>Tabla 22</b>	<i>Gastos Administrativos Nómina Producción (construcción propia)</i>	62
<b>Tabla 23</b>	<i>Presupuesto Mezcla de Mercado (construcción propia)</i>	62
<b>Tabla 24</b>	<i>Necesidades de Financiación (construcción propia)</i>	63
<b>Tabla 25</b>	<i>Balance General (construcción propia)</i>	67
<b>Tabla 26</b>	<i>Estado de Resultados (construcción propia)</i>	68
<b>Tabla 27</b>	<i>Flujo de Caja (construcción propia)</i>	70

	PROCESO: INVESTIGACIÓN	IC-04
	SUBPROCESO: GESTIÓN DE LOS PROGRAMAS DE INICIACIÓN CIENTÍFICA	Versión :2
	FORMATO: INFORME FINAL DE TRABAJO DE GRADO EN MODALIDAD DE PROYECTOS DE PLAN DE NEGOCIO	Página: 6 de 79

## Lista de Gráficos

<b>Gráfico 1</b> Distribución del área construida por uso del predio – urbano (resultados del Censo Inmobiliario 2019).....	32
<b>Gráfico 2</b> Evolución del área construida 2010 – 2019 (resultados del Censo Inmobiliario 2019) .....	33
<b>Gráfico 3</b> Cambios Físicos, área construida (resultados del Censo Inmobiliario 2019).....	33
<b>Gráfico 4</b> Fichas locales por UPZ (Veeduría Distrital).....	34
<b>Gráfico 5</b> Estratificación Socioeconómica Urbana. Localidad No. 10 Engativá (Secretaría Distrital de Planeación). .....	37
<b>Gráfico 6</b> Resultado comparativo con la competencia (construcción propia).....	39
<b>Gráfico 7</b> Triskel. Wikipedia. (2006).....	44
<b>Gráfico 8</b> Entysoli S.A.S Imagotipo (Autoría propia).....	45
<b>Gráfico 9</b> Gama de color azul (Autoría propia).....	45
<b>Gráfico 10</b> Diagrama flujo de venta (Autoría propia).....	48
<b>Gráfico 11</b> Organigrama Entysoli S.A.S (Autoría propia).....	49
<b>Gráfico 12</b> Objetivos de Gestión Entysoli S.A.S .....	50
<b>Gráfico 13</b> Política de Servicio Entysoli S.A.S .....	51
<b>Gráfico 14</b> Mapa de Procesos Entysoli S.A.S (Construcción propia) ....	52
<b>Gráfico 15</b> Punto de Equilibrio (construcción propia).....	64
<b>Gráfico 16</b> Análisis de VPN y TIR (construcción propia) .....	71
<b>Gráfico 17</b> Análisis de VPN y TIR (construcción propia) .....	72

	<b>PROCESO: INVESTIGACIÓN</b>	<b>IC-04</b>
	<b>SUBPROCESO: GESTIÓN DE LOS PROGRAMAS DE INICIACIÓN CIENTÍFICA</b>	<b>Versión :2</b>
	<b>FORMATO: INFORME FINAL DE TRABAJO DE GRADO EN MODALIDAD DE PROYECTOS DE PLAN DE NEGOCIO</b>	<b>Página: 7 de 79</b>

## 1. Programa Académico

Especialización en Gestión Empresarial

## 2. Nombre del Proyecto de Plan de Negocio

Entysoli S.A.S  
Entornos y Soluciones Integrales S.A.S

## 3. Datos del Autor

Nombre: Claudia Marcela Hernández Ordoñez  
 Correo electrónico: [claudiahernandez\\_01@hotmail.com](mailto:claudiahernandez_01@hotmail.com)  
 Programa académico: Especialización en Gestión Empresarial  
 Modalidad: Presencial

## 4. Fecha de entrega del documento Trabajo de Grado (DD/MM/AAAA):

30	11	2019
----	----	------

## 5. Resumen Ejecutivo del Plan de Negocio

Bogotá es una ciudad activa, que evoluciona permanentemente y en las últimas décadas ha experimentado una verdadera transformación en cuanto a construcción de edificaciones se refiere (video censo inmobiliario 2019) Según datos estadísticos realizados por la Unidad Administrativa de Catastro Distrital e informados en el Censo Inmobiliario 2019, el 75.29% del área construida por uso de predio corresponde a uso residencial y el 24.71% restante corresponde a oficinas, comercio, industria, hospitales, hoteles, colegios, universidades entre otros. (Censo Inmobiliario 2019).

Para la realización del presente proyecto se utilizó como herramienta principal el Modelo Canvas (, seguido de investigación online, encuestas y entrevistas con residentes (usuarios) y con miembros del consejo de

	<b>PROCESO: INVESTIGACIÓN</b>	<b>IC-04</b>
	<b>SUBPROCESO: GESTIÓN DE LOS PROGRAMAS DE INICIACIÓN CIENTÍFICA</b>	<b>Versión :2</b>
	<b>FORMATO: INFORME FINAL DE TRABAJO DE GRADO EN MODALIDAD DE PROYECTOS DE PLAN DE NEGOCIO</b>	<b>Página: 8 de 79</b>

administración de conjuntos residenciales (clientes) regidos bajo el régimen de propiedad horizontal.

El Modelo Canvas es una herramienta para definir y crear modelos de negocio innovadores que simplifica 4 grandes áreas: clientes, oferta, infraestructura y viabilidad económica en un recuadro con 9 divisiones (Agile y Scrum (2015)): segmento de clientes o de mercado, problema, fuente de ingresos, solución, propuesta de valor, canales, métricas clave, estructura de costos y ventaja diferencial.

El Modelo Canvas está pensado para que los integrantes de una empresa puedan debatir sobre qué modelo de negocio quieren y cómo lo van a conseguir (Agile y Scrum (2015)). En nuestro estudio nos centraremos en una propuesta de negocio que busca ofrecer a los conjuntos de propiedad horizontal la prestación del servicio de administrador delegado, personal de aseo y toderos destacándonos por un servicio de calidad y comunicación asertiva con nuestros clientes, lo cual marcará la diferencia frente a nuestra competencia.

Este proyecto está dirigido a dos segmentos de mercado clasificados como usuarios y clientes. Dentro de los usuarios encontramos todos los residentes que habitan una propiedad bajo el régimen de propiedad horizontal mayores de edad y que tengan voto dentro de la asamblea general de administración; en el caso de los clientes encontramos a los miembros del consejo de administración que como representantes de la figura jurídica tienen la potestad de contratar los servicios necesarios para el mantenimiento de las zonas comunes de los conjuntos residenciales y que son escogidos en asamblea general.

El proyecto requiere de un capital humano con habilidades, destrezas y competencias adquiridas tanto laborales, personales y profesionales para cumplir con la labor designada a fin de cubrir las expectativas y necesidades de nuestro mercado objetivo. A lo largo del proyecto se espera contar y generar los siguientes cargos: Gerente administrativo, gerente financiero, secretaria auxiliar contable, coordinador de zona, administradores delegados, personal de aseo y toderos, contador y abogado.

	<b>PROCESO: INVESTIGACIÓN</b>	<b>IC-04</b>
	<b>SUBPROCESO: GESTIÓN DE LOS PROGRAMAS DE INICIACIÓN CIENTÍFICA</b>	<b>Versión :2</b>
	<b>FORMATO: INFORME FINAL DE TRABAJO DE GRADO EN MODALIDAD DE PROYECTOS DE PLAN DE NEGOCIO</b>	<b>Página: 9 de 79</b>

Además, se espera contar con la colaboración del SENA en cuanto al suministro de personal por medio del contrato de aprendizaje para el área administrativa u operativa.

Este modelo de negocio es un proyecto de emprendimiento que busca formalizar empresa en la ciudad de Bogotá, inicialmente en la zona de Engativá y con la expectativa de expansión a las zonas aledañas de la ciudad a largo plazo.

Nuestra proyección financiera a 5 años estima que la recuperación de la inversión será en el año 3.5 de funcionamiento con una TIR del 45.10%. (Tabla 1).

PERIODO	AÑO 0	1	2	3	4	5
FLUJO DE CAJA NETO	\$ - 118.000.000	\$ - 4.093.200	\$ - 10.844.994	\$ - 122.236.267	\$ - 197.421.566	\$ - 266.445.857
FLUJO ACUMULADO	\$ - 118.000.000	\$ - 122.093.200	\$ - 132.938.194	\$ - 10.701.927	\$ - 186.719.639	\$ - 453.165.497

*Tabla 1 Proyección Financiera Entysoli S.A.S (Construcción Propia)*

Finalmente se propone a la comunidad ahondar un poco en la Ley 675 del 2001 y código de policía a fin de conocer la normatividad correspondiente.

## **6. Planteamiento del Plan de Negocio:**

### *6.1 Identificación de la necesidad a resolver*

Es frecuente encontrar frases como “ese administrador no soluciona”, “el ascensor está en mal estado”, “se me está entrando el agua por la terraza”, el parque de los niños está sucio y descuidado”, “me caí porque el piso tenía lama”... en fin, un sin número de historias por contar, pero... ¿se está contratando el personal idóneo para esta función? ¿Se cuenta con las herramientas e instrumentos necesarios para el desarrollo de estas actividades?

Uno de los problemas que tiene la administración en propiedad horizontal, es que esta actividad la han venido realizando personas empíricas muchas

	<b>PROCESO: INVESTIGACIÓN</b>	<b>IC-04</b>
	<b>SUBPROCESO: GESTIÓN DE LOS PROGRAMAS DE INICIACIÓN CIENTÍFICA</b>	<b>Versión :2</b>
	<b>FORMATO: INFORME FINAL DE TRABAJO DE GRADO EN MODALIDAD DE PROYECTOS DE PLAN DE NEGOCIO</b>	<b>Página: 10 de 79</b>

veces sin capacitación, y terminan volviendo su actividad en un “paga recibos” para los edificios que administran. Estos son escogidos muchas veces por miembros del consejo que también desconocen la importancia de su cargo. Es necesario tener claros los requerimientos que se deben exigir a la hora de contratar la empresa de vigilancia, los trabajos en alturas o el salvavidas de la piscina en la copropiedad. (Ramiro Serrano (2017)).

El personal contratado como administrador delegado debe tener las capacidades profesionales en Propiedad Horizontal que exige el Consejo Nacional de la Contaduría, debe saber de seguros para que realice una contratación efectiva, además de los tipos de arriendos que se pueden realizar en las unidades privadas (vivienda, turísticos, etc), debe tener conocimientos sobre el código de policía, de mascotas, ley antitabaco, del consumidor, espacio público, servicios públicos y demás. (Ramiro Serrano (2017)).

Por esta razón, nuestra empresa pretende brindar una solución sinérgica, donde nuestra filosofía enmarcará un concepto de servicio renovador, en el que el colaborador sea servicial por naturaleza y no por conveniencia, en el que la relación con nuestros clientes sea afectuosa y armónica por el bien común a través de la innovación organizacional asegurando un servicio de calidad con un trato respetuoso y humano con la comunidad, donde tengamos una medición constante que garantice a los usuarios que su necesidad será resuelta.

Para la identificación de la necesidad se realizó una encuesta a fin de evaluar la percepción del servicio actual en los conjuntos residenciales (Ver anexo 2 Investigación de mercado), de las cuales se determinan las siguientes conclusiones:

#### *6.1.1 Administrador de Propiedad Horizontal*

1. Personal Empírico: es un trabajador por prestación de servicios independiente, que se emplea de 1 a 4 conjuntos, no tiene jefes, por lo cual no rinde informe alguno de su actuar a nadie, es libre de tomar las decisiones administrativas que considere con los recursos asignados por el conjunto, lo que puede ser un riesgo para el manejo de los mismos cayendo posiblemente en hechos de

	<b>PROCESO: INVESTIGACIÓN</b>	<b>IC-04</b>
	<b>SUBPROCESO: GESTIÓN DE LOS PROGRAMAS DE INICIACIÓN CIENTÍFICA</b>	<b>Versión :2</b>
	<b>FORMATO: INFORME FINAL DE TRABAJO DE GRADO EN MODALIDAD DE PROYECTOS DE PLAN DE NEGOCIO</b>	<b>Página: 11 de 79</b>

corrupción como fraude, tráfico de influencia, celebración indebida de contratos etcétera.

2. No hay una trazabilidad de la comunicación y no se tiene un control sobre las PQRSF generadas por los residentes del conjunto, lo que genera inconformidad en los mismos ya no saben el estado de sus solicitudes y algunos de ellos nunca reciben una solución a sus problemas.
3. No se tienen canales de comunicación asertiva (página web, redes sociales, mensajería instantánea, etc) ya que los residentes están supeditados a la atención física y en el horario establecido por el administrador.
4. El cobro de cartera morosa en los conjuntos residenciales es un problema que afecta los recursos del conjunto, por tanto, los administradores de PH deben subcontratar los procesos judiciales en contra de los residentes y en beneficio del conjunto.
5. Los administradores de PH se limitan a sus funciones esenciales para la cual fueron contratados olvidando el servicio comunitario, por lo cual, no realizan capacitaciones, talleres o similares de interés general para los residentes del conjunto.

#### *6.1.2 Servicio de Aseo y Toderos*

1. El servicio de aseo y toderos es subcontratado por el administrador, sin que éste pueda tomar acciones de mejora en las labores realizadas por este personal.
2. El personal de toderos no cuentan con las herramientas, maquinaria y equipo necesario para cumplir las funciones básicas de su trabajo.
3. El personal de aseo y toderos no utilizan implementos de seguridad a la hora de ejecutar su trabajo y al pasar la observación al supervisor no toma las medidas necesarias para evitar algún accidente laboral.

	<b>PROCESO: INVESTIGACIÓN</b>	<b>IC-04</b>
	<b>SUBPROCESO: GESTIÓN DE LOS PROGRAMAS DE INICIACIÓN CIENTÍFICA</b>	<b>Versión :2</b>
	<b>FORMATO: INFORME FINAL DE TRABAJO DE GRADO EN MODALIDAD DE PROYECTOS DE PLAN DE NEGOCIO</b>	<b>Página: 12 de 79</b>

4. El supervisor del personal de aseo y toderos no es constante en las visitas para realizar seguimiento a la labor desempeñada, lo que genera cierta indisciplina del personal en el área de trabajo.
5. El uso del uniforme no es el adecuado

## **7. Solución propuesta al problema planteado**

Entysoli S.A.S ofrece a los clientes una solución efectiva y con calidad de servicio bajo las siguientes premisas:

- a) Reclutamiento de personal con el visto bueno del conjunto donde se desempeñará la labor contratada.
- b) Seguimiento continuo en la gestión realizada por el personal contratado por nuestra empresa para satisfacer las necesidades y requerimientos de nuestros clientes y usuarios finales.
- c) Aprovechamiento de los medios tecnológicos actuales para generar sistemas de comunicación con la comunidad.
- d) Respaldo de una empresa legalmente constituida, con personal profesional a su alcance (asesoría legal, contable, revisoría fiscal, etc), con herramientas y maquinarias propias para satisfacer las necesidades de nuestros clientes.
- e) Comunicación asertiva con nuestra empresa donde sus PQRSF serán atendidas en un tiempo determinado.

## **8. Portafolio de Servicio**

### *8.1 Administrador delegado*

<b>Producto específico</b>	<b>Servicio de Administración en propiedad horizontal</b>
Nombre comercial	Administrador delegado
Unidad de medida	Horas de servicio

	<b>PROCESO: INVESTIGACIÓN</b>	<b>IC-04</b>
	<b>SUBPROCESO: GESTIÓN DE LOS PROGRAMAS DE INICIACIÓN CIENTÍFICA</b>	<b>Versión :2</b>
	<b>FORMATO: INFORME FINAL DE TRABAJO DE GRADO EN MODALIDAD DE PROYECTOS DE PLAN DE NEGOCIO</b>	<b>Página: 13 de 79</b>

Funciones	Servicio de Administrador delegado ofrecido inicialmente a los Conjuntos o Edificios de uso residencial regidos bajo la Ley 675 del 2001 la cual regula la forma especial de dominio, denominada propiedad horizontal, en la que concurren derechos de propiedad exclusiva sobre bienes privados y derechos de copropiedad sobre el terreno y los demás bienes comunes, con el fin de garantizar la seguridad y la convivencia pacífica en los inmuebles sometidos a ella, así como la función social de la propiedad.
Actividades	Ley 675 del 2001. Art 51
	1. Convocar a la asamblea a reuniones ordinarias o extraordinarias y someter a su aprobación el inventario y balance general de las cuentas del ejercicio anterior, y un presupuesto detallado de gastos e ingresos correspondientes al nuevo ejercicio anual, incluyendo las primas de seguros.
	2. Llevar directamente o bajo su dependencia y responsabilidad, los libros de actas de la asamblea y de registro de propietarios y residentes, y atender la correspondencia relativa al edificio o conjunto.
	3. Poner en conocimiento de los propietarios y residentes del edificio o conjunto, las actas de la asamblea general y del consejo de administración, si lo hubiere.
	4. Preparar y someter a consideración del Consejo de Administración las cuentas anuales, el informe para la Asamblea General anual de propietarios, el presupuesto de ingresos y egresos para cada vigencia, el balance general de las cuentas del ejercicio anterior, los balances de prueba y su respectiva ejecución presupuestal.
	5. Llevar bajo su dependencia y responsabilidad, la contabilidad del edificio o conjunto.
	6. Administrar con diligencia y cuidado los bienes de dominio de la persona jurídica que surgen como consecuencia de la desafectación de bienes comunes no esenciales y destinarlos a los fines autorizados por la asamblea general en el acto de desafectación, de conformidad con el reglamento de propiedad horizontal.

	<b>PROCESO: INVESTIGACIÓN</b>	<b>IC-04</b>
	<b>SUBPROCESO: GESTIÓN DE LOS PROGRAMAS DE INICIACIÓN CIENTÍFICA</b>	<b>Versión :2</b>
	<b>FORMATO: INFORME FINAL DE TRABAJO DE GRADO EN MODALIDAD DE PROYECTOS DE PLAN DE NEGOCIO</b>	<b>Página: 14 de 79</b>

	<p>7. Cuidar y vigilar los bienes comunes, y ejecutar los actos de administración, conservación y disposición de los mismos de conformidad con las facultades y restricciones fijadas en el reglamento de propiedad horizontal.</p> <p>8. Cobrar y recaudar, directamente o a través de apoderados cuotas ordinarias y extraordinarias, multas, y en general, cualquier obligación de carácter pecuniario a cargo de los propietarios u ocupantes de bienes de dominio particular del edificio o conjunto, iniciando oportunamente el cobro judicial de las mismas, sin necesidad de autorización alguna.</p> <p>9. Elevar a escritura pública y registrar las reformas al reglamento de propiedad horizontal aprobadas por la asamblea general de propietarios, e inscribir ante la entidad competente todos los actos relacionados con la existencia y representación legal de la persona jurídica.</p> <p>10. Representar judicial y extrajudicialmente a la persona jurídica y conceder poderes especiales para tales fines, cuando la necesidad lo exija.</p> <p>11. Notificar a los propietarios de bienes privados, por los medios que señale el respectivo reglamento de propiedad horizontal, las sanciones impuestas en su contra por la asamblea general o el consejo de administración, según el caso, por incumplimiento de obligaciones.</p> <p>12. Hacer efectivas las sanciones por incumplimiento de las obligaciones previstas en esta ley, en el reglamento de propiedad horizontal y en cualquier reglamento interno, que hayan sido impuestas por la asamblea general o el Consejo de Administración, según el caso, una vez se encuentren ejecutoriadas.</p> <p>13. Expedir el paz y salvo de cuentas con la administración del edificio o conjunto cada vez que se produzca el cambio de tenedor o propietario de un bien de dominio particular.</p> <p>14. Las demás funciones previstas en la presente ley en el reglamento de propiedad horizontal, así como las que defina la asamblea general de propietarios.</p>
--	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

**Insumos y equipos básicos requeridos**

	<b>PROCESO: INVESTIGACIÓN</b>	<b>IC-04</b>
	<b>SUBPROCESO: GESTIÓN DE LOS PROGRAMAS DE INICIACIÓN CIENTÍFICA</b>	<b>Versión :2</b>
	<b>FORMATO: INFORME FINAL DE TRABAJO DE GRADO EN MODALIDAD DE PROYECTOS DE PLAN DE NEGOCIO</b>	<b>Página: 15 de 79</b>

Los insumos y repuestos requeridos para llevar a cabo las actividades Administrador delegado deben ser suministrados por la Entidad Compradora: oficina equipada con Escritorio, computador, internet, teléfono fijo, teléfono celular y archivadores.

### Dotación

Seguridad industrial	Todo el personal Administrador delegado cuenta con y porta los elementos de protección y seguridad industrial necesarios de acuerdo con las actividades que ejecute durante la prestación del servicio.
	Todo el personal Administrador delegado conoce y aplica los procedimientos y normas de seguridad e higiene industrial y porta su credencial de Administración de Riesgos Laborales -ARL- vigente.
Dotación	uniforme: camisa, chaleco, pantalón y zapatos

### Formación requerida y acreditaciones

Opción 1: Formación con pregrado en: Administración, contaduría, derecho o ingeniería industrial certificados mediante constancia de estudio expedida por una institución educativa reconocida por la Secretaría de Educación del municipio aplicable

1 año de experiencia laboral profesional.

