



CARTA DE AUTORIZACIÓN

CÓDIGO

AP-BIB-FO-06

VERSIÓN

1

VIGENCIA

2014

PÁGINA

1 de 2

Neiva, 05 DE JULIO DE 2.017

Señores

CENTRO DE INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN

UNIVERSIDAD SURCOLOMBIANA

Ciudad

El (Los) suscrito(s):

JULIE MARCELA FAJARDO MELENDEZ , con C.C. No. 55.069.232 Garzón – Huila,

JUAN CAMILO ROJAS RIVERA , con C.C. No. 1.110.453.947 Ibagué - Tolima,

autor(es) de la tesis y/o trabajo de grado o titulado **PLAN DE NEGOCIOS PARA LA CREACIÓN DE UNA EMPRESA DE SOLUCIONES INTEGRALES A EDIFICACIONES RESIDENCIALES, COMERCIALES E INSTITUCIONALES.**

presentado y aprobado en el año 2.017 como requisito para optar al título de

ESPECIALISTA EN ALTA GERENCIA;

Autorizo (amos) al CENTRO DE INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN de la Universidad Surcolombiana para que con fines académicos, muestre al país y el exterior la producción intelectual de la Universidad Surcolombiana, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera:

- Los usuarios puedan consultar el contenido de este trabajo de grado en los sitios web que administra la Universidad, en bases de datos, repositorio digital, catálogos y en otros sitios web, redes y sistemas de información nacionales e internacionales “open access” y en las redes de información con las cuales tenga convenio la Institución.
- Permita la consulta, la reproducción y préstamo a los usuarios interesados en el contenido de este trabajo, para todos los usos que tengan finalidad académica, ya sea en formato Cd-Rom o digital desde internet, intranet, etc., y en general para cualquier formato conocido o por conocer, dentro de los términos establecidos en la Ley 23 de 1982, Ley 44 de 1993, Decisión Andina 351 de 1993, Decreto 460 de 1995 y demás normas generales sobre la materia.
- Continúo conservando los correspondientes derechos sin modificación o restricción alguna; puesto que de acuerdo con la legislación colombiana aplicable, el presente es un acuerdo jurídico que en ningún caso conlleva la enajenación del derecho de autor y sus conexos.

De conformidad con lo establecido en el artículo 30 de la Ley 23 de 1982 y el artículo 11 de la Decisión Andina 351 de 1993, “Los derechos morales sobre el trabajo son propiedad de los autores” , los cuales son irrenunciables, imprescriptibles, inembargables e inalienables.

Vigilada Mineducación

La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través del sitio web Institucional www.usco.edu.co, link Sistema Gestión de Calidad. La copia o impresión diferente a la publicada, será considerada como documento no controlado y su uso indebido no es de responsabilidad de la Universidad Surcolombiana.



CARTA DE AUTORIZACIÓN

CÓDIGO

AP-BIB-FO-06

VERSIÓN

1

VIGENCIA

2014

PÁGINA

2 de 2

EL AUTOR/ESTUDIANTE:

EL AUTOR/ESTUDIANTE:

Firma:

Johie Marcela Fajardo M.

Firma:



TÍTULO COMPLETO DEL TRABAJO: PLAN DE NEGOCIOS PARA LA CREACIÓN DE UNA EMPRESA DE SOLUCIONES INTEGRALES A EDIFICACIONES RESIDENCIALES, COMERCIALES E INSTITUCIONALES

AUTOR O AUTORES:

Primero y Segundo Apellido	Primero y Segundo Nombre
FAJARDO MELENDEZ	JULIE MARCELA
ROJAS RIVERA	JUAN CAMILO

DIRECTOR Y CODIRECTOR TESIS:

Primero y Segundo Apellido	Primero y Segundo Nombre

ASESOR (ES):

Primero y Segundo Apellido	Primero y Segundo Nombre
ZAPATA DOMINGUEZ	ÁLVARO

PARA OPTAR AL TÍTULO DE: ESPECIALISTA EN ALTA GERENCIA

FACULTAD: ECONOMIA Y ADMINISTRACION

PROGRAMA O POSGRADO: ESPECIALIZACION EN ELTA GERENCIA

CIUDAD: NEIVA

AÑO DE PRESENTACIÓN: 2017 NÚMERO DE PÁGINAS: 67

TIPO DE ILUSTRACIONES (Marcar con una X):

Vigilada mieducación

La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través del sitio web Institucional www.usco.edu.co, link Sistema Gestión de Calidad. La copia o impresión diferente a la publicada, será considerada como documento no controlado y su uso indebido no es de responsabilidad de la Universidad Surcolombiana.



