

ÍNDICE GENERAL

CAPÍTULO I: NATURALEZA DE LA EMPRESA

1.1	Proceso creativo para determinar el producto o servicio de la empresa.....	Pág.1
1.1.1	Lluvia de Ideas.....	Pág.2
1.1.2	Evaluación y selección de la idea.....	Pág.3
1.1.3	Descripción de la idea seleccionada.....	Pág.3
1.2	Nombre de la Empresa.....	Pág.4
1.3	Perfil del Proyecto.....	Pág.6
1.3.1	Título del proyecto.....	Pág.6
1.3.2	Justificación de la empresa.....	Pág.6
1.3.2.1	Justificación Técnica.....	Pág.6
1.3.2.2	Justificación económica.....	Pág.6
1.3.2.3	Justificación social.....	Pág.7
1.3.3	Objetivos del proyecto.....	Pág.7
1.3.4	Alcances del proyecto.....	Pág.8
1.3.4.1	Alcance geográfico.....	Pág.8
1.3.4.2	Alcance temporal.....	Pág.8
1.3.4.3	Alcance sustantivo.....	Pág.8
1.3.5	Finalidad y Motivación.....	Pág.8

CAPÍTULO II: ESTUDIO DE MERCADO

2.1	Estudio de Mercado.....	Pág.10
2.2	Determinación de objetivos del estudio de mercado.....	Pág.11
2.2.1	Objetivo General.....	Pág. 11
2.2.2	objetivos específicos.....	Pág.11

2.3 Alcances del estudio de mercado.....	Pág. 12
2.3.1 Alcance geográfico.....	Pág. 12
2.3.1 Alcance temporal.....	Pág. 12
2.4 Desarrollo del plan de investigación.....	Pág. 12
2.4.1 Metodología de la investigación.....	Pág. 12
2.4.2 Fuentes de información.....	Pág. 12
2.4.2.1 Fuentes primarias.....	Pág. 13
2.4.2.2 Fuentes secundarias.....	Pág. 13
2.4.3 Determinación del Universo de Estudio.....	Pág. 14
2.4.3.1 Determinación del mercado meta.....	Pág. 14
2.4.3.2 Segmentación.....	Pág. 15
2.4.3.3 Determinación de la muestra para la demanda...	Pág. 15
2.4.3.4 Determinación del volumen de la demanda.....	Pág. 16
2.5 Análisis de los resultados obtenidos.....	Pág. 19
2.6 Conclusiones del estudio de mercado.....	Pág. 28

CAPÍTULO III: ÁREA DE ESTRATEGIA

3.1 Introducción.....	Pág. 29
3.2 Direccionamiento estratégico.....	Pág. 29
3.2.1 Misión.....	Pág. 30
3.2.2 Visión.....	Pág. 30

3.2.3	Objetivos de la Empresa.....	Pág.31
3.2.4	Valores de la Empresa.....	Pág.32
3.2.5	Principios de la Empresa.....	Pág.34
3.3	Planeación y formulación estratégica.....	Pág.34
3.3.1	Formulación de la estrategia.....	Pág.35
3.3.1.1	Estrategia de diferenciación.....	Pág.35
3.3.1.1.1	Ventaja Competitiva.....	Pág.35
3.4	Cadena de valor.....	Pág.36
3.5	Propósito estratégico.....	pág.38
3.6	Diagnóstico externo: análisis de la industria o sector.....	Pág.38
3.6.1	Análisis estructural.....	Pág.39
3.6.1.1	Amenaza de ingreso.....	Pág.39
3.6.1.2	Grado de rivalidad entre competidores.....	Pág.41
3.6.1.3	Amenaza de productos y servicios sustitutos.....	Pág.43
3.6.1.4	Poder de negociación de los proveedores.....	Pág.44
3.6.1.5	Poder de negociación de los compradores.....	Pág.46
3.7	Análisis FODA.....	Pág.49

CAPÍTULO IV: PLAN DE MARKETING

4.1	Introducción.....	Pág.53
4.2	Determinación de objetivos del plan de marketing.....	Pág.53
4.2.1	Objetivo general.....	Pág.54