Opción 2: Tecnólogo en gestión de la propiedad horizontal (SENA) con prácticas certificadas en propiedad horizontal

2 años de experiencia laboral

Manejo de paquetes ofimáticos en ambas opciones

2 Certificados del SENA o Certificados de capacitación expedidos por una	• Administración documental en el entorno laboral
	• Formulación de proyectos en mi profesión
	• ISO 9001:2008 modulo I: fundamentación de un sistema de gestión de la calidad

	<b>PROCESO: INVESTIGACIÓN</b>	<b>IC-04</b>
	<b>SUBPROCESO: GESTIÓN DE LOS PROGRAMAS DE INICIACIÓN CIENTÍFICA</b>	<b>Versión :2</b>
	<b>FORMATO: INFORME FINAL DE TRABAJO DE GRADO EN MODALIDAD DE PROYECTOS DE PLAN DE NEGOCIO</b>	<b>Página: 16 de 79</b>

<p>institución educativa reconocida por el Sistema Nacional de Información de la Educación Superior – SNIES– del Ministerio de Educación Nacional en:</p> <p><b>Nota:</b> en el trayecto laboral el funcionario debe realizar por lo menos 1 curso cada 6 meses para continuidad con Entysoli S.A.S con el fin de realizar mejoramiento continuo en los procesos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ISO 9001:2008 módulo II: planificación de un sistema de gestión de la calidad</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ISO 9001:2008: documentación de un sistema de gestión de la calidad</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ISO 9001:2008: medición, análisis y mejora de un sistema de gestión de la calidad</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ISO 9001:2008: auditoria interna de calidad</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sistemas de gestión de calidad para entidades públicas: conocimiento e implementación de la norma NTCGP 1000</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mentalidad de líder (Liderazgo)</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Formación de líderes con talento, integrales y competitivos</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Administración de recursos humanos</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Creatividad para la solución de conflictos laborales</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trabajo en equipo en el nivel gerencial</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trabajo en equipo en el nivel administrativo</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestión del talento humano: un encuentro con la ética en el contexto laboral e individual</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• CRM- la administración de la relación con los clientes</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Servicio al cliente mediante la comunicación telefónica</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Servicio al cliente: un reto personal</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Costos y presupuestos para edificaciones I: generalidades</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Costos y presupuestos para edificaciones II: costos directos</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Costos y presupuestos para edificaciones III: administración, imprevistos y utilidades</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Costos y presupuestos para edificaciones IV: elaboración del presupuesto</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Microsoft Project: aplicación en la programación de obras</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Administrativo para jefes de área trabajo seguro en alturas</li> </ul>	

**Tabla 2** Perfil y Funciones Administrador Delegado (construcción de acuerdo a la página de Colombia Compra Eficiente)

	<b>PROCESO: INVESTIGACIÓN</b>	<b>IC-04</b>
	<b>SUBPROCESO: GESTIÓN DE LOS PROGRAMAS DE INICIACIÓN CIENTÍFICA</b>	<b>Versión :2</b>
	<b>FORMATO: INFORME FINAL DE TRABAJO DE GRADO EN MODALIDAD DE PROYECTOS DE PLAN DE NEGOCIO</b>	<b>Página: 17 de 79</b>

## 8.2 Aseadoras (es)

<b>Producto específico:</b>	<b>Servicio de Aseo General</b>	
Nombre comercial:	Personal de Aseo General	
Unidad de medida:	Horas de servicio	
Descripción general:	Servicio de Personal de Aseo General ofrecido inicialmente a los Conjuntos o Edificios de uso residencial.	
Funciones:	Realizar labores de aseo, limpieza y mantenimiento de oficinas, zonas comunes y otras áreas de infraestructura física con el fin de garantizar que se encuentren en perfecto estado de presentación.	
	<b>Actividades de servicio</b>	<b>Resultado requerido</b>
Áreas Comunes	Limpieza de pasillos, salas de reunión, áreas de archivo y almacenaje, bibliotecas, bodegas y otras áreas comunes solicitadas por la Entidad Compradora.	Ausencia de polvo, manchas, autoadhesivos, salpicaduras, grasa, residuos, basuras, chicles, mal olor, residuos de suciedad acumulada y superficies pegajosas.
	Limpieza, aspirado, brillo y cuidado de sillas, muebles, poltronas y mesas.	Ausencia de manchas, polvo, residuos, autoadhesivos, basuras, chicles, mal olor y superficies pegajosas. Presencia de brillo en las sillas, muebles, poltronas y mesas que lo requieren. Aplicación de sustancias para la protección.
	Limpieza de persianas, cortinas, cortinas tipo blackout, acrílicos, techos y rejillas de ventilación.	Ausencia de polvo, telarañas, manchas, salpicaduras, chicles, autoadhesivos, grasa, mal olor, residuos de suciedad acumulada y superficies pegajosas.
	Limpieza de ventanas y vidrios interiores de oficinas, módulos, salas de reunión, zonas comunes y puertas.	Ausencia de polvo, manchas, salpicaduras, chicles, autoadhesivos, grasa y superficies pegajosas.

	<b>PROCESO: INVESTIGACIÓN</b>	<b>IC-04</b>
	<b>SUBPROCESO: GESTIÓN DE LOS PROGRAMAS DE INICIACIÓN CIENTÍFICA</b>	<b>Versión :2</b>
	<b>FORMATO: INFORME FINAL DE TRABAJO DE GRADO EN MODALIDAD DE PROYECTOS DE PLAN DE NEGOCIO</b>	<b>Página: 18 de 79</b>

	<p>Limpieza de paredes, barandas, escaleras, muros y divisiones modulares.</p>	<p>Ausencia de polvo, telarañas, manchas, autoadhesivos, salpicaduras, grasa, residuos, chicles, mal olor, residuos de suciedad acumulada y superficies pegajosas.</p>
	<p>Limpieza de cuadros, elementos decorativos, lámparas de escritorios, lámparas fluorescentes, marcos, enchufes e interruptores.</p>	<p>Ausencia de polvo, manchas, salpicaduras, grasa, residuos de suciedad acumulada, chicles autoadhesivos y superficies pegajosas.</p>
	<p>Limpieza y brillo de placas, ceniceros, letreros, plantas interiores, elementos decorativos que lo requieran y lámparas.</p>	<p>Ausencia de polvo, manchas, salpicaduras, grasa, residuos de suciedad acumulada, chicles autoadhesivos y superficies pegajosas. Presencia de brillo.</p>
	<p>Limpieza, aspirado, desmanchado y brillo de ascensores</p>	<p>Ausencia de polvo, manchas, autoadhesivos, salpicaduras, grasa, residuos, basuras, chicles, mal olor, residuos de suciedad acumulada y superficies pegajosas.</p>
	<p>Limpieza y vaciado de contenedores de basuras, canecas, ceniceros y papeleras. Cambio de bolsa plástica</p>	<p>Ausencia de polvo, manchas, salpicaduras, grasa, chicles, residuos de suciedad acumulada, líquidos que escurran, mal olor y superficies pegajosas. Debe haber capacidad en el contenedor, caneca, cenicero o papeleras para depositar basuras. Disponibilidad de nuevas bolsas plásticas cuando se requiera.</p>
	<p>Limpieza de los implementos, equipos y utensilios empleados para el servicio de cafetería, entre ellos, microondas, neveras, grecas, dispensadores, estufas, así como las instalaciones físicas de las cafeterías.</p>	<p>Ausencia de polvo, manchas, autoadhesivos, salpicaduras, grasa, residuos, basuras, chicles, mal olor, residuos de suciedad acumulada y superficies pegajosas.</p>

	<b>PROCESO: INVESTIGACIÓN</b>	<b>IC-04</b>
	<b>SUBPROCESO: GESTIÓN DE LOS PROGRAMAS DE INICIACIÓN CIENTÍFICA</b>	<b>Versión :2</b>
	<b>FORMATO: INFORME FINAL DE TRABAJO DE GRADO EN MODALIDAD DE PROYECTOS DE PLAN DE NEGOCIO</b>	<b>Página: 19 de 79</b>

<p>Apoyo en la limpieza y organización de elementos luego de comidas, reuniones de trabajo o eventos especiales realizados por la Entidad Compradora.</p>	<p>Instalaciones de la Entidad Compradora en estado de limpieza general de acuerdo con las especificaciones requeridas.</p>
<p>Evacuación diaria de desechos de las zonas objeto de la prestación del servicio: Introducción en empaques adecuados y disposición en los lugares destinados para su posterior recolección.</p>	<p>Ausencia de basuras acumuladas en la Entidad Compradora. Debe haber capacidad en el contenedor, caneca, cenicero o papelerera para depositar basuras. Los desechos se encuentran en el lugar requerido para su recolección.</p>
<p>Limpieza de parqueaderos, terrazas, sótanos y casetas de seguridad. No debe requerir maquinaria adicional a la establecida en el Anexo 3 del pliego de condiciones. Para la limpieza de las casetas de seguridad, el supervisor de la Entidad Compradora debe autorizar previamente al operario para que realice esta actividad.</p>	<p>Ausencia de telarañas, salpicaduras, residuos de suciedad acumulada, basuras, mal olor y superficies pegajosas.</p>
<p>Limpieza y riego las plantas y jardines interiores, y riego de los jardines exteriores aledaños a las instalaciones Entidad Compradora.</p>	<p>Ausencia de telarañas, salpicaduras, residuos de suciedad acumulada, basuras, mal olor y superficies pegajosas.</p>
<p>Eliminación de suciedad acumulada, hongos, maleza, hierbas y tierra entre las hendiduras de baldosas o ladrillos.</p>	<p>Ausencia de suciedad acumulada, hongos, maleza, hierbas y tierra acumulada entre las hendiduras de baldosas o ladrillos.</p>
<p>Lavado las fachadas y vidrios exteriores de las instalaciones de la Entidad Compradora a una altura menor a 1,5 metros.</p>	<p>Ausencia de manchas, salpicaduras, chicles, grasa, hongos y superficies pegajosas.</p>

	<b>PROCESO: INVESTIGACIÓN</b>	<b>IC-04</b>
	<b>SUBPROCESO: GESTIÓN DE LOS PROGRAMAS DE INICIACIÓN CIENTÍFICA</b>	<b>Versión :2</b>
	<b>FORMATO: INFORME FINAL DE TRABAJO DE GRADO EN MODALIDAD DE PROYECTOS DE PLAN DE NEGOCIO</b>	<b>Página: 20 de 79</b>

	Realización de brigadas de aseo.	Instalaciones de la Entidad Compravadora en estado de limpieza general de acuerdo con las especificaciones requeridas. Estas brigadas se realizan con el personal que presta el servicio de aseo.
	Limpieza de los elementos, equipos y utensilios empleados para el servicio de aseo.	Ausencia de grasa, residuos de suciedad acumulada, mal olor, superficies pegajosas. Los implementos se encuentran organizados y en los lugares dispuestos para su almacenaje.
Oficinas	Limpieza de oficinas, divisiones, escritorios, mesas, libros, cuadros, objetos decorativos, sillas, estanterías, repisas, archivadores y cajoneras.	Ausencia de polvo, telarañas, manchas, salpicaduras, grasa, líquidos, residuos pequeños, migas o boronas, chicles, basuras, autoadhesivos y superficies pegajosas.
	Limpieza exterior de computadores, teléfonos, impresoras, fotocopiadoras, consolas, fax, y demás equipos para uso administrativo con sus componentes que tenga la Entidad Compravadora.	Ausencia de polvo, manchas, salpicaduras, grasa, residuos pequeños, migas o boronas, autoadhesivos, chicles y superficies pegajosas.
Pisos y tapizado	Decapado, limpieza, brillo, sellado y mantenimiento del brillo de pisos, escaleras y estantes.	Ausencia de polvo, manchas, salpicaduras, grasa, chicles, residuos, residuos de suciedad acumulada, basuras, mal olor, charcos y superficies pegajosas. Presencia de brillo en el caso de los pisos, escaleras y estantes que requieren la aplicación de cera para brillo.
	Limpieza, lavado, aspirado y desmanchado de alfombras, tapetes y tapizados. No incluye despegue ni reemplazo de los tapetes o alfombras para	Ausencia de polvo, manchas, salpicaduras, hongos, grasa, chicles, residuos pequeños, basuras, mal olor y superficies pegajosas.

	<b>PROCESO: INVESTIGACIÓN</b>	<b>IC-04</b>
	<b>SUBPROCESO: GESTIÓN DE LOS PROGRAMAS DE INICIACIÓN CIENTÍFICA</b>	<b>Versión :2</b>
	<b>FORMATO: INFORME FINAL DE TRABAJO DE GRADO EN MODALIDAD DE PROYECTOS DE PLAN DE NEGOCIO</b>	<b>Página: 21 de 79</b>

	lavado especializado u otras superficies.	
Baños	Limpieza y desinfección de sanitarios, orinales lavamanos, duchas, griferías, dispensadores, secadores, accesorios, espejos, paredes, puertas y divisiones, pisos y papeleras. Aplicación de ambientadores y productos para el control del mal olor.	Ausencia de bacterias, manchas, salpicaduras, residuos de suciedad acumulada, charcos, basuras, mal olor y superficies pegajosas.
	Desatasco de sanitarios, orinales, duchas, sifones y lavamanos.	Sanitarios, orinales, duchas, sifones y lavamanos desatascados y funcionando de forma correcta.
	Abastecimiento de los baños de papel higiénico, toallas de papel, bolsas de basura, jabón de manos y otros elementos requeridos para su uso.	Los baños cuentan en todo momento con la dotación necesaria para su uso, siempre y cuando la Entidad Compradora haya contemplado esta dotación en su pedido mensual.
Zonas exteriores	Limpieza de patios, aceras, entradas, jardines, antejardines, zonas verdes y zonas exteriores aledañas a las instalaciones de la Entidad Compradora.	Ausencia de basuras, superficies pegajosas, contenedores de basura llenos completamente o sin limpiar, canalizaciones sucias u obstruidas.
	Recolección de hojas y limpieza de canalizaciones en caso de obstrucción.	Ausencia de hojas secas acumuladas y canalizaciones sucias y obstruidas.
	Limpieza y vaciado de contenedores, canecas y ceniceros exteriores.	Ausencia de manchas, salpicaduras, grasa, chicles, residuos de suciedad acumulada, líquidos que escurran, mal olor y superficies pegajosas. Debe haber capacidad en el contenedor, caneca o cenicero para depositar basuras. Disponibilidad de nuevas

	<b>PROCESO: INVESTIGACIÓN</b>	<b>IC-04</b>
	<b>SUBPROCESO: GESTIÓN DE LOS PROGRAMAS DE INICIACIÓN CIENTÍFICA</b>	<b>Versión :2</b>
	<b>FORMATO: INFORME FINAL DE TRABAJO DE GRADO EN MODALIDAD DE PROYECTOS DE PLAN DE NEGOCIO</b>	<b>Página: 22 de 79</b>

		bolsas plásticas cuando se requiera.
Buenas prácticas de aseo	Clasificación y envase de materiales y basuras y puesta a disposición de estos en los lugares de las instalaciones físicas de la Entidad Compradora indicados para su recolección y posterior reciclaje.	Presencia de contenedores con basura y materiales clasificados, correctamente empacados y dispuestos en los lugares indicados por la Entidad Compradora que deben estar ubicados dentro de las instalaciones de la Entidad Compradora
	Utilización de las señales de seguridad peatonal o equipos de seguridad industrial para evitar accidentes, de acuerdo a las instrucciones de la Entidad Compradora.	Utilización de las señales de seguridad peatonal en el momento de hacer las labores de limpieza, y según las indicaciones de la Entidad Compradora, ej: limpieza de baños, pisos o techos. Estas señales deben ser requeridas por la Entidad Compradora en su pedido mensual.
<b>Insumos y equipos básicos requeridos</b>		
Los insumos y repuestos requeridos para llevar a cabo las actividades de mantenimiento locativo básico deben ser suministrados por la Entidad Compradora (baldes, escobas, traperos, esponjas, toallas de papel, etc)		
<b>Dotación</b>		
Seguridad industrial	Todo el personal operario de aseo cuenta con y porta los elementos de protección y seguridad industrial necesarios de acuerdo con las actividades que ejecute durante la prestación del servicio.	
	Todo el personal operario de aseo conoce y aplica los procedimientos y normas de seguridad e higiene industrial y porta su credencial de Administración de Riesgos Laborales -ARL- vigente.	

	<b>PROCESO: INVESTIGACIÓN</b>	<b>IC-04</b>
	<b>SUBPROCESO: GESTIÓN DE LOS PROGRAMAS DE INICIACIÓN CIENTÍFICA</b>	<b>Versión :2</b>
	<b>FORMATO: INFORME FINAL DE TRABAJO DE GRADO EN MODALIDAD DE PROYECTOS DE PLAN DE NEGOCIO</b>	<b>Página: 23 de 79</b>

Dotación	Uniforme blusa o camisa y pantalón, zapatos, guantes, tapabocas y gorro o malla para pelo.
<b>Formación requerida y acreditaciones</b>	
(a) Estudios mínimos de 5to de primaria, certificados mediante constancia de estudio expedida por una institución educativa reconocida por la Secretaría de Educación del municipio aplicable.	
(b) Experiencia mínima de un (1) año en labores de limpieza, certificada por la empresa para la cual trabajó o trabaja el operario.	
(c) Certificados de capacitación expedidos por una institución educativa reconocida por el Sistema Nacional de Información de la Educación Superior – SNIES– del Ministerio de Educación Nacional, en: (i) Desinfección y limpieza; (ii) Reciclaje, manejo de basuras y responsabilidad ambiental; (iii) Manejo y manipulación de alimentos; y (iv) Etiqueta y buenos modales.	

*Tabla 3 Perfil y Funciones Personal de Aseo General (construcción de acuerdo a la página de Colombia Compra Eficiente)*

### 8.3 Toderos

<b>Producto específico:</b>	<b>Todero</b>	
Nombre comercial:	Personal de Aseo General	
Unidad de medida:	Horas de servicio	
Descripción general:	Servicio de Todero ofrecido inicialmente a los Conjuntos o Edificios de uso residencial.	
Funciones:	Realizar labores de aseo, limpieza y mantenimiento de oficinas, zonas comunes y otras áreas de infraestructura física con el fin de garantizar que se encuentren en perfecto estado de presentación. Es la persona encargada de ejecutar actividades de aseo que pueden ser demandantes físicamente o que se llevan a cabo lugares de difícil acceso y de mantenimiento básico locativo.	
<b>Actividades de servicio de mantenimiento locativo básico</b>		<b>Resultado requerido</b>

	<b>PROCESO: INVESTIGACIÓN</b>	<b>IC-04</b>
	<b>SUBPROCESO: GESTIÓN DE LOS PROGRAMAS DE INICIACIÓN CIENTÍFICA</b>	<b>Versión :2</b>
	<b>FORMATO: INFORME FINAL DE TRABAJO DE GRADO EN MODALIDAD DE PROYECTOS DE PLAN DE NEGOCIO</b>	<b>Página: 24 de 79</b>

Las siguientes actividades pueden incluir trabajo en alturas de nivel básico. Se entiende por trabajo en alturas de nivel básico, la definición que establece la Resolución 1409 de 2012, del Ministerio de Trabajo, esto es, toda actividad en la que exista el riesgo de caer a 1,50 m o más sobre un nivel inferior y donde se deba utilizar un sistema de acceso seguro como: escaleras; plataformas con barandas; escaleras portátiles, plataformas portátiles, canastillas y similares.