DESCRIPCIÓN DE LA TESIS Y/O TRABAJOS DE GRADO

CÓDIGO	AP-BIB-FO-07	VERSIÓN	1	VIGENCIA	2014	PÁGINA	2 de 3
---------------	---------------------	----------------	----------	-----------------	-------------	---------------	---------------

Diagramas___ Fotografías___ Grabaciones en discos___ Ilustraciones en general___ Grabados___
Láminas___ Litografías___ Mapas_X_ Música impresa___ Planos_X_ Retratos___ Sin ilustraciones___
Tablas o Cuadros_X_

SOFTWARE requerido y/o especializado para la lectura del documento:

MATERIAL ANEXO:

PREMIO O DISTINCIÓN (En caso de ser LAUREADAS o Meritoria):

PALABRAS CLAVES EN ESPAÑOL E INGLÉS:

<u>Español</u>	<u>Inglés</u>	<u>Español</u>	<u>Inglés</u>
1. PLAN	PLAN	6. SERVICIO	SERVICE
2. NEGOCIOS	BUSINESS	7. ANALISIS SOCIAL	SOCIAL ANALYSIS
3. EMPRENDIMIENTO	ENTREPRENEURSHIP	8. MERCADO	MARKET
4. ESTUDIO TECNICO	TECHNICAL STUDY	9. ANALISIS DE DEMANDA	ANALYSIS OF DEMAND
5. ESTUDIO ECONOMICO	ECONOMIC STUDY	10. IDENTIFICACION DE OFERTA	IDENTIFICATION OF OFFER

RESUMEN DEL CONTENIDO: (Máximo 250 palabras)

El presente plan de negocios se desarrolla en la ciudad de Neiva, específicamente en el sector económico de la construcción reconociendo las oportunidades que se presentan en la ciudad se plantea emprender un proyecto para la creación de una empresa destinada a prestar servicios y soluciones integrales a la población de los estratos 3, 4, 5 y 6 de la ciudad de Neiva, en el área de mantenimiento, reparación y remodelación a edificaciones residenciales, comerciales e institucionales; con el objetivo de ser una empresa reconocida en el sector por la calidad y profesionalismos de sus servicios, con alto nivel de competencias en su equipo de trabajo, brindado una atención al cliente personalizada y especializada, respetando siempre la opinión y perspectiva de los usuarios, brindando la confianza de que la seguridad de sus inmuebles no se verán interrumpidos al ingresar el personal de la empresa y con la garantía de un trabajo certificado.

La ejecución de este proyecto beneficiaría al sector económico y social de la ciudad ya que se espera generar empleo a los estratos 1, 2 de Neiva, satisfaciendo una necesidad no tenida en cuenta por las empresas prestadoras de servicio.



DESCRIPCIÓN DE LA TESIS Y/O TRABAJOS DE GRADO

CÓDIGO

AP-BIB-FO-07

VERSIÓN

1

VIGENCIA

2014

PÁGINA

3 de 3

Se logró identificar el mercado y competencia del proyecto, analizar la parte técnica de la prestación del servicio, la evaluación financiera de la empresa, los aspectos legales y los riesgos que podrían llegar a dificultar el posicionamiento de la organización, sin embargo los resultados obtenidos aprueban la viabilidad del plan de negocios y creación de la empresa.

ABSTRACT: (Máximo 250 palabras)

The present business plan develops in Neiva's city, specifically in the economic sector of the construction recognizing the opportunities that they present in the city it considers to undertake a project for the creation of a company destined to give services and integral solutions to the population of the strata 3, 4, 5 and 6 of Neiva's city, in the area of maintenance, repair and remodeling to residential, commercial and institutional buildings; With the aim to be a company recognized in the sector by the quality and professionalisms of his services, with high level of competitions in his equipment of work, offered an attention to the client personalized and specialized, respecting always the opinion and perspective of the users, offering the confidence of which the safety of his real estate they will not meet interrupted on having deposited the personnel of the company and with the guarantee of a certified work.

The execution of this project for beneficiary to the economic and social sector of the city since employment expects to generate to the strata 1, 2 of Neiva, satisfying a need not had in account as the companies prestadoras of service.

It was achieved to identify the market and competition of the project, to analyze the technical part of the service, the financial evaluation of the company, the legal aspects and the risks that might manage to impede the positioning of the organization, nevertheless the obtained results approve the viability of the business plan and creation of the company.