4.2.2	Objetivos específicos.....	Pág.54
4.3	Determinación del plan de marketing.....	Pág.54
4.3.1	Mercado meta.....	Pág.54
4.3.2	Desarrollo de la mezcla de marketing.....	Pág.55
4.3.2.1	Producto/Servicio.....	Pág.55
4.3.2.1.1	Servucción aplicada a la empresa SERVI-CLEAN.....	Pág.57
4.3.2.1.2	Estrategias generales del marketing de servicios.....	Pág.71
4.3.2.2	Precio.....	Pág.77
4.3.2.3	Plaza o distribución.....	Pág.79
4.3.2.4	Mezcla promocional.....	Pág.81
4.3.3	Cronograma de lanzamiento de la comunicación del servicio.....	Pág.94
4.3.4	Presupuesto de la publicidad.....	Pág.96

CAPÍTULO V: TAMAÑO Y LOCALIZACIÓN

5.1	Localización.....	Pág.97
5.1.1	Macrolocalización.....	Pág.98
5.1.2	Microlocalización.....	Pág.100
5.2	Tamaño.....	Pág.104
5.2.1	Determinación de la capacidad del proyecto.....	Pág.104
5.2.1.1	Capacidad Máxima.....	Pág.105

CAPÍTULO VI: ÁREA ORGANIZACIONAL Y LEGAL

6.1	Introducción.....	Pág.107
6.2	Estructura organizacional.....	Pág.108
6.2.1	Campo de aplicación de la organización funcional.....	Pág.109
6.2.2	Organigrama.....	Pág.109
6.2.3	Manual de funciones.....	Pág.111
6.2.4	Evaluación y clasificación de cargos.....	Pág.122
6.3	Área de Recursos Humanos.....	Pág.129
6.3.1	Objetivos el área de Recursos Humanos.....	Pág.129
6.3.2	Políticas de recursos humanos.....	Pág131
6.3.2.1	Política de provisión de Recursos Humanos.....	Pág.131
6.3.2.1.1	Reclutamiento.....	Pág.132
6.3.2.1.2	Selección de personal.....	Pág.134
6.3.2.2	Proceso de aplicación de Recursos Humanos...	Pág.151
6.3.2.2.1	Socialización.....	Pág.151
6.3.2.2.2	Descripción y análisis de cargos.....	Pág.152
6.3.2.2.3	Evaluación del desempeño.....	Pág.153
6.3.2.3	Proceso de mantenimiento de Recursos Humanos.....	Pág.159
6.3.2.3.1	Recompensas y castigos.....	Pág.159
6.3.2.3.2	Compensación monetaria.....	Pág.160
6.3.2.3.3	Beneficios sociales.....	Pág.161

6.3.2.3.4	Condiciones de higiene y seguridad.....	Pág.161
6.3.2.3.5	Motivación.....	Pág.162
6.3.2.4	Proceso de desarrollo de Recursos Humanos...	Pág.166
6.3.2.4.1	Entrenamiento y desarrollo del personal.....	Pág.166
6.3.2.5	Proceso de control de Recursos Humanos.....	Pág.168
6.3.2.5.1	Base de datos.....	Pág.169
6.3.2.5.2	Auditoria de Recursos Humanos.....	Pág.170
6.4	Área Legal.....	Pág.171
6.4.1	Constitución legal.....	Pág.171
6.4.2	Razón social.....	Pág.172
6.4.3	Estructura del balance de apertura.....	Pág.173
6.4.4	Pasos para la inscripción de la nueva empresa.....	Pág.174
6.4.5	Impuestos a pagar.....	Pág.175
6.4.6	Obtención del NIT.....	Pág.176
6.4.7	Testimonio de constitución de SERVI-CLEAN.....	Pág.177
6.4.8	Proceso de inscripción a la HAM.....	Pág.177
6.4.9	Proceso de inscripción a FUNDEMPRESA.....	Pág.178
6.4.10	Proceso de inscripción a la CAINCO.....	Pág.179
6.4.11	Proceso de inscripción al Ministerio de Trabajo.....	Pág.180