<b>Mantenimiento Preventivo</b>		
Plomería	Inspección de tuberías, sanitarios, orinales, lavaplatos, duchas, sifones, canalizaciones, cunetas, cañerías, piletas fuentes para verificar su buen funcionamiento. Aviso al supervisor del contrato sobre cualquier falla o anomalía.	Los daños y problemas son detectados y pueden ser reparados. El Proveedor previene complicaciones de taponamientos o fugas.
Mantenimiento eléctrico	Limpieza de luminarias, lámparas, reflectores, balastos, transformadores (externa), fusibles, tubos de descarga, cebadores (starter), casquillos, bombillos, interruptores automáticos (breakers), tomas de corriente, extensiones y cableado eléctrico.	Buen funcionamiento de luminarias, lámparas, balastos, transformadores, tubos de descarga, cebadores (starter), casquillos, bombillos, interruptores automáticos (breakers), tomas de corriente y fusibles.
	Revisión externa de transformadores, cableada e instalaciones eléctricas. Aviso al supervisor del contrato sobre cualquier falla o anomalía.	Los daños y problemas visibles son detectados y pueden ser reparados.
Reparaciones locativas menores.	Inspección de cortinas, cortinas tipo blackout, persianas, tapetes, marcos, puertas, casilleros, vidrios, ventanas, estanterías, repisas, mesas, muebles de	Los daños y problemas son detectados y si no requieren un tratamiento especial pueden ser reparados. En caso contrario el Proveedor previene la indisponibilidad o

	<b>PROCESO: INVESTIGACIÓN</b>	<b>IC-04</b>
	<b>SUBPROCESO: GESTIÓN DE LOS PROGRAMAS DE INICIACIÓN CIENTÍFICA</b>	<b>Versión :2</b>
	<b>FORMATO: INFORME FINAL DE TRABAJO DE GRADO EN MODALIDAD DE PROYECTOS DE PLAN DE NEGOCIO</b>	<b>Página: 25 de 79</b>

	oficina, cerraduras, chapas, bisagras, manijas y fallebas para verificar su buen funcionamiento. Aviso al supervisor del contrato sobre cualquier falla o anomalía.	funcionamiento incorrecto de los elementos en cuestión.
Mantenimiento de elementos y equipos	Inspección de secadores de manos y dispensadores de jabón, líquido antibacterial, papel higiénico, toallas de papel, ambientador y desodorizador de sanitarios para verificar su buen funcionamiento. Aviso al supervisor del contrato sobre cualquier falla o anomalía.	Los daños y problemas son detectados y si no requieren un tratamiento especial pueden ser reparados.
Limpieza en lugares de difícil acceso	Inspección y limpieza de ventanas, persianas, cortinas, cortinas tipo balckout, acrílicos, techos, rejillas, canales de ventilación y otros lugares de difícil acceso. Aviso al supervisor del contrato sobre cualquier falla o anomalía.	Rejillas y canales de ventilación en buen funcionamiento. Ausencia de polvo, residuos, basuras u obstrucciones en estos lugares. Ausencia de malos olores en las instalaciones de la Entidad Compradora.
	Limpieza de la fachada de la Entidad Compradora siempre que el operario no implique trabajo en alturas de nivel avanzado de acuerdo con la Resolución 1409 de 2012, del Ministerio de Trabajo.	La fachada de la Entidad Compradora se encuentra limpia, sin manchas, salpicaduras, chicles, grasa, hongos y superficies pegajosas.
General	Apoyo en las brigadas de mantenimiento que programe la Entidad Compradora.	Buen funcionamiento y apariencia de las instalaciones de la Entidad Compradora.
	Apoyo al personal de Aseo cuando lo requiera la entidad	

	<b>PROCESO: INVESTIGACIÓN</b>	<b>IC-04</b>
	<b>SUBPROCESO: GESTIÓN DE LOS PROGRAMAS DE INICIACIÓN CIENTÍFICA</b>	<b>Versión :2</b>
	<b>FORMATO: INFORME FINAL DE TRABAJO DE GRADO EN MODALIDAD DE PROYECTOS DE PLAN DE NEGOCIO</b>	<b>Página: 26 de 79</b>

<b>Mantenimiento Correctivo</b>		
Plomería	Reparación de fugas menores en tuberías, sanitarias, orinales, lavamanos, lavaplatos, duchas, piletas y fuentes.	Buen funcionamiento de las tuberías, sanitarios, orinales, lavamanos, lavaplatos, duchas, sifones, canalizaciones, cunetas, cañerías, piletas y fuentes. Buen drenaje del agua. Ausencia de basuras, residuos, humedad, hongos o mohos en las zonas aledañas.
	Reemplazo de piezas dañadas de tuberías, sanitarios, orinales, lavamanos, lavaplatos y duchas.	
	Reparación de taponamientos en tuberías, sanitarios, orinales, lavaplatos, duchas, sifones, canalizaciones, cunetas, cañerías, piletas y fuentes.	
Mantenimiento eléctrico	Instalación, reparación, reemplazo y limpieza de luminarias, lámparas, reflectores, balastos, tubos de descarga, cebadores (starter), casquillos, bombillos, interruptores automáticos (breakers), tomas de corriente y fusibles. Reemplazo de insumos y repuestos requeridos para todo lo anterior.	Buen funcionamiento de luminarias, lámparas, reflectores, balastos, tubos de descarga, cebadores (starter), casquillos, bombillos, interruptores automáticos (breakers), tomas de corriente y fusibles.
	Reparación de cortos menores.	Buen funcionamiento de la red eléctrica
Reparaciones locativas menores	Reparaciones menores de resane, enchape y pintura de paredes, pisos y techos interiores de las instalaciones.	Paredes, pisos y techos en buen estado, sin peladuras, huecos, manchas, grietas, descoloración o falta de pintura. Ausencia de hongos y humedad en las paredes.

	<b>PROCESO: INVESTIGACIÓN</b>	<b>IC-04</b>
	<b>SUBPROCESO: GESTIÓN DE LOS PROGRAMAS DE INICIACIÓN CIENTÍFICA</b>	<b>Versión :2</b>
	<b>FORMATO: INFORME FINAL DE TRABAJO DE GRADO EN MODALIDAD DE PROYECTOS DE PLAN DE NEGOCIO</b>	<b>Página: 27 de 79</b>

	Ajuste y desmonte de marcos, puertas, vidrios y ventanas	Marcos, puertas y ventanas en buen estado y funcionando adecuadamente según las necesidades de la Entidad Compradora.
	Instalación o reparaciones de repisas, estanterías, casilleros, sillas, mesas y otros muebles de oficina.	Disponibilidad y buen funcionamiento de repisas, estanterías, páneles, sillas y mesas.
Traslado de materiales y adecuación de espacios	Traslado de muebles, instalación, reparación y adecuación de páneles y módulos de oficina (puestos de trabajo).	Ubicación de los muebles en los lugares requeridos. Oficinas disponibles y en funcionamiento para permitir las labores del personal en la Entidad Compradora
	Habilitar bodegas, lugares de archivo, salas de reunión, auditorios y salones comunes según lo requiera la Entidad Compradora.	Disponibilidad de espacios según lo requiera la Entidad Compradora

### **Insumos y equipos básicos requeridos Todero**

Cajas de herramientas, multímetros, pinzas amperimétricas, extensiones eléctricas de hasta 100 metros, taladros eléctricos industriales roto percutores, caladoras o sierras de vaivén, sondas mecánicas, ponchadoras, pistolas de calafateo, pistolas de silicona, pinzas, alicates, espátulas, llanas, llanas dentadas, martillos, macetas, seguetas con su marco, serruchos, corta vidrios, remachadoras, destornilladores, cortafríos, llaves inglesas o llaves expansivas, juegos de llaves de relojero, juegos de rache, boquilleras, palas, brochas y rodillos para pintar, escaleras de hasta 20 pasos, guantes especiales para labores de mantenimiento, aviso de señalización, conos de señalización, andamios y tubulares, escalera de mano, soldador, casco protector para soldar, soportes y tornillos, azadón, pala, mortero, escoba, y todos los elementos de protección personal necesarios para llevar a cabo las actividades de mantenimiento locativo básico como puntos de anclaje interiores y exteriores, arnés y eslingas. La siguiente maquinaria, herramientas y equipos requeridos para llevar a cabo las actividades de mantenimiento básico locativo deben ser solicitadas por la Entidad Compradora en la solicitud de Cotización para que de ser el caso, Entysoli S.A.S cotice un recargo adicional por concepto de este factor: sondas eléctricas, compresores de pintura con pistola e implementos, cortadoras, pulidoras, motobomba e hidrolavadora.

	<b>PROCESO: INVESTIGACIÓN</b>	<b>IC-04</b>
	<b>SUBPROCESO: GESTIÓN DE LOS PROGRAMAS DE INICIACIÓN CIENTÍFICA</b>	<b>Versión :2</b>
	<b>FORMATO: INFORME FINAL DE TRABAJO DE GRADO EN MODALIDAD DE PROYECTOS DE PLAN DE NEGOCIO</b>	<b>Página: 28 de 79</b>

### Servicio de jardinería básica

Las siguientes actividades pueden incluir trabajo en alturas de nivel básico. Se entiende por trabajo en alturas de nivel básico, la definición que establece la Resolución 1409 de 2012, del Ministerio de Trabajo, esto es, toda actividad en la que exista el riesgo de caer a 1,50 m o más sobre un nivel inferior y donde se deba utilizar un sistema de acceso seguro como: escaleras; plataformas con barandas; escaleras portátiles, plataformas portátiles, canastillas y similares.

Mantenimiento básico de zonas verdes, plantas y jardines en sedes administrativas	Poda de prado, bordeas, cercas vivas y plantas.	El prado, las cercas vivas y plantas se encuentran correctamente podadas y con buen aspecto.
	Trasplante y reemplazo de plantas. (No incluye el suministro de plantas).	Las plantas están abonadas de acuerdo a las instrucciones y frecuencia indicada por la Entidad Compradora.
	Preparación y remoción de suelos para oxigenación.	
	Aplicación de abono y fertilizantes de uso común.	
	Traslado, mantenimiento y limpieza de macetas, jardineras soportes. Descarte de agua de los recipientes recibidores	Las macetas, jardineras y soportes se encuentran limpias y con buen aspecto. Los recipientes recibidos se encuentran libres de agua.
	Revisión de humedad, riego de plantas, prados y árboles.	Los prados y cercas vivas, plantas y árboles son regados en la frecuencia requerida por la Entidad Compradora

### Insumos y equipos básicos requeridos

Tijeras de jardinería, palas, picas, rastrillo metálicos, carretillas, mangueras, equipos de fumigación, tijeras pico de loro, hombre solo, machetes, azadones, andamios, tubulares y escalera de mano y todos los elementos de protección personal necesarios para llevar a cabo las actividades de jardinería básica como arnés y eslingas. La siguiente maquinaria, herramientas y equipos requeridos para llevar a cabo las actividades de jardinería básica deben ser solicitadas por la Entidad Compradora en la solicitud de Cotización para que de ser el caso, Entysoli S.A.S cotice un recargo adicional por concepto de este factor: guadañas, sopladora de hojas, cortadora de césped etc.

### Dotación

	<b>PROCESO: INVESTIGACIÓN</b>	<b>IC-04</b>
	<b>SUBPROCESO: GESTIÓN DE LOS PROGRAMAS DE INICIACIÓN CIENTÍFICA</b>	<b>Versión :2</b>
	<b>FORMATO: INFORME FINAL DE TRABAJO DE GRADO EN MODALIDAD DE PROYECTOS DE PLAN DE NEGOCIO</b>	<b>Página: 29 de 79</b>

Seguridad industrial	<p>Todo el personal operario de aseo cuenta con y porta los elementos de protección y seguridad industrial necesarios de acuerdo con las actividades que ejecute durante la prestación del servicio.</p>
	<p>Todo el personal todero conoce y aplica los procedimientos y normas de seguridad e higiene industrial y porta su credencial de Administración de Riesgos Laborales -ARL- vigente.</p>
Dotación	<p>Uniforme (camisa y overol o camisa y pantalón), zapatos y botas.</p>
<b>Formación requerida y acreditaciones</b>	
<p>(a) Estudios mínimos de 5to de primaria, certificados mediante constancia de estudio expedido por una institución educativa reconocida por la Secretaría de Educación del municipio aplicable.</p>	
<p>(b) Experiencia mínima de tres (3) años en labores auxiliares de mantenimiento de edificios (apoyo operativo en la construcción de obras civiles, albañilería, plomería o fontanería, carpintería, resane y pintura, cerrajería y mantenimiento eléctrico básico, certificada por la empresa para la cual trabajó o trabaja el operario.</p>	
<p>(c) Certificados de cursos de capacitación expedidos por una institución educativa reconocida por el Sistema Nacional de Información de la Educación Superior –SNIES– del Ministerio de Educación Nacional, en por los menos 2 de las siguientes áreas de conocimiento : auxiliar en construcción de obras civiles; Plomería o fontanería; carpintería; resane y pintura y mantenimiento eléctrico. Los operarios que cuenten con experiencia mayor a tres (3) años pueden acreditarla para reemplazar los certificados de capacitación, teniendo en cuenta que dos (2) años de experiencia adicional equivaldrían a (1) certificado de curso de capacitación.</p>	

**Tabla 4** Perfil y Funciones Toderos (construcción de acuerdo a la página de Colombia Compra Eficiente)

Dentro del mercado de la construcción y específicamente en la prestación de servicios profesionales en administración de conjuntos residenciales podemos destacar que Entysoli S.A.S es una de las pocas empresas que ofrece no solo el manejo administrativo de las zonas comunes en propiedad horizontal, sino que además ofrece el servicio de personal de aseo y toderos con dotación de herramientas y maquinaria propias, lo que

	<b>PROCESO: INVESTIGACIÓN</b>	<b>IC-04</b>
	<b>SUBPROCESO: GESTIÓN DE LOS PROGRAMAS DE INICIACIÓN CIENTÍFICA</b>	<b>Versión :2</b>
	<b>FORMATO: INFORME FINAL DE TRABAJO DE GRADO EN MODALIDAD DE PROYECTOS DE PLAN DE NEGOCIO</b>	<b>Página: 30 de 79</b>

hace un seguimiento más efectivo al servicio ofrecido, además de la ventaja competitiva descrita en el numeral 6.3 del presente documento.

Nuestro mayor reto es emprender en un sector que está invadido por personal empírico, vender nuestra idea de tecnificación y mejoramiento de procesos a nuestros clientes no será tarea fácil, sin embargo, dado al auge de la globalización y el uso de herramientas gerenciales que serán aplicables en este modelo de negocio se pretende incursionar en el mercado destacando las ventajas y beneficios ofrecidos, generando valor y satisfacción con el servicio adquirido con nosotros.

## **9. Ventaja Competitiva del proyecto**

Nuestra empresa será destacada en el mercado por la prioridad que se dará al servicio en general; tendremos indicadores de medición que evalúen nuestro trabajo haciéndonos eficientes y eficaces para la satisfacción de nuestros clientes por medio de las siguientes estrategias:

### *9.1 Comunicación Sin Límites*

Aprovechamiento de los medios físicos y tecnológicos para generar redes de comunicación donde nuestros clientes encontrarán entre otras cosas:

- Página Web:
- Portafolio de Servicios
- Módulo de PQRS donde podrán realizar sus peticiones y hacer seguimiento a una solución efectiva por parte de la administración.
- Alianzas estratégicas: listado de profesionales que ofrecen sus servicios en plomería, construcción, pintura, albañilería etc.,
- Blog de interés: donde la comunidad podrá hacer seguimiento a las actividades programadas y realizadas por nuestros administradores delegados en cada conjunto (capacitaciones, jornadas de vacunación, reuniones sociales, etc).
- Acceso a nuestras redes sociales (Facebook, instagram, YouTube, LinkedIn).

	<b>PROCESO: INVESTIGACIÓN</b>	<b>IC-04</b>
	<b>SUBPROCESO: GESTIÓN DE LOS PROGRAMAS DE INICIACIÓN CIENTÍFICA</b>	<b>Versión :2</b>
	<b>FORMATO: INFORME FINAL DE TRABAJO DE GRADO EN MODALIDAD DE PROYECTOS DE PLAN DE NEGOCIO</b>	<b>Página: 31 de 79</b>

## 9.2 Infraestructura y Dotación

Conjunto de medios técnicos, servicios e instalaciones necesarios para el desarrollo de una actividad o para que un lugar pueda ser utilizado.

- Oficina de atención personalizada en la cual nuestros clientes podrán contactarnos de manera presencial con el fin de generar un clima de confianza, respeto y solución de conflictos.
- Herramientas y maquinaria propias, necesarias para satisfacer las necesidades de nuestros clientes
- Dotación empresarial y elementos de protección personal para nuestros empleados.

## 9.3 Apoyo social:

Favorece la eficacia y rentabilidad

- Apoyo aprendices SENA en etapa práctica y productiva
- Inclusión Social

## 10. Definición del mercado

Nuestro mercado objetivo está compuesto por usuarios y clientes habitantes de edificios o conjuntos de uso residencial levantados sobre uno o varios lotes de terreno que comparten áreas y servicios de zonas comunes y que se encuentran regidos principalmente por la Ley de Propiedad Horizontal 675 de 2001:

### 10.1 Clientes

Será quien compra o contrata el servicio con las siguientes características:

- Persona Jurídica (Conjuntos en propiedad horizontal) con más de 20 unidades habitacionales y que compartan zonas comunes.
- Presidente del consejo de administración, con la colaboración y asesoría de los demás miembros del consejo.
- Localizados en Bogotá
- Zona 10 de Engativá
- Estrato 3 y 4

	<b>PROCESO: INVESTIGACIÓN</b>	<b>IC-04</b>
	<b>SUBPROCESO: GESTIÓN DE LOS PROGRAMAS DE INICIACIÓN CIENTÍFICA</b>	<b>Versión :2</b>
	<b>FORMATO: INFORME FINAL DE TRABAJO DE GRADO EN MODALIDAD DE PROYECTOS DE PLAN DE NEGOCIO</b>	<b>Página: 32 de 79</b>

### 10.2 Usuarios Finales

Es el que lo consume el servicio para obtener un beneficio o utilidad.

- Hombres y mujeres económicamente activos (empleados, independientes, pensionados, rentistas, etc.)
- Mayores de 18 años
- Propietarios o arrendatarios de vivienda en PH
- Localizados en Bogotá
- Zona 10 de Engativá
- Estrato 3 y 4
- Con o sin hijos
- Con o sin mascotas

### 10.3 Análisis del Mercado

Según los resultados del Censo Inmobiliario 2019 publicado en la página de la Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital, hoy Bogotá tiene 2.643.666 predios con 287.325.405 mts<sup>2</sup> construidos que valen más de \$623,8 billones. (Gráfico 1).



**Gráfico 1** Distribución del área construida por uso del predio – urbano (resultados del Censo Inmobiliario 2019)

	PROCESO: INVESTIGACIÓN	IC-04
	SUBPROCESO: GESTIÓN DE LOS PROGRAMAS DE INICIACIÓN CIENTÍFICA	Versión :2
	FORMATO: INFORME FINAL DE TRABAJO DE GRADO EN MODALIDAD DE PROYECTOS DE PLAN DE NEGOCIO	Página: 33 de 79

El área construida mostró un crecimiento del 1,44% respecto del año anterior, que muestra un menor ritmo de crecimiento, pues en promedio entre los años 2010 y 2019 fue del 2,25% (Gráfico 2).

El área construida pasó de 283,2 millones de mts<sup>2</sup> en 2018 a 287,3 millones de mts<sup>2</sup> en 2019 (Gráfico 3)



Gráfico 2 Evolución del área construida 2010 – 2019 (resultados del Censo Inmobiliario 2019)

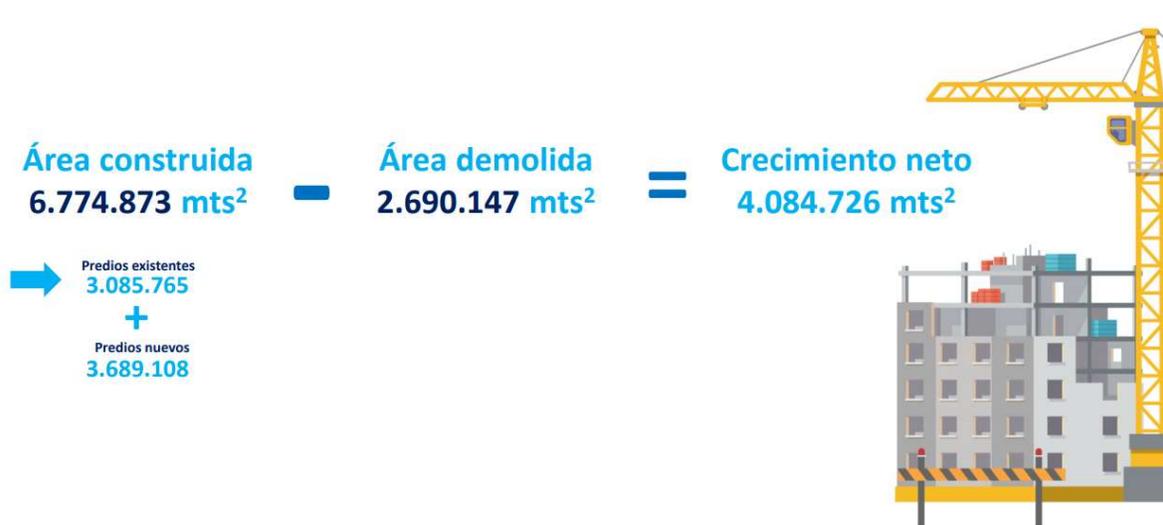


Gráfico 3 Cambios Físicos, área construida (resultados del Censo Inmobiliario 2019)

	<b>PROCESO: INVESTIGACIÓN</b>	<b>IC-04</b>
	<b>SUBPROCESO: GESTIÓN DE LOS PROGRAMAS DE INICIACIÓN CIENTÍFICA</b>	<b>Versión :2</b>
	<b>FORMATO: INFORME FINAL DE TRABAJO DE GRADO EN MODALIDAD DE PROYECTOS DE PLAN DE NEGOCIO</b>	<b>Página: 34 de 79</b>

Según información extraída de la página de la Veeduría Distrital de Bogotá en el reporte de fichas locales actualizado en agosto de 2018, la capital Bogotana cuenta con 8'181.047 habitantes aproximadamente de los cuales la localidad de Engativá ocupa el tercer lugar en población con 883.319 habitantes (aprox.), con una extensión por hectáreas de 3.588 de superficie es decir el 10.80% de Bogotá, está dividida administrativamente en 9 UPZ y tiene un total de 82 barrios (Gráfico 4 y Tabla 5)