APROBACION DE LA TESIS

Nombre Presidente Jurado: Elías Ramírez Plazas

Firma:

PLAN DE NEGOCIOS PARA LA CREACIÓN DE UNA EMPRESA DE SOLUCIONES
INTEGRALES A EDIFICACIONES RESIDENCIALES, COMERCIALES E
INSTITUCIONALES

PRESENTADO POR:

JULIE MARCELA FAJARDO MELENDEZ

JUAN CAMILO ROJAS RIVERA

PROGRAMA DE ESPECIALIZACION EN ALTA GERENCIA

COHORTE XXVIII

FACULTAD DE ECONOMIA Y ADMINISTRACION

UNIVERSIDAD SURCOLOMBIANA

NEIVA 2017

PLAN DE NEGOCIOS PARA LA CREACIÓN DE UNA EMPRESA DE SOLUCIONES
INTEGRALES A EDIFICACIONES RESIDENCIALES, COMERCIALES E
INSTITUCIONALES

PRESENTADO POR:

JULIE MARCELA FAJARDO MELENDEZ

JUAN CAMILO ROJAS RIVERA

DIRIGIDO POR:

PhD. ALVARO ZAPATA DOMINGUEZ

PROGRAMA DE ESPECIALIZACION EN ALTA GERENCIA

COHORTE XXVIII

FACULTAD DE ECONOMIA Y ADMINISTRACION

UNIVERSIDAD SURCOLOMBIANA

NEIVA 2017

**Aprobado por el comité de trabajo
de grado, en cumplimiento de los
Requisitos exigidos por la
Universidad Surcolombiana de
Neiva, para optar el título de Especialista
En Alta Gerencia**

Presidente del Jurado

Jurado

Jurado

Neiva, junio de 2017

AGRADECIMIENTOS

Gracias a Dios y a todas las personas que hicieron parte de este proceso.

TABLA DE CONTENIDOS

1	RESUMEN	1
2	JUSTIFICACIÓN	3
3	INTRODUCCIÓN	4
4	OBJETIVOS	6
	<i>Objetivo general</i>	6
	<i>Objetivos específicos</i>	6
5	MARCO TEÓRICO.....	7
	<i>Sector económico – edificación</i>	7
	<i>Sector de servicios y ámbito empresarial</i>	8
	<i>Emprendimiento</i>	10
	<i>Plan de negocio</i>	15
6	PLAN DE NEGOCIO.....	20
	<i>Plan de mercado</i>	20
	<i>Población objetivo</i>	20
	<i>Análisis de la demanda</i>	20
	<i>Participación en el mercado</i>	21
	<i>Tamaño del mercado</i>	23
	<i>Identificación de la oferta</i>	24
	<i>Servicios</i>	25
	<i>Precio</i>	26
	<i>Costos de producción</i>	26
	<i>Costo de administración</i>	26
	<i>Costo de venta</i>	28
	<i>Estrategia de promoción y comunicación</i>	28
	<i>Políticas de servicio</i>	30
7	ESTUDIO TÉCNICO	31

	<i>Ubicación geográfica</i>	31
	<i>Facilidades del servicio</i>	32
	<i>Procesos</i>	32
	<i>Equipos y maquinaria</i>	33
	<i>Plan de producción y compra</i>	34
8	ANÁLISIS ADMINISTRATIVO Y ORGANIZACIONAL.....	35
	<i>Misión</i>	35
	<i>Visión</i>	35
	<i>Valores</i>	35
	<i>Miembros del grupo</i>	36
	<i>Equipo de trabajo</i>	37
	<i>Organigrama</i>	41
9	ANÁLISIS LEGAL Y SOCIAL.....	43
	<i>Aspectos jurídicos y legales</i>	43
	<i>Tipo de sociedad</i>	43
	<i>Procedimientos para la conformación de la sociedad</i>	44
	<i>Análisis social</i>	45
	<i>Aspectos éticos</i>	46
10	ANÁLISIS FINANCIERO Y ECONÓMICO.....	47
11	ANÁLISIS DE RIESGOS E INTANGIBLES.....	50
	<i>Riesgos de mercado</i>	50
	<i>Riesgos técnicos</i>	50
	<i>Riesgos económicos – financieros</i>	51
12	EVALUACIÓN INTEGRAL DEL PROYECTO.....	52
13	CONCLUSIONES.....	53
14	BIBLIOGRAFÍA.....	55