CAPÍTULO VII: INVERSIONES Y FINANCIAMIENTO

7.1 Inversiones.....	Pág.181
7.1.1 Inversiones fijas.....	Pág.182
7.1.1.1 Terrenos.....	Pág.183
7.1.1.2 Edificios.....	Pág.184
7.1.1.3 Maquinaria.....	Pág.185
7.1.1.4 Vehículo.....	Pág.186
7.1.1.5 Equipos de Computación.....	Pág.187
7.1.1.7 Equipos e instalaciones.....	Pág.188
7.1.1.8 Muebles y enseres.....	Pág.189
7.1.1.9 Imprevisto EF.....	Pág.190
7.1.2 Inversiones Diferidas.....	Pág.191
7.1.2.1 Gastos preoperativos de implementación.....	Pág.192
7.1.2.2 Gastos en Software de gestión y página web....	Pág.194
7.1.2.3 Acción telefónica.....	Pág.194
7.1.2.3 Imprevistos IFI.....	Pág.195
7.1.3 Capital de operaciones o de trabajo.....	Pág.195
7.2 Inversión total.....	Pág.198
7.3 Cronograma de inversiones y reposición de inversiones.....	Pág.200
7.4 Financiamiento.....	Pág.201
7.4.1 Estructura del capital.....	Pág.202
7.4.2 Estructura del financiamiento.....	Pág.202

7.4.3 Características del crédito.....	Pág.204
7.4.4 Cálculo de obligaciones de crédito.....	Pág.204

CAPÍTULO VIII: INGRESOS Y GASTOS

8.1 Ingresos.....	Pág.206
8.1.1 Ingresos proyectados.....	Pág.208
8.2 Costos.....	Pág.209
8.2.1 Costos fijos.....	Pág.210
8.2.1.1 Energía eléctrica.....	Pág.210
8.2.1.2 Servicio de agua.....	Pág.211
8.2.1.3 Gastos en telefonía.....	Pág.211
8.2.1.4 Mantenimiento de vehículos.....	Pág.212
8.2.1.5 Gastos en combustible.....	Pág.213
8.2.1.6 Gasto en seguros.....	Pág.213
8.2.1.7 Mantenimiento de equipos de computación.....	Pág.214
8.2.1.8 Material de escritorio.....	Pág.215
8.2.1.9 Gasto en internet.....	Pág.216
8.2.1.10 Gasto en limpieza.....	Pág.216
8.2.1.11 Gastos en sueldos y salarios.....	Pág.217
8.2.1.12 Gastos en capacitación al personal.....	Pág.220
8.2.1.13 Gasto en ropa de trabajo.....	Pág.221
8.2.1.14 Gasto de promoción y publicidad.....	Pág.222

8.2.1.15 Gasto en depreciación.....	Pág.223
8.2.1.16 Gastos en intereses.....	Pág.224
8.2.1.17 Amortización de gastos.....	Pág.224
8.2.1.18 Gastos en seguridad.....	Pág.224
8.2.2 Costos variables.....	Pág.225
8.2.2.1 Gastos de prestar el servicio de limpieza.....	Pág.225
8.2.2.2 Costo proyectado.....	Pág.226
8.2.2.3 Impuestos a pagar.....	Pág.226
8.3 Estado de Resultados.....	Pág.227
8.4 Punto de Equilibrio.....	Pág.229
8.5 Balance General.....	Pág.231

CAPÍTULO IX: CRITERIOS DE EVALUACIÓN

9.1 Fuentes y usos de fondos.....	Pág.234
9.2 Flujo de efectivo.....	Pág.235
9.2.1 Flujo de efectivo con financiamiento.....	Pág.235
9.3 Tasa de Actualización.....	Pág.237
9.4 Valor Actual.....	Pág.239
9.5 Criterios de inversión.....	Pág.239
9.5.1 Valor actual neto (VAN).....	Pág.240
9.5.2 Tasa interna de retorno (TIR).....	Pág.241
9.5.3 Índice de rentabilidad o índice de costo beneficio.....	Pág.243

9.5.4 Periodo de recuperación de la inversión.....	Pág.244
9.6 Ratios.....	Pág.245
9.6.1 Interpretación de indicadores financieros.....	Pág.246
9.8 Análisis de sensibilidad.....	Pág.247
9.7 Conclusiones del capítulo.....	Pág.248

CAPÍTULO X: CONCLUSIONES Y APORTES

10.1 Conclusiones.....	Pág.249
10.2 Aportes.....	Pág.253