**Gráfico 4** Fichas locales por UPZ (Veeduría Distrital)

	<b>PROCESO: INVESTIGACIÓN</b>	<b>IC-04</b>
	<b>SUBPROCESO: GESTIÓN DE LOS PROGRAMAS DE INICIACIÓN CIENTÍFICA</b>	<b>Versión :2</b>
	<b>FORMATO: INFORME FINAL DE TRABAJO DE GRADO EN MODALIDAD DE PROYECTOS DE PLAN DE NEGOCIO</b>	<b>Página: 35 de 79</b>

No LOCALIDAD	LOCALIDAD	POBLACION (2018)	Extensión por hectáreas	%	UPZ	BARRIOS
11	Suba	1.315.509	10.056	16,08%	13	119
8	Kennedy	1.230.539	3.859	15,04%	12	99
10	Engativá	883.319	3.588	10,80%	9	82
7	Bosa	753.496	2.393	9,21%	5	73
19	Ciudad Bolívar	748.012	13.000	9,14%	9	121
1	Usaquén	475.275	6.520	5,81%	10	78
9	Fontibón	424.038	3.328	5,18%	8	53
4	San Cristóbal	392.220	4.910	4,79%	6	82
18	Rafael Uribe Uribe	348.023	1.383	4,25%	5	46
5	Usme	342.940	21.507	4,19%	8	118
12	Barrios Unidos	270.280	1.190	3,30%	4	38
16	Puente Aranda	218.555	1.731	2,67%	5	44
6	Tunjuelito	186.383	991	2,28%	2	17
13	Teusaquillo	140.135	1.419	1,71%	6	33
2	Chapinero	126.192	3.801	1,54%	6	54
15	Antonio Nariño	109.199	488	1,33%	2	16
3	Santa Fe	93.857	4.517	1,15%	6	28
14	Los Mártires	93.248	651	1,14%	2	20
17	La Candelaria	22.243	206	0,27%	1	8
20	Sumapaz	7.584	78.097	0,09%	1	32
<b>TOTAL BOGOTA (APROX)</b>		<b>8.181.047</b>	<b>163.635</b>	<b>100,00%</b>	<b>120</b>	<b>1161</b>

*Tabla 5 Extensión de localidades por hectáreas (construcción propia)*

Según el Departamento Nacional de Estadística -DANE- "La estratificación socioeconómica es el mecanismo que permite clasificar la población en distintos estratos o grupos de personas que tienen características sociales y económicas similares, a través del examen de las características físicas de sus viviendas, el entorno inmediato y el contexto urbanístico o rural de las mismas". Los municipios y distritos pueden tener entre uno y seis estratos, dependiendo de la heterogeneidad económica y social de sus viviendas. Bogotá se clasifica en seis (6) estratos. Esta herramienta de

	<b>PROCESO: INVESTIGACIÓN</b>	<b>IC-04</b>
	<b>SUBPROCESO: GESTIÓN DE LOS PROGRAMAS DE INICIACIÓN CIENTÍFICA</b>	<b>Versión :2</b>
	<b>FORMATO: INFORME FINAL DE TRABAJO DE GRADO EN MODALIDAD DE PROYECTOS DE PLAN DE NEGOCIO</b>	<b>Página: 36 de 79</b>

focalización del gasto se emplea para cobrar los servicios públicos domiciliarios con tarifas diferenciales por estrato y para asignar subsidios y contribuciones a los hogares en esta área. De esta manera, quienes tienen más capacidad económica pagan más por los servicios públicos y contribuyen para que los hogares de estratos bajos puedan pagar sus tarifas. (Secretaría Distrital de Planeación (2019))

### Estratificación socioeconómica vigente

Para el área urbana del Distrito Capital está determinada por el Decreto Distrital 394 de 2017, en la rural por el Decreto Distrital 304 de 2008 y para los centros poblados el Decreto Distrital 396 de 2017. (Secretaría Distrital de Planeación (2019)).

## 10.4 Localización

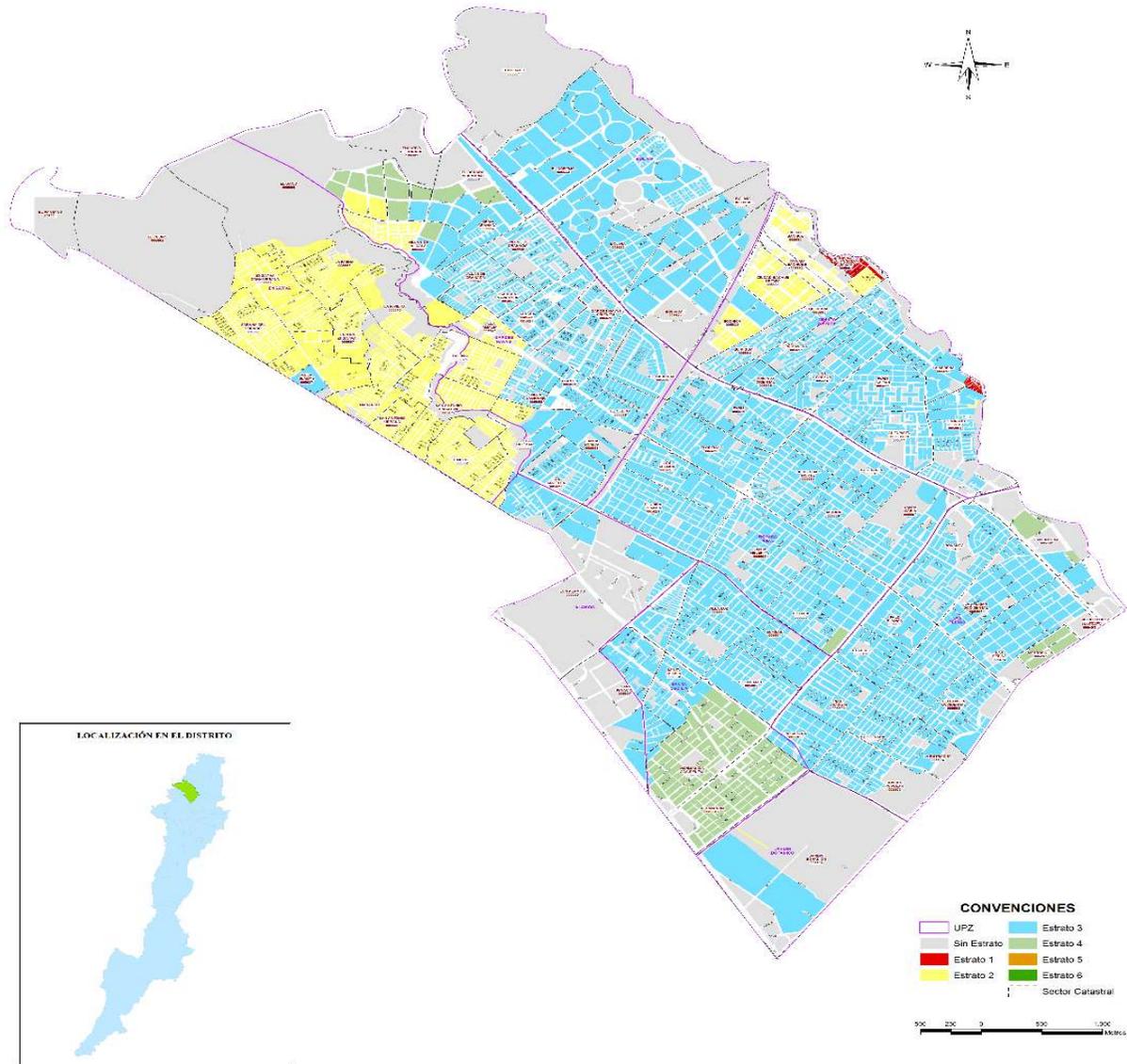
### 10.4.1 Localidad 10 Engativá

El proyecto centrará sus operaciones inicialmente en la localidad de Engativá. Es la localidad No. 10 de Bogotá, está ubicada al noroccidente de la capital y limita al norte con el río Juan Amarillo, el cual la separa de la localidad de Suba, al Oriente está bordeada por la Avenida del Congreso Eucarístico o Avenida 68, límite con la localidad de Barrios Unidos; al sur con la Avenida Jorge Eliécer Gaitán o Autopista El Dorado y el antiguo camino a Engativá, el que la separa de Fontibón y al occidente limita con el río Bogotá, cuenta con tres humedales: La Florida, Jaboque y Santa María del Lago. (Alcaldía Local de Engativá. (2019)) (Gráfico 5).

### 10.4.2 Matriz MPC

Entysoli S.A.S tendrá diferentes tipos de competencia teniendo en cuenta a que hay diversidad de agentes competidores directos con nuestra misión, como son: las inmobiliarias, las personas naturales que trabajan como independientes en la profesión y las empresas dedicadas a la administración de PH (Tabla6):

	<b>PROCESO: INVESTIGACIÓN</b>	<b>IC-04</b>
	<b>SUBPROCESO: GESTIÓN DE LOS PROGRAMAS DE INICIACIÓN CIENTÍFICA</b>	<b>Versión :2</b>
	<b>FORMATO: INFORME FINAL DE TRABAJO DE GRADO EN MODALIDAD DE PROYECTOS DE PLAN DE NEGOCIO</b>	<b>Página: 37 de 79</b>



**Gráfico 5** Estratificación Socioeconómica Urbana. Localidad No. 10 Engativá (Secretaría Distrital de Planeación).

	<b>PROCESO: INVESTIGACIÓN</b>	<b>IC-04</b>
	<b>SUBPROCESO: GESTIÓN DE LOS PROGRAMAS DE INICIACIÓN CIENTÍFICA</b>	<b>Versión :2</b>
	<b>FORMATO: INFORME FINAL DE TRABAJO DE GRADO EN MODALIDAD DE PROYECTOS DE PLAN DE NEGOCIO</b>	<b>Página: 38 de 79</b>

Factor crítico de éxito	Peso	Soluciones y Entornos S.A.S		Inmobiliarias		personas naturales independientes		Empresas dedicadas a la administración de propiedad horizontal	
		Clasificación	Puntuación	Clasificación	Puntuación	Clasificación	Puntuación	Clasificación	Puntuación
Calidad del servicio	0,1	4	0,4	2	0,2	4	0,4	4	0,4
Estrategias Comerciales	0,2	4	0,8	4	0,8	1	0,2	2	0,4
Lealtad de clientes	0,1	2	0,2	4	0,4	2	0,2	4	0,4
Precio del servicio	0,1	3	0,3	3	0,3	4	0,4	3	0,3
Localización	0,05	2	0,1	4	0,2	1	0,05	2	0,1
Logística de distribución	0,05	3	0,15	3	0,15	1	0,05	3	0,15
Planta Física	0,1	4	0,4	4	0,4	1	0,1	3	0,3
Posición Financiera	0,1	2	0,2	4	0,4	1	0,1	3	0,3
Posicionamiento en el Mercado	0,05	1	0,05	4	0,2	4	0,2	3	0,15
Tiempos de Entrega en el servicio	0,05	2	0,1	3	0,15	3	0,15	4	0,2
Variedad de servicios	0,1	4	0,4	1	0,1	1	0,1	3	0,3
<b>Total</b>	<b>1,00</b>	<b>-</b>	<b>3,10</b>	<b>-</b>	<b>3,30</b>	<b>-</b>	<b>1,95</b>	<b>-</b>	<b>3,00</b>

**Tabla 6** Análisis CPM (construcción propia)

	<b>PROCESO: INVESTIGACIÓN</b>	<b>IC-04</b>
	<b>SUBPROCESO: GESTIÓN DE LOS PROGRAMAS DE INICIACIÓN CIENTÍFICA</b>	<b>Versión :2</b>
	<b>FORMATO: INFORME FINAL DE TRABAJO DE GRADO EN MODALIDAD DE PROYECTOS DE PLAN DE NEGOCIO</b>	<b>Página: 39 de 79</b>



**Gráfico 6** Resultado comparativo con la competencia (construcción propia)

Luego de analizar la matriz MPC (Gráfico 6), se puede encontrar que Entysoli S.A.S presenta muy buenos resultados con respecto a su competencia; sin embargo deberá crear estrategias convenientes para atacar específicamente:

- **Lealtad de los clientes:** Por parte de las inmobiliarias la lealtad con sus clientes son por su gestión en la compra y venta de inmuebles, solo unas pocas se dedican al negocio de administrar pero no suministran el personal para mantenimiento de infraestructura directamente sino que subcontrata con otras empresas, de igual manera sucede con las personas naturales y las empresas dedicadas a la administración de PH.
- **Localización:** Las grandes inmobiliarias tienen presencia prácticamente en toda Colombia, los administradores independientes pueden tener a su cargo máximo cuatro conjuntos para administración pero se limitan a una periferia reducida teniendo en cuenta los desplazamientos para su función, son muy pocas las

	PROCESO: INVESTIGACIÓN	IC-04
	SUBPROCESO: GESTIÓN DE LOS PROGRAMAS DE INICIACIÓN CIENTÍFICA	Versión :2
	FORMATO: INFORME FINAL DE TRABAJO DE GRADO EN MODALIDAD DE PROYECTOS DE PLAN DE NEGOCIO	Página: 40 de 79

empresas dedicadas exclusivamente a la administración de PH, sin embargo no suele extender sus servicios a más de tres regionales por capacidad financiera.

- Posición Financiera: la posición de las inmobiliarias es bastante sólida teniendo en cuenta a la naturaleza de su negocio como la compra y venta de edificaciones, los administradores independientes no poseen un colchón amplio para suplir necesidades en caso de un desequilibrio financiero, algunas empresas dedicadas exclusivamente a la administración de PH son financieramente estables.
- Posicionamiento en el Mercado: Dada la estrategia de mercadeo las inmobiliarias son sobresaliente en este campo
- Tiempos de entrega en el servicio: El reclutamiento del personal para coadministrar o prestar el servicio de mantenimiento de infraestructura es dispendioso, por lo que las inmobiliarias y las empresas prestadoras de este servicio ya cuentan con un plan definido y perfiles requeridos para cada cargo a diferencia de los coadministradores independientes.

## **11. Canales de distribución, comunicación y relacionamiento con el segmento**

El canal de distribución a utilizar en este proyecto es el **Canal Directo**, ya que se tiene la oportunidad de controlar la calidad en el servicio ofrecido al poder interactuar con los clientes. Este hecho nos permitirá tener oportunidad de mejora, poner en práctica la personalización de las ofertas, y una rápida respuesta a los problemas de los clientes.

La venta será directa a los usuarios y consumidores del servicio por cuanto se emplearán las siguientes tácticas de comunicación y Ventas:

	PROCESO: INVESTIGACIÓN	IC-04
	SUBPROCESO: GESTIÓN DE LOS PROGRAMAS DE INICIACIÓN CIENTÍFICA	Versión :2
	FORMATO: INFORME FINAL DE TRABAJO DE GRADO EN MODALIDAD DE PROYECTOS DE PLAN DE NEGOCIO	Página: 41 de 79

### *11.1 Telemarketing y venta telefónica*

Consiste en la utilización del medio telefónico para conectarse con los clientes con el objetivo de incrementar las ventas de una empresa (Enciclopedia Económica 2017-2019).

### *11. 2 Marketing de respuesta directa*

Es una técnica que se utiliza para dirigir mensajes comerciales hacia los consumidores individuales (12manage.com). Por lo general, el marketing de respuesta directa no tiene como objetivo el vender, sino el atraer la atención de los prospectos para que puedan realizar la siguiente acción. (merca20.com).

- Periódicos gratis, revistas del sector inmobiliario.
- Radio y televisión
- Participación en Convenciones, exposiciones comerciales y Ferias Empresariales del sector inmobiliario
- Internet, página web, redes sociales
- Canal voz a voz
- Participación con previa autorización por el consejo de administración en las asambleas generales de Copropietarios con el fin de generar expectativa de nuestra empresa.

### *11.3 Especialidades Publicitarias*

- Material P.O.P: folletos, imanes publicitarios, esferos, tarjetas de presentación, brochure, etc.

## **12. Equipo humano para el Plan de Negocio**

El presente plan de negocio fue desarrollado y estructurado por Claudia Marcela Hernández Ordoñez estudiante de la Facultad de Negocios, Gestión y Sostenibilidad en la modalidad de Especialización en Gestión Empresarial del Politécnico Gran Colombiano es profesional en Administración de empresas de la misma institución, tecnóloga en Gestión empresarial y técnica profesional en secretariado del SENA. El

	PROCESO: INVESTIGACIÓN	IC-04
	SUBPROCESO: GESTIÓN DE LOS PROGRAMAS DE INICIACIÓN CIENTÍFICA	Versión :2
	FORMATO: INFORME FINAL DE TRABAJO DE GRADO EN MODALIDAD DE PROYECTOS DE PLAN DE NEGOCIO	Página: 42 de 79

conocimiento al tema se debe a que familiares muy cercanos son administradores de propiedad horizontal, además de su experiencia con el manejo de personal de servicios generales en la institución para la cual labora actualmente.

## 13. Plan de mercadeo

### 13.1 Posicionamiento

El posicionamiento se gana a través del tiempo con una adecuada estrategia de comunicación en donde la empresa posiciona en la mente del consumidor uno o dos atributos únicos en su marca. El tipo de posicionamiento escogido es el **Posicionamiento por usuario** ya que la empresa busca posicionar la marca en un mercado específico. Entysoli S.A.S ha diseñado una serie de propiedades que serán de fácil recordación por nuestros clientes:

### 13.2 Características técnicas del servicio

#### 13.2.1 Atributos del Servicio

Nuestro servicio será diferenciado de la competencia por un conjunto de valores añadidos que permitirá diferenciarlo de nuestra competencia llamado **Factor Wow**

El Factor WOW se define como un conjunto de propiedades que tiene una persona, objeto o entidad que sorprende positiva y gratamente al observador. (Agencia de Performance Marketing. (S/D)).

De acuerdo a Chip R. Bell autor del libro "The 9 ½ Principles of Innovative Service" el secreto de un buen servicio está en dar a los clientes algo que no esperaban: una sorpresa. De acuerdo a su experiencia y estudios en el tema, este tipo de acciones llevan a los clientes a recordar mejor la experiencia y en consecuencia contar (storytelling) lo que han vivido en contacto con nuestra marca. (Revista Merca2.0. (2014).)

	PROCESO: INVESTIGACIÓN	IC-04
	SUBPROCESO: GESTIÓN DE LOS PROGRAMAS DE INICIACIÓN CIENTÍFICA	Versión :2
	FORMATO: INFORME FINAL DE TRABAJO DE GRADO EN MODALIDAD DE PROYECTOS DE PLAN DE NEGOCIO	Página: 43 de 79

¿Cómo generar el Factor Wow en nuestros clientes?

Lo que buscamos en Entysoli S.A.S es satisfacer las necesidades de nuestros clientes y construir lealtad en la marca para ello utilizaremos las herramientas tecnológicas disponibles hoy en día a nuestro alcance como: mensajería instantánea, blog de noticias de interés para cada conjunto administrado lo que ayudará a que nuestra marca parezca actualizada, dinámica, fresca, siempre viva y con las últimas novedades de interés para nuestros clientes. (Agencia de Performance Marketing. (S/D)).

Los artículos publicados en nuestra página web y blog por conjunto residencial administrado se caracterizaran por ser visuales y emotivos, e incluir desde recursos como infografías, cuestionarios, humor, imágenes GIF, videos divertidos e historias sensibles narradas en primera persona. (Agencia de Performance Marketing. (S/D)).

El objetivo de este tipo de contenido post-conversión es obtener el mayor apalancamiento posible, para esto, necesitaremos cerciorarnos que el mensaje que estamos promoviendo resuene en la audiencia adecuada, que se transmita por diversos canales como es el email marketing, las redes sociales, el blog, un evento o campañas de publicidad online, que cumpla con el cometido comercial propuesto, y que enganche con los lectores causando tanta impresión como estímulo a que sigan conectados con la firma para más interacción. (Agencia de Performance Marketing. (S/D)).

### 13.2.2 Precio

Una de las cosas que más influye en la decisión de compra es el precio, es por esta razón que utilizamos el método de **fijación de precios basados en la competencia** con el fin de introducirnos en el mercado de forma competitiva. En las encuestas de estudio de mercado se pudo establecer el precio promedio que los conjuntos pagan por la administración delegada de sus conjuntos. Adicional a esto se tuvo en cuenta los precios base expuestos en la página de Colombia Compra para fijación de precios para el servicio de aseo y todero.

	PROCESO: INVESTIGACIÓN	IC-04
	SUBPROCESO: GESTIÓN DE LOS PROGRAMAS DE INICIACIÓN CIENTÍFICA	Versión :2
	FORMATO: INFORME FINAL DE TRABAJO DE GRADO EN MODALIDAD DE PROYECTOS DE PLAN DE NEGOCIO	Página: 44 de 79

### 13.2.3 Marca

La marca representará a la empresa a lo largo de su vida por lo que su atractivo deberá perdurar a lo largo del tiempo.

#### 13.2.3.1 Componentes de la marca:

Pictograma: Es un símbolo geométrico celta y curvilíneo formado por tres brazos en espiral que se unen en un punto central, círculo o triángulo, configurando la forma de una hélice, representa la perfección y el equilibrio, el pasado, el presente y el futuro, representa el equilibrio entre cuerpo, mente y espíritu, el principio y el fin, la evolución y el crecimiento, el aprendizaje perpetuo y la eterna evolución.



**Gráfico 7** Triskel. Wikipedia. (2006).

Para los druidas, la primera espiral representa las *sensaciones y los sentidos, los límites y las capacidades del cuerpo*, la segunda espiral representa *la conciencia y la razón, el camino de las ideas y el pensamiento*, y la tercera espiral, llamada triskelion, representa *el duro camino del alma, aprendiendo del mundo del espíritu y de los dioses*.

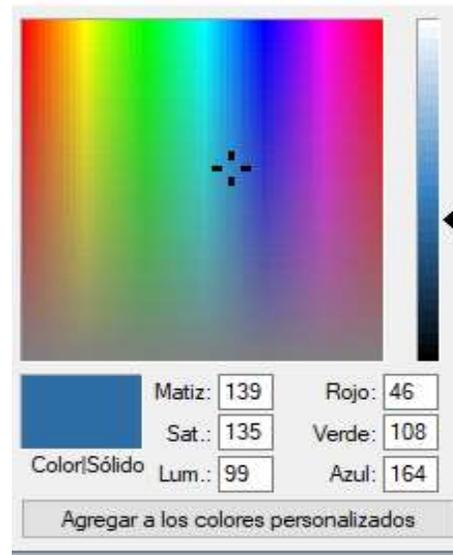
- **Imagotipo:** Para nuestra empresa el triskelion representa una sinergia entre el ser, como ser y para que ser, todo encaminado al

	<b>PROCESO: INVESTIGACIÓN</b>	<b>IC-04</b>
	<b>SUBPROCESO: GESTIÓN DE LOS PROGRAMAS DE INICIACIÓN CIENTÍFICA</b>	<b>Versión :2</b>
	<b>FORMATO: INFORME FINAL DE TRABAJO DE GRADO EN MODALIDAD DE PROYECTOS DE PLAN DE NEGOCIO</b>	<b>Página: 45 de 79</b>

beneficio tanto de los colaboradores como de los clientes, logrando de esta manera trabajo en equipo que satisfaga una necesidad (Gráfico 8)



**Gráfico 8** Entysoli S.A.S Imagotipo (Autoría propia)



**Gráfico 9** Gama de color azul (Autoría propia)

- Gama Cromática: El color que identificará nuestra Pictograma será de gama fría color azul, se llama así porque se suelen asociar con la calma, la quietud o seriedad. El imagotipo será de igual forma azul. (Gráfico 9).

### 13.2.4 Publicidad

Para que nuestros clientes tengan la oportunidad de conocernos emplearemos dos técnicas de publicidad el Marketing Digital y el Marketing Directo:

1. Marketing Digital: es la aplicación de las estrategias de comercialización llevadas a cabo en los medios digitales Marketing Digital. (2019), para llevar a cabo la comercialización de nuestros

	<b>PROCESO: INVESTIGACIÓN</b>	<b>IC-04</b>
	<b>SUBPROCESO: GESTIÓN DE LOS PROGRAMAS DE INICIACIÓN CIENTÍFICA</b>	<b>Versión :2</b>
	<b>FORMATO: INFORME FINAL DE TRABAJO DE GRADO EN MODALIDAD DE PROYECTOS DE PLAN DE NEGOCIO</b>	<b>Página: 46 de 79</b>

servicios emplearemos los siguientes medios con el fin de generar una comunicación asertiva con nuestro mercado objetivo:

- ✓ Mercadeo de contenidos. Este tipo de marketing se basa en generar informaciones que ayuden a posicionar la marca en los buscadores y aumentar el tráfico al portal. (Banco Popular Dominicano, S.A - Banco Múltiple. (2015)).
  - ✓ Inbound marketing. Se realiza con la finalidad de que los clientes encuentren la marca. Entre las herramientas más utilizadas de este tipo de mercadeo están: blogs, estrategia SEO, vídeos en YouTube, Webinars/Podcasts e infografías. (Banco Popular Dominicano, S.A - Banco Múltiple. (2015)).
  - ✓ Mercadeo relacional. En esta gestión, los clientes son lo más importantes y la forma de hacer negocio cambia, ya que primero se piensa en los deseos y necesidades de los clientes a fin de personalizar el producto. Su principal objetivo es obtener clientes fieles a la marca que puedan ser voceros, creando una relación que beneficie a ambas partes. (Banco Popular Dominicano, S.A - Banco Múltiple. (2015)).
  - ✓ Mercadeo conversacional. Busca que los clientes, tanto actuales como potenciales, hablen positivamente de la marca. No pretende solo vender un producto, sino crear una experiencia única y valiosa que sea digna de compartir con otras personas. (Banco Popular Dominicano, S.A - Banco Múltiple. (2015)).
  - ✓ Mercadeo de permiso. Es el que necesita autorización del cliente para que la empresa le envíe información o publicidad del negocio. (Banco Popular Dominicano, S.A - Banco Múltiple. (2015))
2. Marketing Directo: como su nombre lo indica, es el método mediante el cual se ofrecen al cliente productos o servicios de forma personalizada y directa (Revista Merca2.0. (2014)).

Ginger Colton, editora en jefe de Direct Marketing News entiende que la definición puede variar dependiendo de si se es tradicionalista, amante de la tecnología o un mercadólogo que trabaja desde varios

	<b>PROCESO: INVESTIGACIÓN</b>	<b>IC-04</b>
	<b>SUBPROCESO: GESTIÓN DE LOS PROGRAMAS DE INICIACIÓN CIENTÍFICA</b>	<b>Versión :2</b>
	<b>FORMATO: INFORME FINAL DE TRABAJO DE GRADO EN MODALIDAD DE PROYECTOS DE PLAN DE NEGOCIO</b>	<b>Página: 47 de 79</b>

canales. Para ella, la definición más sencilla se relaciona precisamente con la palabra “directo”, lo que significa “hablar a o con clientes target específicos, con relevancia. Eso significa crear un círculo virtuoso de reunión y usar data de los consumidores para mejorar las comunicaciones con el tiempo. Hecho bien, también incrementará el enganche y la lealtad, así como la mercadotecnia y el comportamiento de las ventas. (Revista Merca2.0. (2014)).

En nuestro caso, el marketing directo se aplicara realizando visitas en los conjuntos residenciales, también realizando alianzas estratégicas con las constructoras que edifican este tipo de viviendas ya que ellos son los que deben proporcionar el servicio por el primer año de construcción a los residentes del conjunto.

A continuación se presenta el diagrama del servicio y la venta al mercado objetivo (Gráfico 10)

## **14. Métricas claves del proyecto**

### *14.1 Misión*

Satisfacer a nuestros clientes a través del suministro de personal altamente calificado e idóneo, sirviéndoles con respeto, responsabilidad y compromiso para generar una relación socio – afectiva que armonice las relaciones comerciales.

### *14.2 Visión...*

Ser la empresa más reconocida en el mercado para el año 2025 por nuestra innovación, servicio, calidad humana y profesional, además, del reconocimiento de la comunidad por contribuir en lo posible al medio ambiente con la utilización de productos biodegradables.

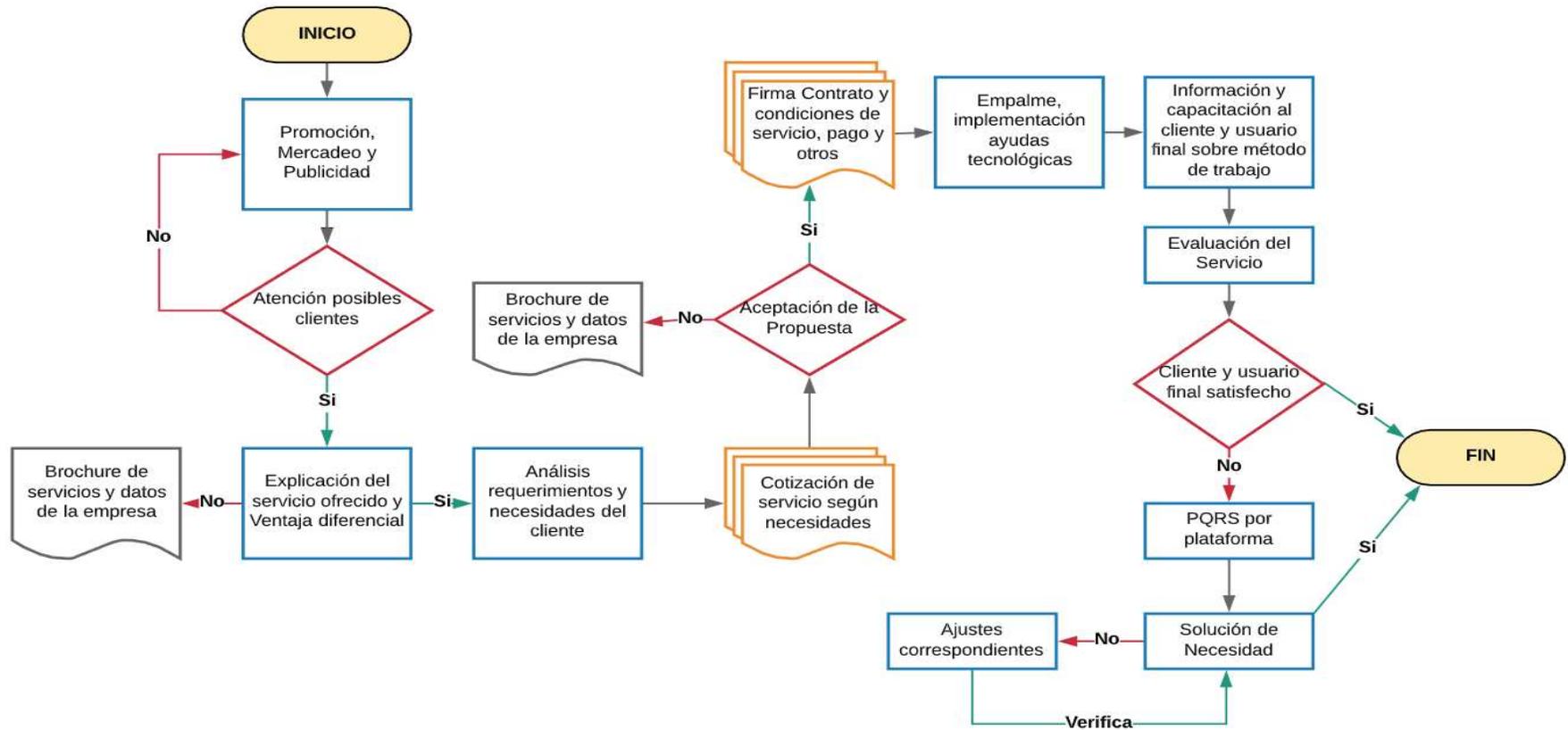
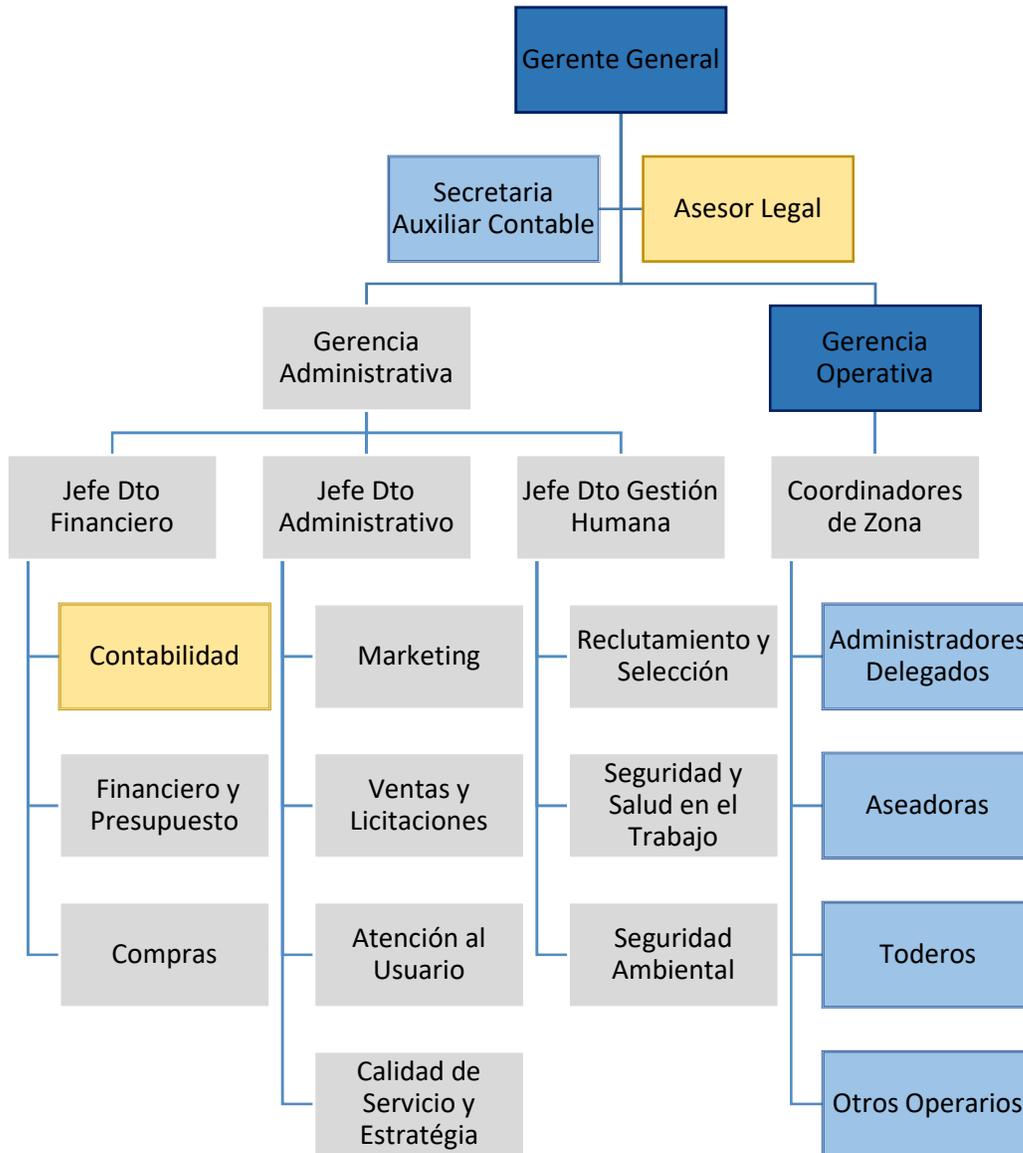


Gráfico 10 Diagrama flujo de venta (Autoria propia)

	PROCESO: INVESTIGACIÓN	IC-04
	SUBPROCESO: GESTIÓN DE LOS PROGRAMAS DE INICIACIÓN CIENTÍFICA	Versión :2
	FORMATO: INFORME FINAL DE TRABAJO DE GRADO EN MODALIDAD DE PROYECTOS DE PLAN DE NEGOCIO	Página: 49 de 79

### 14.3 Organigrama

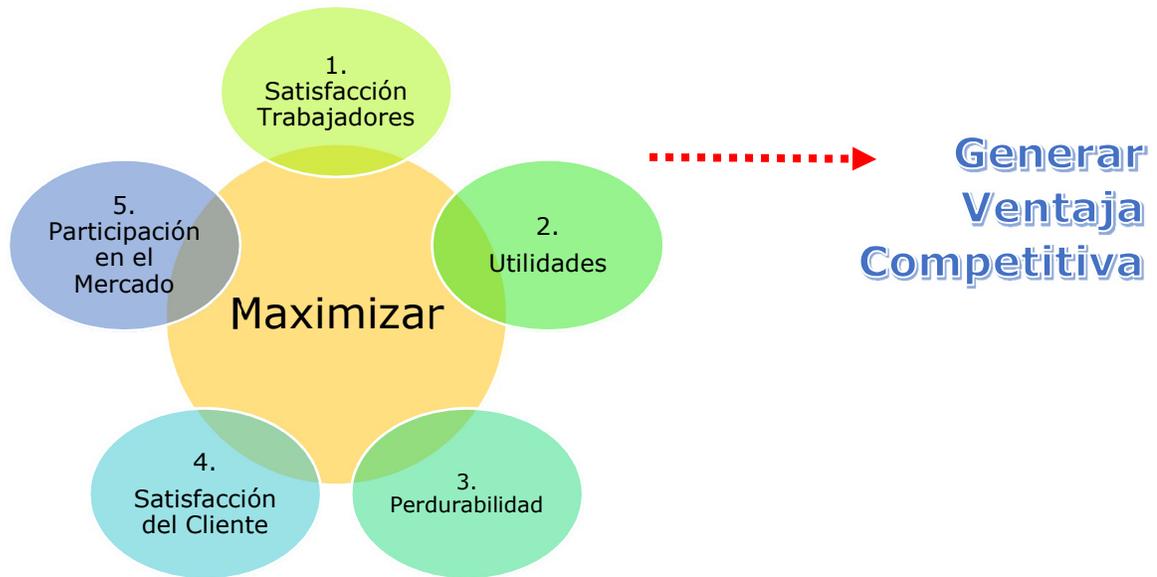


**Gráfico 11** Organigrama Entysoli S.A.S (Autoría propia)

Como se puede observar en el organigrama, los recuadros que aparecen en color son los cargos que serán fijados desde la creación de la empresa, los demás están proyectados a futuro según el crecimiento esperado.

	PROCESO: INVESTIGACIÓN	IC-04
	SUBPROCESO: GESTIÓN DE LOS PROGRAMAS DE INICIACIÓN CIENTÍFICA	Versión :2
	FORMATO: INFORME FINAL DE TRABAJO DE GRADO EN MODALIDAD DE PROYECTOS DE PLAN DE NEGOCIO	Página: 50 de 79

#### 14.4 Objetivos de Gestión



**Gráfico 12** Objetivos de Gestión Entysoli S.A.S

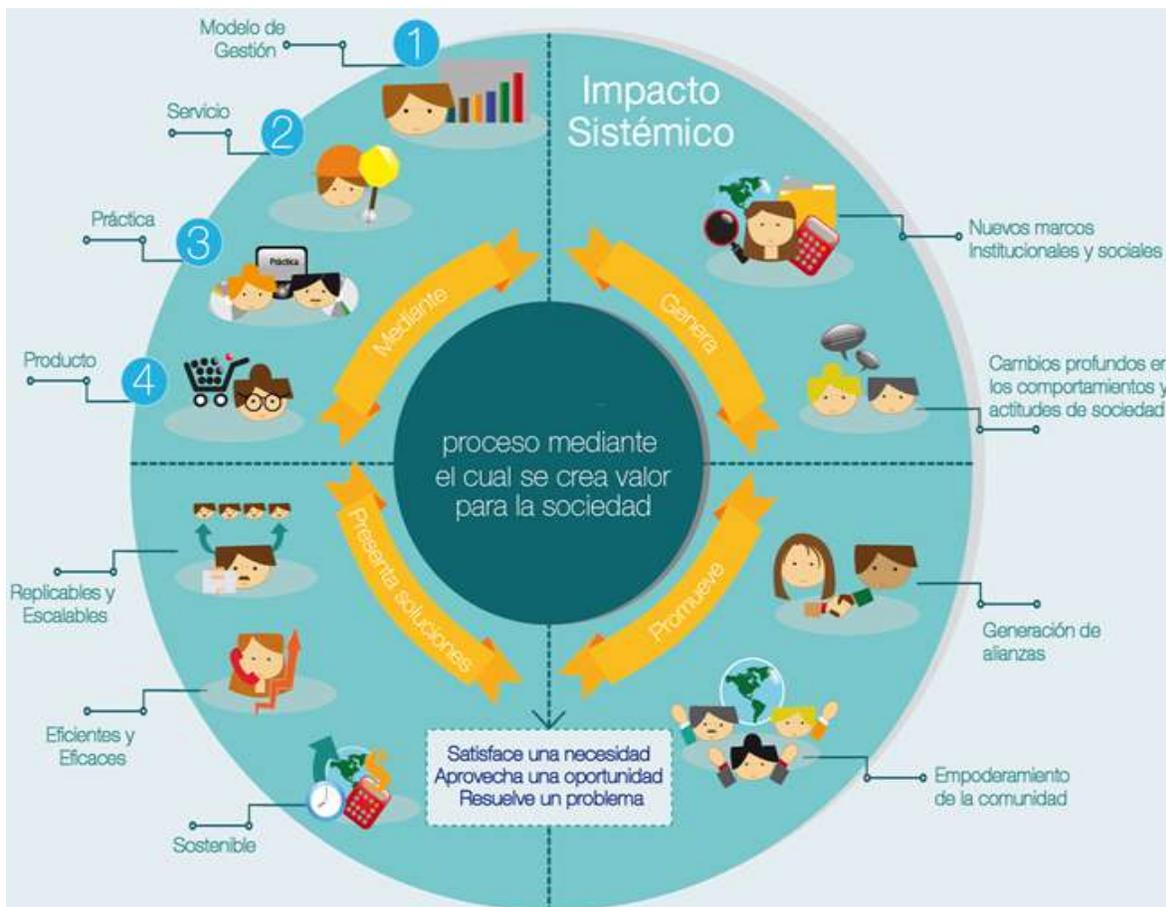
#### 14.5 Política de Servicio

Para fijar nuestra política, nos basamos en la Guía de innovación para la prosperidad Social (Departamento Administrativo para la Prosperidad Social. (2018)), en donde se busca:

- Promover alianzas estratégicas que contribuyan a maximizar los ingresos de la empresa logrando sostenibilidad y perdurabilidad en el mercado.
- Generar empoderamiento a nuestros clientes a fin de que contribuyan al mejoramiento oportuno en la prestación de los servicios.
- Garantizar la satisfacción de nuestros clientes, siendo eficaces y efectivos en la prestación del servicio, generando un impacto positivo y con calidad.

	<b>PROCESO: INVESTIGACIÓN</b>	<b>IC-04</b>
	<b>SUBPROCESO: GESTIÓN DE LOS PROGRAMAS DE INICIACIÓN CIENTÍFICA</b>	<b>Versión :2</b>
	<b>FORMATO: INFORME FINAL DE TRABAJO DE GRADO EN MODALIDAD DE PROYECTOS DE PLAN DE NEGOCIO</b>	<b>Página: 51 de 79</b>

- Garantizar la salud física y emocional de nuestros colaboradores de acuerdo a su tipo de vinculación laboral.



**Gráfico 13** Política de Servicio Entysoli S.A.S

#### 14.6 Mapa de Procesos

El Mapa de Procesos resume de manera gráfica la organización de las operaciones de la entidad, con las que le permite entregar al cliente un servicio bajo criterios de eficiencia, eficacia y efectividad.

	<b>PROCESO: INVESTIGACIÓN</b>	<b>IC-04</b>
	<b>SUBPROCESO: GESTIÓN DE LOS PROGRAMAS DE INICIACIÓN CIENTÍFICA</b>	<b>Versión :2</b>
	<b>FORMATO: INFORME FINAL DE TRABAJO DE GRADO EN MODALIDAD DE PROYECTOS DE PLAN DE NEGOCIO</b>	<b>Página: 52 de 79</b>



**Gráfico 14** Mapa de Procesos Entysoli S.A.S (Construcción propia)

### 14.7 Ficha para medición de Indicador

A. Definición del Indicador					
Nombre del Proceso			Objetivo de Gestión al que apunta el indicador		
Nombre del Indicador			Responsable		
Objetivo del Indicador			Clasificación del Indicador	META	
				MIN	SAT
					SOB
B. Información para la Medición del Indicador					
Unidad de Medida	Frecuencia		Tendencia	Tipo de Indicador	Fuente de Información
	Recolección	Medición			
	Numerador	numerador			X 100

	<b>PROCESO: INVESTIGACIÓN</b>	<b>IC-04</b>
	<b>SUBPROCESO: GESTIÓN DE LOS PROGRAMAS DE INICIACIÓN CIENTÍFICA</b>	<b>Versión :2</b>
	<b>FORMATO: INFORME FINAL DE TRABAJO DE GRADO EN MODALIDAD DE PROYECTOS DE PLAN DE NEGOCIO</b>	<b>Página: 53 de 79</b>

<b>Fórmula para calcular el indicador</b>																	
		denominador															
Meses	Ene	Feb	Mar	1° Trim	Abr	May	Jun	2° Trim	Jul	Ago	Sep	3° Trim	Oct	Nov	Dic	4° Trim	
Datos del Numerador																	
Datos del Denominador																	
<b>Medición</b>																	
Periodo	Datos	Meta Min	Meta Sat	Meta Sob													
1° Trim	0%																
2° Trim	0%																
3° Trim	0%																
4° Trim	0%																
<b>Análisis de Resultados del Indicador</b>																	
El análisis del indicador correspondiente al primer Trimestre, se realizó mediante Acta de Reunión 00X del XX del mes XXXX del 201X																	
<b>Observaciones</b>								<b>¿Es necesaria la toma de acciones?</b>									
								Acción Correctiva									No

**Tabla 7** Indicador Atención al Cliente Entysoli S.A.S (Construcción Propia)

## 14.8 Indicadores de Gestión

### 14.8.1 Indicadores de Eficiencia

Indicador	Fórmula	Interpretación
Rotación de Activos	$\frac{\text{Ventas Netas}}{\text{Activo Total}}$	Es un indicador de productividad. Mide cuántos pesos genera cada peso invertido en activo total.

**Tabla 8** Indicadores de Eficiencia (INCP 2012)

	<b>PROCESO: INVESTIGACIÓN</b>	<b>IC-04</b>
	<b>SUBPROCESO: GESTIÓN DE LOS PROGRAMAS DE INICIACIÓN CIENTÍFICA</b>	<b>Versión :2</b>
	<b>FORMATO: INFORME FINAL DE TRABAJO DE GRADO EN MODALIDAD DE PROYECTOS DE PLAN DE NEGOCIO</b>	<b>Página: 54 de 79</b>

#### 14.8.2 Indicadores de Eficacia

Indicador	Fórmula	Interpretación
Margen bruto de utilidad	$\frac{\text{Utilidad Bruta}}{\text{Ventas Netas}} \times 100$	Por cada peso vendido, cuánto se genera para cubrir los gastos operacionales y no operacionales.
Rentabilidad sobre las ventas	$\frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Ventas Netas}} \times 100$	Es la relación que existe de las utilidades después de ingresos y egresos no operacionales e impuestos, que pueden contribuir o restar capacidad para producir rentabilidad sobre las ventas.
Rentabilidad sobre activos	$\frac{\text{Utilidad Bruta}}{\text{Activo Total}}$	Mide la rentabilidad de los activos de una empresa, estableciendo para ello una relación entre los beneficios netos y los activos totales de la sociedad
Rentabilidad sobre el patrimonio	$\frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Patrimonio}}$	Refleja el rendimiento tanto de los aportes como del superávit acumulado, el cual debe compararse con la tasa de oportunidad que cada accionista tiene para evaluar sus inversiones.

**Tabla 9** Indicadores de Eficacia (INCP 2012)

#### 14.8.3 Indicadores de Desempeño

Indicador	Fórmula	Interpretación
Índice de crecimiento en ventas	$\frac{\text{Vtas del año corriente}}{\text{Vtas año anterior}} \times 100$	Debe ser coherente con el crecimiento de los Activos y con el crecimiento en volumen y precios.
Índice de deserción de clientes	$\frac{\text{Q clientes año corriente}}{\text{Q clientes año anterior} - 1}$	Mide la imagen de la empresa ante los clientes.

**Tabla 10** Indicadores de Desempeño (INCP 2012)

	<b>PROCESO: INVESTIGACIÓN</b>	<b>IC-04</b>
	<b>SUBPROCESO: GESTIÓN DE LOS PROGRAMAS DE INICIACIÓN CIENTÍFICA</b>	<b>Versión :2</b>
	<b>FORMATO: INFORME FINAL DE TRABAJO DE GRADO EN MODALIDAD DE PROYECTOS DE PLAN DE NEGOCIO</b>	<b>Página: 55 de 79</b>

### 14.8.3 Indicadores de Liquidez

Indicador	Fórmula	Interpretación
Razón Corriente	$\frac{\text{Activo Corriente}}{\text{Pasivo Corriente}}$	Indica la capacidad que tiene la empresa para cumplir con sus obligaciones financieras, deudas o pasivos a corto plazo. Al dividir el activo corriente entre el pasivo corriente, sabremos cuantos activos corrientes tendremos para cubrir o respaldar esos pasivos exigibles a corto plazo.
Capital de trabajo neta	$\text{Activo Corriente} - \frac{\text{inventarios}}{\text{Pasivo Corriente}}$	Muestra el valor que le quedaría a la empresa, después de haber pagado sus pasivos de corto plazo, permitiendo a la Gerencia tomar decisiones de inversión temporal.

*Tabla 11 Indicadores de Liquidez (INCP 2012)*

### 14.8.3 Indicadores de Productividad

Indicador	Fórmula
Índice de crecimiento en ventas	$\frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Ventas}} \times \frac{\text{Ventas}}{\text{Activo total utilidad neta}} = \frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Activo Total}}$

*Tabla 12 Indicadores de Productividad (INCP 2012)*

## 15. Plan financiero

Para la realización del presente Plan de Negocio se proyectó unas ventas estimadas a 5 años teniendo en cuenta el sector de Engativá donde existen alrededor de 716 conjuntos residenciales. (Ver Anexo No. 08).

	<b>PROCESO: INVESTIGACIÓN</b>	<b>IC-04</b>
	<b>SUBPROCESO: GESTIÓN DE LOS PROGRAMAS DE INICIACIÓN CIENTÍFICA</b>	<b>Versión :2</b>
	<b>FORMATO: INFORME FINAL DE TRABAJO DE GRADO EN MODALIDAD DE PROYECTOS DE PLAN DE NEGOCIO</b>	<b>Página: 56 de 79</b>

## VARIABLES BÁSICAS PARA LOS CÁLCULOS DE LA SIMULACIÓN FINANCIERA

VARIABLES MACROECONÓMICAS					
	<b>Año 1</b>	<b>Año 2</b>	<b>Año 3</b>	<b>Año 4</b>	<b>Año 5</b>
Índice de Inflación	3,18%	3,37%	3,57%	3,79%	4,01%
Índice de Devaluación	8,91%	9,44%	10,01%	10,61%	11,25%
IPP	3,09%	3,28%	3,47%	3,68%	3,90%
DTF T.A.	4,74%	5,02%	5,33%	5,65%	5,98%

**Tabla 13** Variables Macroeconómicas (construcción propia)

### Proyección de Ventas

La proyección de ventas se realizó en base a la expectativa de aceptación del portafolio de servicio teniendo en cuenta el personal encuestado para el estudio de mercado.

Para el primer año se estima cerrar ventas en 5 conjuntos de propiedad horizontal, con portafolio completo (Administrador delegado, toderos y personal de aseo general), cabe anotar que para el presente estudio y proyección del primer año, se tuvo en cuenta los meses necesarios para la constitución legal y física de la empresa por lo cual solo se tomó 9 de los 12 meses del año 1.

Así mismo se aclara que los valores son estimativos teniendo en cuenta que los conjuntos pueden adquirir todo el portafolio de servicios o por separado según la necesidad presentada.

<b>PROYECCIÓN EN AÑOS</b>	<b>TOTAL CONJUNTOS AL AÑO</b>
AÑO 1	5
AÑO 2	9
AÑO 3	13
AÑO 4	17
AÑO 5	20

**Tabla 14** Proyección de conjuntos por año (construcción propia)

	<b>PROCESO: INVESTIGACIÓN</b>	<b>IC-04</b>
	<b>SUBPROCESO: GESTIÓN DE LOS PROGRAMAS DE INICIACIÓN CIENTÍFICA</b>	<b>Versión :2</b>
	<b>FORMATO: INFORME FINAL DE TRABAJO DE GRADO EN MODALIDAD DE PROYECTOS DE PLAN DE NEGOCIO</b>	<b>Página: 57 de 79</b>

## Proyección de Ventas

DESCRIPCION	TIEMPO DE SERVICIO	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
	IPC		3,28%	3,47%	3,68%	3,90%
<b>Administrador delegado</b>	<b>Medio Tiempo</b>	2.000.000	2.065.508,00	2.137.220,87	2.215.875,71	2.302.318,22
<b>Servicio de Aseo General</b>	<b>Tiempo Completo</b>	1.650.000	1.704.044,10	1.763.207,22	1.828.097,46	1.899.412,53
<b>Servicio de Todero</b>	<b>Tiempo Completo</b>	1.700.000	1.755.681,80	1.816.637,74	1.883.494,36	1.956.970,48

*Tabla 15 Incremento del costo porcentual (construcción propia)*

PRODUCTOS	2020		2021		2022		2023		2024	
	CANTIDAD	VENTA ANUAL	CANTIDAD	VENTA ANUAL	CANTIDAD	VENTA ANUAL	CANTIDAD	VENTA ANUAL	CANTIDAD	VENTA ANUAL
Administrador Delegado Medio Tiempo	33	66.000.000	84	173.662.944	132	282.649.752	180	400.029.480	225	520.111.800
Personal Aseo General	33	54.450.000	84	143.271.912	132	233.186.052	180	330.024.240	225	429.092.100
Personal Todero	33	56.100.000	84	147.613.536	132	240.252.276	180	340.025.040	225	442.094.850
<b>TOTAL VENTAS ANUALES</b>	<b>99</b>	<b>176.550.000,00</b>	<b>252</b>	<b>464.548.392,00</b>	<b>396</b>	<b>756.088.080,00</b>	<b>540</b>	<b>1.070.078.760,00</b>	<b>675</b>	<b>1.391.298.750,00</b>
<b>TOTAL IMPUESTO DE IVA:</b>		<b>33.544.500,00</b>		<b>88.264.194,48</b>		<b>143.656.735,20</b>		<b>203.314.964,40</b>		<b>264.346.762,50</b>
<b>TOTAL VENTAS MAS IVA</b>		<b>210.094.500,00</b>		<b>552.812.586,48</b>		<b>899.744.815,20</b>		<b>1.273.393.724,40</b>		<b>1.655.645.512,50</b>

*Tabla 16 Proyección de Ventas (construcción propia)*

	PROCESO: INVESTIGACIÓN	IC-04
	SUBPROCESO: GESTIÓN DE LOS PROGRAMAS DE INICIACIÓN CIENTÍFICA	Versión :2
	FORMATO: INFORME FINAL DE TRABAJO DE GRADO EN MODALIDAD DE PROYECTOS DE PLAN DE NEGOCIO	Página: 58 de 79

Costos de Producción

PRODUCTO	COSTOS TOTALES ANUALES						
	COSTOS VARIABLE DEL PRODUCTO Y/O SERVICIO	UNIDAD DE MEDIDA	2020	2021	2022	2023	2024
Administrador Delegado Medio Tiempo	<b>MANO DE OBRA DIRECTA</b>						
	<b>OPS TIEMPO COMPLETO</b>	<b>HORAS HOMBRE</b>	21.600.000,00	33.492.139,20	34.688.829,41	36.002.644,85	37.448.034,65
	<b>OPS MEDIO TIEMPO</b>	<b>HORAS HOMBRE</b>	9.000.000,00	12.404.496,00	12.847.714,60	13.334.312,91	10.402.231,85
	<b>ADMINISTRADOR DELEGADO POR NOMINA</b>	<b>HORAS HOMBRE</b>	-	42.832.805,07	103.514.230,76	168.826.052,53	239.459.826,52
	<b>Subtotal</b>		<b>30.600.000,00</b>	<b>88.729.440,27</b>	<b>151.050.774,77</b>	<b>218.163.010,28</b>	<b>287.310.093,02</b>
Personal Aseo General	<b>MANO DE OBRA</b>						
	<b>OPS TIEMPO COMPLETO</b>	<b>HORAS HOMBRE</b>	33.000.000,00	24.808.992,00	51.390.858,38	80.005.877,44	107.489.729,10
	<b>PERSONAL DE ASEO POR NOMINA</b>	<b>HORAS HOMBRE</b>	-	81.995.310,81	118.895.059,68	158.654.735,85	201.696.257,42
	<b>Subtotal</b>		<b>33.000.000,00</b>	<b>106.804.302,81</b>	<b>170.285.918,06</b>	<b>238.660.613,28</b>	<b>309.185.986,51</b>
Personal Todero	<b>MANO DE OBRA</b>						
	<b>OPS TIEMPO COMPLETO</b>	<b>HORAS HOMBRE</b>	33.000.000,00	24.808.992,00	51.390.858,38	80.005.877,44	107.489.729,10

	PROCESO: INVESTIGACIÓN	IC-04
	SUBPROCESO: GESTIÓN DE LOS PROGRAMAS DE INICIACIÓN CIENTÍFICA	Versión :2
	FORMATO: INFORME FINAL DE TRABAJO DE GRADO EN MODALIDAD DE PROYECTOS DE PLAN DE NEGOCIO	Página: 59 de 79

	PERSONAL TODERO POR NOMINA	HORAS HOMBRE	-	83.975.005,18	121.765.661,40	162.485.294,99	206.566.010,83
	Subtotal		33.000.000,00	108.783.997,18	173.156.519,78	242.491.172,42	314.055.739,93
	TOTAL MANO DE OBRA		96.600.000,00	304.317.740,26	494.493.212,61	699.314.795,99	910.551.819,46

*Tabla 17 Costos Totales anuales (construcción propia)*

### INGRESOS Y COSTOS TOTALES

INGRESOS POR LÍNEA DE PRODUCTO/SERVICIO E INGRESOS VS COSTOS TOTALES CONSOLIDADO					
PRODUCTO	2020	2021	2022	2023	2024
Administrador Delegado Medio Tiempo	\$ 66.000.000,00	\$ 173.662.944,00	\$ 282.649.752,00	\$ 400.029.480,00	\$ 520.111.800,00
Personal Aseo General	\$ 54.450.000,00	\$ 143.271.912,00	\$ 233.186.052,00	\$ 330.024.240,00	\$ 429.092.100,00
Personal Todero	\$ 56.100.000,00	\$ 147.613.536,00	\$ 240.252.276,00	\$ 340.025.040,00	\$ 442.094.850,00
<b>TOTAL VENTAS ANUALES</b>	<b>\$ 176.550.000</b>	<b>\$ 464.548.392</b>	<b>\$ 756.088.080</b>	<b>\$ 1.070.078.760</b>	<b>\$ 1.391.298.750</b>
<b>TOTAL COSTOS ANUALES</b>	<b>\$ 96.600.000</b>	<b>\$ 304.317.740</b>	<b>\$ 494.493.213</b>	<b>\$ 699.314.796</b>	<b>\$ 910.551.819</b>
<b>MARGEN DE CONTRIB TOTAL</b>	<b>79.950.000</b>	<b>160.230.652</b>	<b>261.594.867</b>	<b>370.763.964</b>	<b>480.746.931</b>

*Tabla 18 Ingresos y Costos Totales (construcción propia)*

	<b>PROCESO: INVESTIGACIÓN</b>	<b>IC-04</b>
	<b>SUBPROCESO: GESTIÓN DE LOS PROGRAMAS DE INICIACIÓN CIENTÍFICA</b>	<b>Versión :2</b>
	<b>FORMATO: INFORME FINAL DE TRABAJO DE GRADO EN MODALIDAD DE PROYECTOS DE PLAN DE NEGOCIO</b>	<b>Página: 60 de 79</b>

### Inversión en Infraestructura

En este punto se tuvo en cuenta los ítems:

- Adecuación de oficina
- Maquinaria y Equipo
- Muebles y enseres
- Equipo de oficina

Año 0	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
21.400.000	8.783.900	58.614.400	3.539.340	4.823.615	6.438.632

**Tabla 19** Inversión e Infraestructura (construcción propia)

### Costos y Gastos Fijos

<b>MARGEN DE CONTRIBUCIÓN TOTAL</b>					
<b>PERIODO</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>	<b>2024</b>
<b>MARGEN DE CONTRIB TOTAL</b>	<b>79.950.000,00</b>	<b>160.230.651,74</b>	<b>261.594.867,39</b>	<b>370.763.964,01</b>	<b>480.746.930,54</b>
(-) Total nómina del administrativa	45.000.000,00	46.516.860,00	48.178.929,74	50.003.673,40	52.011.159,24
(-) Total nómina del área de ventas	-	-	-	-	-
(-) Total nómina del área de Producción	-	-	-	-	-

	PROCESO: INVESTIGACIÓN	IC-04
	SUBPROCESO: GESTIÓN DE LOS PROGRAMAS DE INICIACIÓN CIENTÍFICA	Versión :2
	FORMATO: INFORME FINAL DE TRABAJO DE GRADO EN MODALIDAD DE PROYECTOS DE PLAN DE NEGOCIO	Página: 61 de 79

(-) Presupuesto de la Mezcla de mercadeo	7.000.000,00	6.000.000,00	6.000.000,00	6.000.000,00	6.000.000,00
(-) Costos Fijos	22.200.000,00	22.948.317,60	23.768.272,00	24.668.478,88	25.658.838,56
(-) Servicio de la Deuda	-	34.208.778,23	32.087.022,59	29.965.266,94	27.843.511,29
(-) Depreciaciones	5.590.000,00	6.979.990,00	14.682.020,00	10.635.954,00	11.118.315,00
(-) Amortizaciones	-	-	-	-	-
<b>COSTOS TOTALES</b>	<b>79.790.000,00</b>	<b>116.653.945,83</b>	<b>124.716.244,32</b>	<b>121.273.373,21</b>	<b>122.631.824,09</b>
<b>UAI</b>	<b>160.000,00</b>	<b>43.576.705,90</b>	<b>136.878.623,07</b>	<b>249.490.590,79</b>	<b>358.115.106,45</b>

*Tabla 20 Costos y Gastos fijos (construcción propia)*

### Gastos Administrativos

Cargos vinculados por medio de contrato de prestación de servicios, honorarios.

### Nómina Administrativa

ITEM	Cargo	Básico	ANUAL
1	CONTADOR	1.000.000	12.000.000
2	ASESOR JURIDICO	750.000	9.000.000
3	GERENTE ADMINISTRATIVO	3.000.000	36.000.000
4			0
5		0	0

	<b>PROCESO: INVESTIGACIÓN</b>	<b>IC-04</b>
	<b>SUBPROCESO: GESTIÓN DE LOS PROGRAMAS DE INICIACIÓN CIENTÍFICA</b>	<b>Versión :2</b>
	<b>FORMATO: INFORME FINAL DE TRABAJO DE GRADO EN MODALIDAD DE PROYECTOS DE PLAN DE NEGOCIO</b>	<b>Página: 62 de 79</b>

		\$	<b>3.750.000</b>	\$	<b>45.000.000</b>
--	--	----	------------------	----	-------------------

**Tabla 21** Gastos Administrativos Nómina Administrativa (construcción propia)

### Nómina Producción

ITEM	Cargo	Básico	ANUAL
1	Gerente de producción	3.000.000	36.000.000
2			0
3			0
		\$ -	\$ <b>36.000.000</b>

**Tabla 22** Gastos Administrativos Nómina Producción (construcción propia)

### Presupuesto de la mezcla de mercadeo

ESTRATEGIA	2020	2021	2022	2023	2024
Estrategia de Producto/servicio	2.000.000	2.000.000	2.000.000	2.000.000	2.000.000
Estrategia de Servicio	2.000.000	2.000.000	2.000.000	2.000.000	2.000.000
Estrategia de Distribución					
Estrategia de Comunicación	3.000.000	2.000.000	2.000.000	2.000.000	2.000.000
<b>Total de la inversión</b>	<b>\$ 7.000.000</b>	<b>\$ 6.000.000</b>	<b>\$ 6.000.000</b>	<b>\$ 6.000.000</b>	<b>\$ 6.000.000</b>

**Tabla 23** Presupuesto Mezcla de Mercado (construcción propia)

	<b>PROCESO: INVESTIGACIÓN</b>	<b>IC-04</b>
	<b>SUBPROCESO: GESTIÓN DE LOS PROGRAMAS DE INICIACIÓN CIENTÍFICA</b>	<b>Versión :2</b>
	<b>FORMATO: INFORME FINAL DE TRABAJO DE GRADO EN MODALIDAD DE PROYECTOS DE PLAN DE NEGOCIO</b>	<b>Página: 63 de 79</b>

*Necesidades de Financiación*

Monto de la inversión en activos:	\$ 21.400.000
Monto de obra directa:	\$ 96.600.000
Total requerimiento de capital para el plan de negocio:	\$ 118.000.000

Mensual: 0.72%

Anual: DTF + 4 puntos = 8.99%

Años de Gracia: 1 año

AÑOS	CUOTA A PAGAR	ABONO A CAPITAL	INTERESES	SALDO DE LA DEUDA
0				\$ -118.000.000
1				\$ -118.000.000
2	\$ -34.208.778	\$ -23.600.000	\$ -10.608.778	\$ -94.400.000
3	\$ -32.087.023	\$ -23.600.000	\$ -8.487.023	\$ -70.800.000
4	\$ -29.965.267	\$ -23.600.000	\$ -6.365.267	\$ -47.200.000
5	\$ -27.843.511	\$ -23.600.000	\$ -4.243.511	\$ -23.600.000
6	\$ -25.721.756	\$ -23.600.000	\$ -2.121.756	\$ -

**Tabla 24** Necesidades de Financiación (construcción propia)

	<b>PROCESO: INVESTIGACIÓN</b>	<b>IC-04</b>
	<b>SUBPROCESO: GESTIÓN DE LOS PROGRAMAS DE INICIACIÓN CIENTÍFICA</b>	<b>Versión :2</b>
	<b>FORMATO: INFORME FINAL DE TRABAJO DE GRADO EN MODALIDAD DE PROYECTOS DE PLAN DE NEGOCIO</b>	<b>Página: 64 de 79</b>

### Punto de equilibrio

NOMBRE DEL PRODUCTO	VENTAS TOTALES	PRECIO DE VENTA	COSTO DE PRODUCCIÓN	MARGEN DE CONTRIBUCIÓN UNITARIO	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL EN LAS VENTAS
Administrador Delegado Medio Tiempo	\$ 66.000.000	\$ 2.000.000,0	\$ 927.272,7	\$ 1.072.727,3	37,38%
Personal Aseo General	\$ 54.450.000	\$ 1.650.000,0	\$ 1.000.000,0	\$ 650.000,0	30,84%
Personal Todero	\$ 56.100.000	\$ 1.700.000,0	\$ 1.000.000,0	\$ 700.000,0	31,78%
<b>TOTAL VENTAS</b>	<b>\$ 176.550.000</b>				

#### MARGEN DE CONTRIBUCIÓN PROMEDIO PONDERADO

NOMBRE DEL PRODUCTO	Administrador Delegado Medio Tiempo	Personal Aseo General	Personal Todero	TOTAL MARGEN DE CONTRIBUCIÓN PROMEDIO
MARGEN DE CONT UNITARIO	\$ 1.072.727,3	\$ 650.000,0	\$ 700.000,0	
PARTICIPACIÓN % EN VENTAS	37,38%	30,84%	31,78%	
Margen ponderado	\$ 401.019,5	\$ 200.467,3	\$ 222.429,9	<b>\$ 823.916,7</b>

<b>TOTAL COSTOS Y GASTOS FIJOS</b>	<b>\$ 79.790.000</b>
------------------------------------	----------------------

<b>PUNTO DE EQUILIBRIO EN UNIDADES</b>	<b>97</b>
----------------------------------------	-----------

CANTIDAD A VENDER POR PRODUCTO PARA PUNTO DE EQUILIBRIO	UNIDADES CALCULADAS PARA EL GRÁFICO.	
Administrador Delegado Medio Tiempo	36,20	72,41
Personal Aseo General	29,87	59,73
Personal Todero	30,77	61,54
0	-	-
0	-	-
<b>TOTAL UNIDADES</b>	<b>96,84</b>	<b>193,68</b>

DATOS GRÁFICO	PUNTO DE EQUILIBRIO		
UNIDADES VENDIDAS	0	97	194
INGRESOS TOTALES	\$ 0	\$ 173.999.384	\$ 347.998.768
CF TOTAL	\$ 79.790.000	\$ 79.790.000	\$ 79.790.000
CV TOTAL	\$ 0	\$ 94.209.383,86	\$ 188.418.768
COSTO TOTAL	\$ 79.790.000	\$ 173.999.384	\$ 268.208.768
utilidad	-\$ 79.790.000	\$ 0	\$ 79.790.000



Gráfico 15 Punto de Equilibrio (construcción propia)

	PROCESO: INVESTIGACIÓN	IC-04
	SUBPROCESO: GESTIÓN DE LOS PROGRAMAS DE INICIACIÓN CIENTÍFICA	Versión :2
	FORMATO: INFORME FINAL DE TRABAJO DE GRADO EN MODALIDAD DE PROYECTOS DE PLAN DE NEGOCIO	Página: 65 de 79

*Balance General*

BALANCE GENERAL	PERIODO					
	2019	2020	2021	2022	2023	2024
<b>ACTIVO CORRIENTE</b>						
Efectivo	96.600.000,00	92.506.800,00	84.942.884,00	172.475.351,28	310.970.720,41	400.338.827,75
Invent. Materia Prima	-	-	-	-	-	-
Cuentas por cobrar	-	-	-	-	-	-
<b>TOTAL ACTIVO CORRIENTE</b>	<b>96.600.000,00</b>	<b>92.506.800,00</b>	<b>84.942.884,00</b>	<b>172.475.351,28</b>	<b>310.970.720,41</b>	<b>400.338.827,75</b>
<b>Gastos Anticipados</b>	-	-	-	-	-	-
<b>Amortización Acumulada</b>	-	-	-	-	-	-
<b>Total Activo Corriente (NO REALIZABLE):</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
<b>ACTIVO FIJO</b>						
<b>Terrenos</b>	-	-	-	-	-	-
<b>Construcciones y Edificios</b>	3.000.000,00	3.000.000,00	6.000.000,00	6.000.000,00	6.000.000,00	6.000.000,00
<b>Depreciación Acumulada Planta</b>	-	-	-	-	-	-
<b>Construcciones y Edificios Neto</b>	3.000.000,00	2.850.000,00	5.700.000,00	5.400.000,00	5.100.000,00	4.800.000,00
<b>Maquinaria y Equipo de Operación</b>	-	3.667.900,00	14.376.400,00	17.915.740,00	22.739.354,80	29.177.987,30
<b>Depreciación Acumulada Maquinaria y Equipo de Operación</b>	-	-	366.790,00	1.804.430,00	3.596.004,00	5.869.939,00
<b>Maquinaria y Equipo de Operación Neto</b>	-	3.667.900,00	14.743.190,00	19.720.170,00	19.143.350,80	23.308.048,30

	PROCESO: INVESTIGACIÓN	IC-04
	SUBPROCESO: GESTIÓN DE LOS PROGRAMAS DE INICIACIÓN CIENTÍFICA	Versión :2
	FORMATO: INFORME FINAL DE TRABAJO DE GRADO EN MODALIDAD DE PROYECTOS DE PLAN DE NEGOCIO	Página: 66 de 79

Muebles y Enseres	5.200.000,00	10.316.000,00	42.721.900,00	42.721.900,00	42.721.900,00	42.721.900,00
Depreciación Acumulada		-	-	-	-	-
Muebles y Enseres Neto	5.200.000,00	9.276.000,00	41.665.100,00	48.129.480,00	22.529.940,00	13.985.560,00
Equipo de Oficina	13.200.000,00	13.200.000,00	13.200.000,00	13.200.000,00	13.200.000,00	13.200.000,00
Depreciación Acumulada		-	-	-	-	-
Equipo de Oficina Neto	13.200.000,00	8.800.000,00	4.400.000,00	-	13.200.000,00	13.200.000,00
<b>Total Activos Fijos:</b>	<b>21.400.000,00</b>	<b>24.593.900,00</b>	<b>66.508.290,00</b>	<b>73.249.650,00</b>	<b>59.973.290,80</b>	<b>55.293.608,30</b>
<b>ACTIVOS DIFERIDOS</b>						
ACTIVOS DIFERIDOS	-	-	-	-	-	-
AMORTIZACIÓN DE DIFERIDOS	-	-	-	-	-	-
ACTIVOS DIFERIDOS	-	-	-	-	-	-
<b>ACTIVO</b>	<b>118.000.000,00</b>	<b>117.100.700,00</b>	<b>151.451.174,00</b>	<b>245.725.001,28</b>	<b>370.944.011,21</b>	<b>455.632.436,05</b>
<b>PASIVO</b>						
Cuentas X Pagar Proveedores	-	-	-	-	-	-
Impuestos X Pagar	-	-	21.248.507,13	51.460.891,21	88.001.139,02	123.211.213,60
<b>TOTAL PASIVO CORRIENTE</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>21.248.507,13</b>	<b>51.460.891,21</b>	<b>88.001.139,02</b>	<b>123.211.213,60</b>
Obligaciones Financieras	118.000.000,00	118.000.000,00	94.400.000,00	70.800.000,00	47.200.000,00	23.600.000,00
<b>PASIVO</b>	<b>118.000.000,00</b>	<b>118.000.000,00</b>	<b>115.648.507,13</b>	<b>122.260.891,21</b>	<b>135.201.139,02</b>	<b>99.611.213,60</b>

	PROCESO: INVESTIGACIÓN	IC-04
	SUBPROCESO: GESTIÓN DE LOS PROGRAMAS DE INICIACIÓN CIENTÍFICA	Versión :2
	FORMATO: INFORME FINAL DE TRABAJO DE GRADO EN MODALIDAD DE PROYECTOS DE PLAN DE NEGOCIO	Página: 67 de 79

PATRIMONIO						
Capital Social	-	-	-	-	-	-
Reserva Legal Acumulada	-	-	2.124.850,71	5.146.089,12	8.800.113,90	12.321.121,36
Utilidades Retenidas	-	-	899.300,00	34.577.116,15	83.740.904,79	143.201.853,49
Utilidades del Ejercicio	-	899.300,00	34.577.116,15	83.740.904,79	143.201.853,49	200.498.247,59
Revalorización patrimonio	-	-	-	-	-	-
<b>TOTAL PATRIMONIO</b>	-	899.300,00	35.802.666,86	123.464.110,07	235.742.872,19	356.021.222,44
<b>TOTAL PAS + PAT</b>	118.000.000,00	117.100.700,00	151.451.174,00	245.725.001,28	370.944.011,21	455.632.436,05

**CUADRE**

*Tabla 25 Balance General (construcción propia)*

### Estado de Resultados

ESTADO DE RESULTADOS	2020	2021	2022	2023	2024
Ventas	176.550.000	464.548.392	756.088.080	1.070.078.760	1.391.298.750
Devoluciones y rebajas en ventas	0	0	0	0	0
Materia Prima, Mano de Obra	96.600.000	304.317.740	494.493.213	699.314.796	910.551.819
Depreciación	5.590.000	6.979.990	14.682.020	10.635.954	11.118.315

	<b>PROCESO: INVESTIGACIÓN</b>	<b>IC-04</b>
	<b>SUBPROCESO: GESTIÓN DE LOS PROGRAMAS DE INICIACIÓN CIENTÍFICA</b>	<b>Versión :2</b>
	<b>FORMATO: INFORME FINAL DE TRABAJO DE GRADO EN MODALIDAD DE PROYECTOS DE PLAN DE NEGOCIO</b>	<b>Página: 68 de 79</b>

Agotamiento	0	0	0	0	0
Otros Costos	0	0	0	0	0
<b>Utilidad Bruta</b>	<b>74.360.000</b>	<b>153.250.662</b>	<b>246.912.847</b>	<b>360.128.010</b>	<b>469.628.616</b>
Gasto de Ventas	7.000.000	6.000.000	6.000.000	6.000.000	6.000.000
Gastos de Administración	67.200.000	69.465.178	71.947.202	74.672.152	77.669.998
Gastos de Producción	0	0	0	0	0
Industria y comercio	1.059.300	2.787.290	4.536.528	6.420.473	8.347.793
Provisiones	0	0	0	0	0
<b>Utilidad Operativa</b>	<b>899.300</b>	<b>74.998.194</b>	<b>164.429.117</b>	<b>273.035.385</b>	<b>377.610.825</b>
Intereses	0	-10.608.778	-8.487.023	-6.365.267	-4.243.511
Servicio de la deuda	0	0	0	0	0
Otros ingresos y egresos	0	-10.608.778	-8.487.023	-6.365.267	-4.243.511
<b>Utilidad antes de impuestos</b>	<b>-899.300</b>	<b>64.389.416</b>	<b>155.942.095</b>	<b>266.670.118</b>	<b>373.367.314</b>
<b>Impuesto de renta</b>	<b>0</b>	<b>21.248.507</b>	<b>51.460.891</b>	<b>88.001.139</b>	<b>123.211.214</b>
Reserva legal	0	2.124.851	5.146.089	8.800.114	12.321.121
Reserva voluntaria	0	6.438.942	15.594.209	26.667.012	37.336.731
<b>Utilidad Distribuible</b>	<b>\$ - 899.300</b>	<b>\$ 34.577.116</b>	<b>\$ 83.740.905</b>	<b>\$ 143.201.853</b>	<b>\$ 200.498.248</b>

*Tabla 26 Estado de Resultados (construcción propia)*

	PROCESO: INVESTIGACIÓN	IC-04
	SUBPROCESO: GESTIÓN DE LOS PROGRAMAS DE INICIACIÓN CIENTÍFICA	Versión :2
	FORMATO: INFORME FINAL DE TRABAJO DE GRADO EN MODALIDAD DE PROYECTOS DE PLAN DE NEGOCIO	Página: 69 de 79

### *Flujo de Caja*

FLUJO DE CAJA	2020	2021	2022	2023	2024
<b>Flujo de Caja Operativo</b>					
Utilidad Operacional	-899.300	74.998.194	164.429.117	273.035.385	377.610.825
Depreciaciones	5.590.000	6.979.990	14.682.020	10.635.954	11.118.315
Amortización y agotamiento	0	0	0	0	0
Provisiones	0	0	0	0	0
Impuestos	0	0	-21.248.507	-51.460.891	-88.001.139
<b>Neto Flujo de Caja Operativo</b>	<b>4.690.700</b>	<b>81.978.184</b>	<b>157.862.630</b>	<b>232.210.448</b>	<b>300.728.001</b>

<b>Flujo de Caja de Inversión</b>					
Periodo	2020	2021	2022	2023	2024
Variación Inv. Materias Primas e insumos	0	0	0	0	0
Variación en Cuentas por Cobrar	0	0	0	0	0
Variación en Cuentas por pagar a Proveedores	0	0	0	0	0
<b>Variación del capital de Trabajo</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
Inversión en Terrenos	0	0	0	0	0
Inversión en Construcciones	0	3.000.000	0	0	0
Inversión en Maquinaria y Equipo	3.667.900	10.708.500	3.539.340	4.823.615	6.438.632
Inversión en Muebles	5.116.000	32.405.900	0	0	0
Inversión en Equipo de Transporte	0	0	0	0	0
Inversión en Equipos de Oficina	0	12.500.000	0	0	0
Inversión en Semovientes	0	0	0	0	0
Inversión Cultivos Permanentes	0	0	0	0	0
Inversión en Activos diferidos.	0	0	0	0	0

	PROCESO: INVESTIGACIÓN	IC-04
	SUBPROCESO: GESTIÓN DE LOS PROGRAMAS DE INICIACIÓN CIENTÍFICA	Versión :2
	FORMATO: INFORME FINAL DE TRABAJO DE GRADO EN MODALIDAD DE PROYECTOS DE PLAN DE NEGOCIO	Página: 70 de 79

<i>Inversión Activos</i>	-8.783.900	-58.614.400	-3.539.340	-4.823.615	-6.438.632
<b>Neto flujo de Caja de Inversión</b>	<b>8.783.900</b>	<b>58.614.400</b>	<b>3.539.340</b>	<b>4.823.615</b>	<b>6.438.632</b>
<b>Flujo de Caja Financiamiento</b>					
<b>Periodo</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>	<b>2024</b>
Desembolsos Pasivo Largo Plazo	0	0	0	0	0
Amortizaciones Pasivos Largo Plazo	0	-23.600.000	-23.600.000	-23.600.000	-23.600.000
Intereses Pagados	0	-10.608.778	-8.487.023	-6.365.267	-4.243.511
Dividendos Pagados	0	0	0	0	0
<b>Capital adicional aportado por los socios</b>				<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Neto Flujo de Caja Financiamiento</b>	<b>-</b>	<b>34.208.778</b>	<b>32.087.023</b>	<b>29.965.267</b>	<b>27.843.511</b>
<b>Neto Periodo</b>	<b>-4.093.200</b>	<b>-10.844.994</b>	<b>122.236.267</b>	<b>197.421.566</b>	<b>266.445.857</b>
<b>Saldo anterior</b>	<b>96.600.000</b>	<b>92.506.800</b>	<b>84.942.884</b>	<b>172.475.351</b>	<b>310.970.720</b>
<b>Saldo Neto del período</b>	<b>92.506.800</b>	<b>81.661.806</b>	<b>207.179.151</b>	<b>369.896.918</b>	<b>577.416.578</b>

*Tabla 27 Flujo de Caja (construcción propia)*

	PROCESO: INVESTIGACIÓN	IC-04
	SUBPROCESO: GESTIÓN DE LOS PROGRAMAS DE INICIACIÓN CIENTÍFICA	Versión :2
	FORMATO: INFORME FINAL DE TRABAJO DE GRADO EN MODALIDAD DE PROYECTOS DE PLAN DE NEGOCIO	Página: 71 de 79

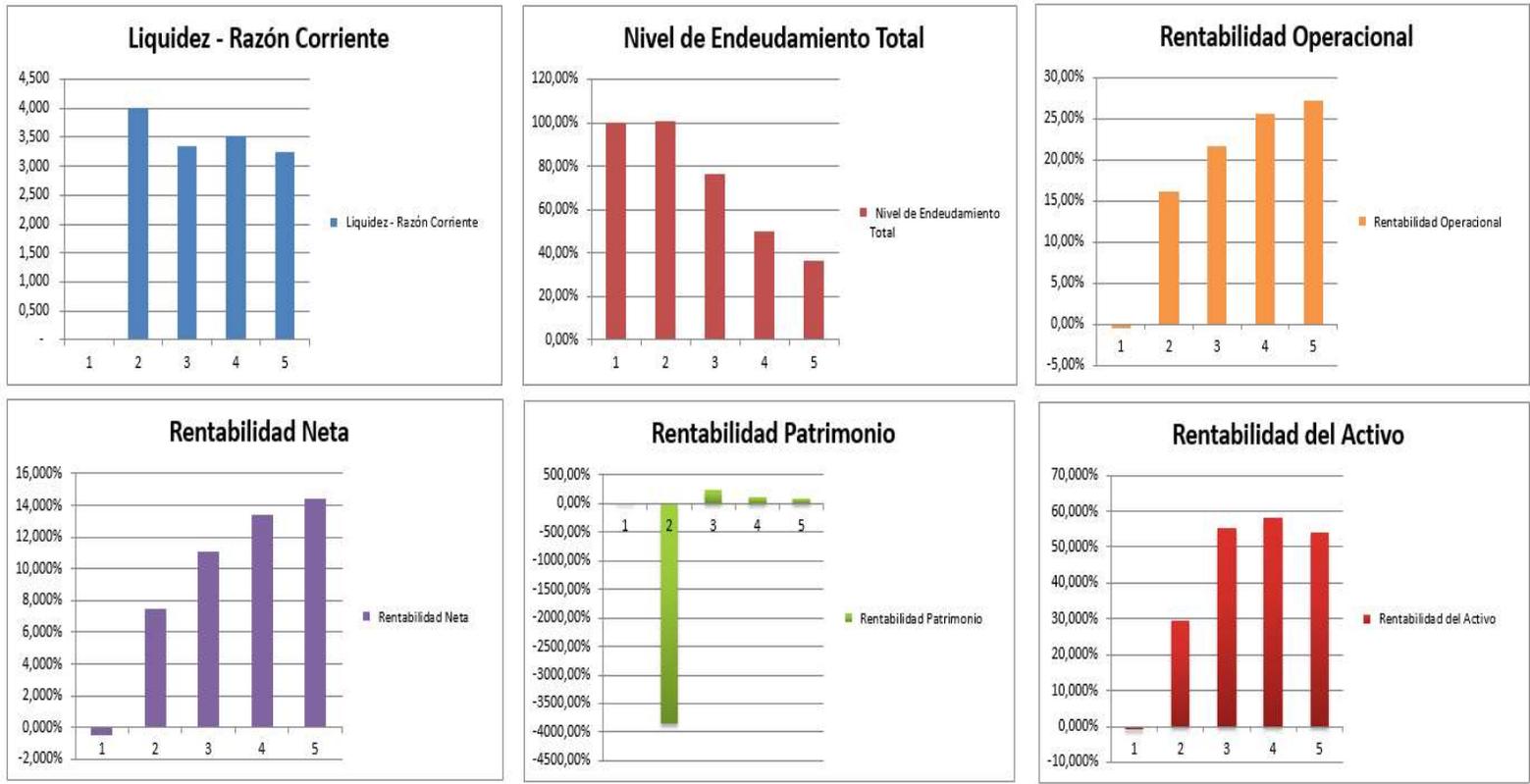
### *Análisis de VPN y TIR*

<b>TASA MÍNIMA DE RENDIMIENTO ESPERA POR LOS EMPRENDEDORES</b>		<b>22,00%</b>				
<b>VALOR DE LA INVERSIÓN INICIAL DEL PLAN DE NEGOCIO</b>		<b>\$ 118.000.000</b>				
<b>FLUJO DE CAJA PARA LA EVALUACIÓN DEL PLAN DE NEGOCIO:</b>						
<b>PERIODO</b>	<b>AÑO 0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
FLUJO DE CAJA NETO	\$ -118.000.000	\$ -4.093.200	\$ -10.844.994	\$ 122.236.267	\$ 197.421.566	\$ 266.445.857
FLUJO ACUMULADO	\$ -118.000.000	\$ -122.093.200	\$ -132.938.194	\$ -10.701.927	\$ 186.719.639	\$ 453.165.497
<b>VALOR PRESENTE NETO =</b>		<b>\$ 126.375.611</b>				
<b>TASA INTERNA DE RETORNO =</b>		<b>45,10%</b>				
<b>PERIÓDO</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
Liquidez - Razón Corriente		-	3,998	3,352	3,534	3,249
Nivel de Endeudamiento Total		100,00%	100,77%	76,36%	49,76%	36,45%
Rentabilidad Operacional		-0,51%	16,14%	21,75%	25,52%	27,14%
Rentabilidad Neta		-0,509%	7,443%	11,076%	13,382%	14,411%
Rentabilidad Patrimonio		0,00%	-3844,89%	233,90%	115,99%	85,05%
Rentabilidad del Activo		-0,762%	29,528%	55,292%	58,277%	54,051%
Periodo de recuperación de la Inversión		<b>3,05</b>			<b>AÑOS</b>	
<b>WACC</b>	<b>6,02%</b>					

*Gráfico 16 Análisis de VPN y TIR (construcción propia)*

	<b>PROCESO: INVESTIGACIÓN</b>	<b>IC-04</b>
	<b>SUBPROCESO: GESTIÓN DE LOS PROGRAMAS DE INICIACIÓN CIENTÍFICA</b>	<b>Versión :2</b>
	<b>FORMATO: INFORME FINAL DE TRABAJO DE GRADO EN MODALIDAD DE PROYECTOS DE PLAN DE NEGOCIO</b>	<b>Página: 72 de 79</b>

*Indicadores*



**Gráfico 17** Análisis de VPN y TIR (construcción propia)

	<b>PROCESO: INVESTIGACIÓN</b>	<b>IC-04</b>
	<b>SUBPROCESO: GESTIÓN DE LOS PROGRAMAS DE INICIACIÓN CIENTÍFICA</b>	<b>Versión :2</b>
	<b>FORMATO: INFORME FINAL DE TRABAJO DE GRADO EN MODALIDAD DE PROYECTOS DE PLAN DE NEGOCIO</b>	<b>Página: 73 de 79</b>

## **16. Aspectos legales y societarios**

Para este tipo de negocio y dada la representación legal que se debe constituir ante las alcaldías para la prestación del servicio como administradores delegados se determina que la constitución y la legalización de la empresa deben ser de sociedad por acciones simplificada (S.A.S).

### *16.1 Características*

Según la Cámara de Comercio de Bogotá (2019) por ser uno de los avances más significativos en los últimos años en materia societaria, la versatilidad del modelo SAS permite una clara facilidad de adaptación a los diferentes escenarios empresariales. Su flexibilidad contribuye a la generación de nuevas empresas que requieren un amplio campo de maniobra para su viabilidad económica y operativa. Las diferentes características con las que cuenta este nuevo modelo, han sido pensadas no sólo para que pueda adaptarse a cualquier clase de actividad empresarial, sino además para promover y estimular el crecimiento y desarrollo económico del país.

Estas empresas son conformadas por mínimo una persona, sin límite máximo de accionistas y se constituye mediante un documento privado registrado en el Registro Mercantil de la Cámara de Comercio. Su capital se divide en acciones libremente negociadas y es muy común que sea usada en empresas familiares.

Pueden constituirse por una o más personas, mediante documento privado en el que se indiquen los siguientes requisitos:

Nombre, documento de identidad y domicilio del accionista o accionistas, razón social seguida de las palabras: Sociedad por Acciones Simplificada o S.A.S., duración (puede ser indefinida), enunciación de actividades principales, cualquier actividad comercial o civil lícita, capital autorizado, suscrito y pagado, forma de administración, nombre, identificación de los administradores.

	<b>PROCESO: INVESTIGACIÓN</b>	<b>IC-04</b>
	<b>SUBPROCESO: GESTIÓN DE LOS PROGRAMAS DE INICIACIÓN CIENTÍFICA</b>	<b>Versión :2</b>
	<b>FORMATO: INFORME FINAL DE TRABAJO DE GRADO EN MODALIDAD DE PROYECTOS DE PLAN DE NEGOCIO</b>	<b>Página: 74 de 79</b>

Adicionalmente, la constitución debe realizarse por escritura pública, cuando se aporten activos cuya transferencia requiera esta formalidad.

En nuestro caso, la Constitución de Entysoli S.A.S se debe crear como persona jurídica, para lo cual la Cámara de Comercio de Bogotá señala:

Persona Jurídica: es una persona ficticia, capaz de ejercer derechos y contraer obligaciones, y de ser representada judicial y extrajudicialmente.

Los documentos necesarios para registrarse como persona jurídica ante la CCB son:

- Original del documento de identidad.
- Formulario del Registro Único Tributario (RUT).
- Formularios disponibles en las sedes de la CCB.
- Formulario Registro Único Empresarial y Social (RUES) 2017

## **17. Referencias Bibliográficas**

Agile y Scrum (2015) IEBS. Madrid - Barcelona. Qué es el Modelo Canvas y cómo aplicarlo a tu negocio. Recuperado de: <https://www.iebschool.com/blog/que-es-el-modelo-canvas-y-como-aplicarlo-a-tu-negocio-agile-scrum/>

Agencia de Performance Marketing. (S/D). Qué es el Factor WOW y cómo aplicarlo en tu contenido asombroso. Recuperado de: <http://blog.sandiamedia.agency/factor-wow-marketing-de-contenidos/>

Alcaldía Local de Engativá. (2019). Reseña histórica. Bogotá D.C. Recuperado de: <http://engativa.gov.co/mi-localidad/conociendo-mi-localidad/historia>

Banco Popular Dominicano, S.A - Banco Múltiple. (2015). 5 TIPOS DE MARKETING DIGITAL QUE DEBES CONOCER. Recuperado de: <https://www.impulsapopular.com/marketing/5-tipos-de-marketing-digital-que-debes-conocer/>

	<b>PROCESO: INVESTIGACIÓN</b>	<b>IC-04</b>
	<b>SUBPROCESO: GESTIÓN DE LOS PROGRAMAS DE INICIACIÓN CIENTÍFICA</b>	<b>Versión :2</b>
	<b>FORMATO: INFORME FINAL DE TRABAJO DE GRADO EN MODALIDAD DE PROYECTOS DE PLAN DE NEGOCIO</b>	<b>Página: 75 de 79</b>

Blog de Francisco Torreblanca sobre marketing y estrategia conductual. (2018). Niveles de los canales de distribución: canal directo y canal indirecto. Recuperado de: <https://franciscotorreblanca.es/niveles-de-los-canales-de-distribucion/>

Cámara de Comercio de Bogotá. (2019). Cree su empresa. Pasos para crear una empresa. Recuperado de: <https://www.ccb.org.co/Cree-su-empresa/Pasos-para-crear-empresa/Constituya-su-empresa-como-persona-natural-persona-juridica-o-establecimiento-de-comercio>

Colombia Compra Eficiente (2019). Secop. Tienda Virtual del Estado Colombiano. Aseo y Cafetería II. Perfiles Funciones y Formación del personal. Recuperado de: <https://www.colombiacompra.gov.co/tienda-virtual-del-estado-colombiano/servicios-generales/aseo-y-cafeteria-ii>

Colombia Compra Eficiente. (2019). Tienda virtual del estado colombiano. Servicios generales / Aseo y Cafetería II / perfiles funciones y formación personal. Recuperado de: [https://www.colombiacompra.gov.co/sites/cce\\_public/files/cce\\_tienda\\_virtual/anexo\\_2.pdf](https://www.colombiacompra.gov.co/sites/cce_public/files/cce_tienda_virtual/anexo_2.pdf)

Colombia Compra Eficiente. (2019). Tienda virtual del estado colombiano. Servicios generales / Aseo y Cafetería II / Actividades nivel de servicio y resultados del servicio integral. Recuperado de: [https://www.colombiacompra.gov.co/sites/cce\\_public/files/cce\\_tienda\\_virtual/anexo\\_1.pdf](https://www.colombiacompra.gov.co/sites/cce_public/files/cce_tienda_virtual/anexo_1.pdf)

Departamento Administrativo para la Prosperidad Social. (2018). GUÍA INNOVACIÓN PARA PROSPERIDAD SOCIAL. Recuperado de: <https://www.prosperidadsocial.gov.co/ent/gen/prg/Documents/GUI%CC%81A%20DE%20INNOVACIO%CC%81N%20PARA%20PROSPERIDAD%20CODIFICADA.pdf>

Enciclopedia Económica. (2017-2019). Telemarketing. Recuperado de: <https://enciclopediaeconomica.com/telemarketing/>  
Fondo Monetario Internacional (FMI). (2019) Base de datos de Perspectivas de la economía mundial, octubre de 2019. 5. Informe para

	<b>PROCESO: INVESTIGACIÓN</b>	<b>IC-04</b>
	<b>SUBPROCESO: GESTIÓN DE LOS PROGRAMAS DE INICIACIÓN CIENTÍFICA</b>	<b>Versión :2</b>
	<b>FORMATO: INFORME FINAL DE TRABAJO DE GRADO EN MODALIDAD DE PROYECTOS DE PLAN DE NEGOCIO</b>	<b>Página: 76 de 79</b>

países y temas seleccionados Recuperado de: [https://www.imf.org/external/pubs/ft/weo/2019/02/weodata/weorept.aspx?sy=2019&ey=2024&ssm=1&scsm=1&sc=1&ssd=1&sic=1&ssc=1&sort=country&ds=.&br=1&pr1.x=55&pr1.y=15&c=233&s=NGDP\\_R%2CNGDP\\_RPCH%2CNGDPD%2CPPPGDP%2CNGDPD%2CNGDPRPC%2CNGDPRPPPC%2CNGDPPC%2CNGDPDPC%2CPPPPC%2CPPPSH%2CPPPEX%2CNID\\_NGDP%2CNGSD\\_NGDP%2CPCPI%2CPCPIPCH%2CPCPIE%2CPCPIEPCH%2CTM\\_RPCH%2CTMG\\_RPCH%2CTX\\_RPCH%2CLUR%2CLP%2CGGR%2CGGR\\_NGDP%2CGGX%2CGGX\\_NGDP%2CGGXCNL%2CGGXCNL\\_NGDP%2CGGSB%2CGGSB\\_NPGDP%2CGGXONLB%2CGGXONLB\\_NGDP%2CGGXWDN%2CGGXWDN\\_NGDP%2CGGXWDG%2CGGXWDG\\_NGDP%2CNGDP\\_FY%2CBCA%2CBCA\\_NGDPD&grp=0&a=](https://www.imf.org/external/pubs/ft/weo/2019/02/weodata/weorept.aspx?sy=2019&ey=2024&ssm=1&scsm=1&sc=1&ssd=1&sic=1&ssc=1&sort=country&ds=.&br=1&pr1.x=55&pr1.y=15&c=233&s=NGDP_R%2CNGDP_RPCH%2CNGDPD%2CPPPGDP%2CNGDPD%2CNGDPRPC%2CNGDPRPPPC%2CNGDPPC%2CNGDPDPC%2CPPPPC%2CPPPSH%2CPPPEX%2CNID_NGDP%2CNGSD_NGDP%2CPCPI%2CPCPIPCH%2CPCPIE%2CPCPIEPCH%2CTM_RPCH%2CTMG_RPCH%2CTX_RPCH%2CLUR%2CLP%2CGGR%2CGGR_NGDP%2CGGX%2CGGX_NGDP%2CGGXCNL%2CGGXCNL_NGDP%2CGGSB%2CGGSB_NPGDP%2CGGXONLB%2CGGXONLB_NGDP%2CGGXWDN%2CGGXWDN_NGDP%2CGGXWDG%2CGGXWDG_NGDP%2CNGDP_FY%2CBCA%2CBCA_NGDPD&grp=0&a=)

ICEMD. Instituto de Economía Digital | ESIC. (2018). 12 nuevos tipos de Marketing Digital. Recuperado de: <https://www.icemd.com/digital-knowledge/articulos/12-nuevos-tipos-marketing-digital/>

INCP. (2012). Institución Nacional de Contadores Públicos. Principales indicadores financieros y de gestión. Recuperado de <https://incp.org.co/Site/2012/agenda/7-if.pdf>

Ingenio Empresa. (2017). Indicadores la Guía completa. Indicadores de gestión: Definición, elaboración e interpretación con ejemplo práctico. Recuperado de: <https://ingenioempresa.com/indicadores-una-guia-incompleta/>

Netcommerce. (2016). Marketing de respuesta directa. Recuperado de: <https://info.netcommerce.mx/blog/marketing-de-respuesta-directa/>

Marketing Digital. (2019) Qué es el Marketing Digital. Recuperado de: <https://www.mdmarketingdigital.com/que-es-el-marketing-digital>

Policía Nacional de Colombia. (2019). ley-1801-codigo-nacional-policia-convivencia. Recuperado de: <https://www.policia.gov.co/files/ley-1801-codigo-nacional-policia-convivenciapdf>

	<b>PROCESO: INVESTIGACIÓN</b>	<b>IC-04</b>
	<b>SUBPROCESO: GESTIÓN DE LOS PROGRAMAS DE INICIACIÓN CIENTÍFICA</b>	<b>Versión :2</b>
	<b>FORMATO: INFORME FINAL DE TRABAJO DE GRADO EN MODALIDAD DE PROYECTOS DE PLAN DE NEGOCIO</b>	<b>Página: 77 de 79</b>

Ramiro Serrano (2017). Vanguardia 100 años. Bucaramanga, Santander. El administrador de propiedad horizontal. Recuperado de: <https://www.vanguardia.com/opinion/columnistas/ramiro-serrano/el-administrador-de-propiedad-horizontal-EGVL415247>

Régimen de propiedad horizontal (2001). Ley 675 de 2001. Recuperado de: [http://www.sic.gov.co/sites/default/files/normatividad/Ley\\_675\\_2001.pdf](http://www.sic.gov.co/sites/default/files/normatividad/Ley_675_2001.pdf)

Revista Merca2.0. (2014) ¿QUÉ ES EL MARKETING DIRECTO? 3 DEFINICIONES. Recuperado de: <https://www.merca20.com/que-es-el-marketing-directo-3-definiciones/>

Revista Merca2.0. (2014). El factor wow! en tus clientes. Recuperado de: <https://www.merca20.com/el-factor-wow-en-tus-clientes/>

Secretaría Distrital de Planeación. (2019). Estratificación socioeconómica. Recuperado de: <http://www.sdp.gov.co/gestion-estudios-estrategicos/estratificacion/generalidades>

Secretaría Distrital de Planeación. (2019). Estratificación socioeconómica. Estratificación por localidades. Localidad Engativá Recuperado de: <http://www.sdp.gov.co/gestion-estudios-estrategicos/estratificacion/estratificacion-por-localidad>

Sena Sofía Plus. (2019) Cursos virtuales SENA. Bogotá D.C. Bogotá D.C. Recuperado de: <http://portal.senasofiaplus.edu.co/index.php/component/content/article/513-cursos-virtuales-sena>

Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital (2019). Otros Recursos. Censo Inmobiliario. Censo Inmobiliario 2019. Cifras\_CIB\_2010\_2019\_20190225. Bogotá D.C. Recuperado de: [https://catastrobogotacol-my.sharepoint.com/:x:/g/personal/comunicaciones\\_catastrobogota\\_gov\\_co/EWwmWV1tIjBjvAtIzdUCxUBjRDsj1P-C28cRzj2ij3\\_qg?rttime=Xeik-opc10g](https://catastrobogotacol-my.sharepoint.com/:x:/g/personal/comunicaciones_catastrobogota_gov_co/EWwmWV1tIjBjvAtIzdUCxUBjRDsj1P-C28cRzj2ij3_qg?rttime=Xeik-opc10g)

	<b>PROCESO: INVESTIGACIÓN</b>	<b>IC-04</b>
	<b>SUBPROCESO: GESTIÓN DE LOS PROGRAMAS DE INICIACIÓN CIENTÍFICA</b>	<b>Versión :2</b>
	<b>FORMATO: INFORME FINAL DE TRABAJO DE GRADO EN MODALIDAD DE PROYECTOS DE PLAN DE NEGOCIO</b>	<b>Página: 78 de 79</b>

Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital (2019) Resultado Censo Inmobiliario 2019. Bogotá D.C. Recuperado de: [http://www.catastrobogota.gov.co/sites/default/files/recursos/190205\\_PresentacionForo PARA%20LA%20WEB 2019.pdf](http://www.catastrobogota.gov.co/sites/default/files/recursos/190205_PresentacionForo_PARA%20LA%20WEB_2019.pdf)

Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital. (Productor). (2019) video censo inmobiliario 2019 [DVD]. De <https://youtu.be/JZNYidJXMyQ>

Veeduría Distrital. (2019) Publicación e Informes. Fichas Locales. Recuperado de: <http://veeduriadistrital.gov.co/content/Fichas>

Wikipedia. (2006). Fichier: Triskele-Symbol-spiral-five-thirds-turns.svg. Recuperado de: <https://fr.wikipedia.org/wiki/Fichier:Triskele-Symbol-spiral-five-thirds-turns.svg>

12Manage. (2019). Marketing de respuesta directa. Recuperado de: [https://www.12manage.com/methods\\_direct\\_marketing\\_es.html](https://www.12manage.com/methods_direct_marketing_es.html)

## **18. Lista de anexos**

- Anexo 1 Informe
- Anexo 2 Tabulación Encuesta de Mercado
- Anexo 3 Derecho de Petición dirigido a la Infraestructura de Datos Especiales para el Distrito Capital – IDECA Radicado No. ER15684.
- Anexo 4 Carta de Presentación por parte de la Universidad Politécnica Gran Colombiano a la Infraestructura de Datos Especiales para el Distrito Capital – IDECA.
- Anexo 5 Derecho de Petición dirigido a la Alcaldía Local de Engativá Radicado No. 20196010140962.
- Anexo 6 Carta de Presentación por parte de la Universidad Politécnica Gran Colombiano a la Alcaldía Local de Engativá.
- Anexo 7 Respuesta Derecho de Petición IDECA Radicado No. 2019EE3147 (CD)

	<b>PROCESO: INVESTIGACIÓN</b>	<b>IC-04</b>
	<b>SUBPROCESO: GESTIÓN DE LOS PROGRAMAS DE INICIACIÓN CIENTÍFICA</b>	<b>Versión :2</b>
	<b>FORMATO: INFORME FINAL DE TRABAJO DE GRADO EN MODALIDAD DE PROYECTOS DE PLAN DE NEGOCIO</b>	<b>Página: 79 de 79</b>

- Anexo 8    Respuesta Derecho de Petición Alcaldía Local de Engativá Radicado No. 20196030275381 (CD)
- Anexo 9    Canvas
- Anexo 10    Proyección Financiera a 5 años.