INDICE DE TABLAS

Tabla No 1. Indicadores de ocupación por rama.....	Pág. 17
Tabla No 2. SMLV.....	Pág. 36
Tabla No 3. Riesgos Profesionales.....	Pág. 36
Tabla No 4. Porcentaje cotización trabajadores y empleadores	Pág. 36
Tabla No 5. Perfil profesional Gerente general.....	Pág. 44
Tabla No 6. Perfil profesional Director de área operativa	Pág. 45
Tabla No 7. Perfil profesional Albañil.....	Pág. 45
Tabla No 8. Perfil profesional Fontanero	Pág. 46
Tabla No 9. Perfil profesional Electricista	Pág. 46
Tabla No 10. Perfil profesional Pintor	Pág. 47
Tabla No 11. Perfil profesional Contador Público	Pág. 47
Tabla No 12. Perfil profesional Mercadeo, Venta y Publicidad	Pág. 48
Tabla No 13. Aporte de socios	Pág. 54
Tabla No 14. Balance inicial y pronóstico financiero	Pág. 55

INDICES DE GRÁFICAS

Gráfica No 1. Emprendimiento y la Innovación.....	Pág. 21
Gráfico No 2. Comunas Ciudad de Neiva.....	Pág. 30
Gráfico No 3. Tarjeta de presentación.....	Pág. 37
Gráfica No 4. Diagrama de Flujos.....	Pág. 40
Gráfica No 5. Organigrama.....	Pág. 48

1 RESUMEN

EL plan de negocios para la creación de una empresa de soluciones integrales a edificaciones residenciales, comerciales e institucionales se desarrolla en el marco contextual de la ciudad de Neiva, específicamente en el sector económico de la construcción, actividad que ha tenido gran incremento y posicionamiento en la capital del departamento del Huila, según el informe económico No 87 de Camacol el inicio del año 2017 se caracterizó por un incremento en la oferta disponible de este sector. Así, en febrero de este año habían 117.933 viviendas nuevas en oferta, 3.263 más que en el mismo mes del año anterior, mostrando un incremento del 5,5%. Adicionalmente las edificaciones pasaron del 52,5% al 57,0%.

Reconociendo las oportunidades que presenta el panorama anterior se plantea emprender un proyecto para la creación de una empresa destinada a prestar servicios y soluciones integrales a la población de los estratos 3, 4, 5 y 6 de la ciudad de Neiva, en el área de mantenimiento, reparación y remodelación a edificaciones residenciales, comerciales e institucionales; con el objetivo de ser una empresa reconocida en el sector por la calidad y profesionalismos de sus servicios, con alto nivel de competencias en su equipo de trabajo, brindado una atención al cliente personalizada y especializada, respetando siempre la opinión y perspectiva de los usuarios, brindando la confianza de que la seguridad de sus inmuebles no se verán interrumpidos al ingresar el personal de la empresa y con la garantía de un trabajo certificado.

La ejecución de este proyecto beneficiaría al sector económico y social de la región, ya que una de las políticas de la empresa sería contratar personal calificado y certificado especialmente de los estratos 1, 2 y zonas vulnerables de Neiva, contribuyendo a la disminución del desempleo y

satisfaciendo una necesidad que no ha sido tomada en cuenta por las empresas prestadoras de servicio.

Mediante el plan de negocios se logró identificar el mercado y competencia del proyecto, analizar la parte técnica de la prestación del servicio, la evaluación financiera y económica de la empresa, su estructura organizacional y administrativa, los aspectos legales y los riesgos que podrían llegar a dificultar el posicionamiento de la organización, sin embargo los resultados obtenidos aprueban la viabilidad del plan de negocios y creación de la empresa

2 JUSTIFICACIÓN

Identificando el crecimiento del sector de la construcción en la economía en la ciudad de Neiva y Colombia, y por ende, el incremento de ciertas necesidades como de reparación, remodelación, mantenimiento a pequeña y grande escala que se generan en los hogares, organizaciones e instituciones se hace necesario diseñar un plan de negocios para la creación de una empresa de soluciones integrales a edificaciones residenciales, comerciales e institucionales que estén enfocados en solucionar los problemas que se presenten, con una calidad en su servicio, con el personal capacitado y orientado a realizar una labor donde el cliente quede satisfecho, en una empresa certificada y responsable, la cual no existe en la ciudad de Neiva.

Dado a que los habitantes, normalmente, deben recurrir a personas que trabajan por independiente que no cuentan con una supervisión técnica y profesional que pueda mejorar el área del servicio; además de generar inconformidades por la baja calidad y la falta de compromiso de los mismos y no contar con un lugar u oficina determinada a la cual se pueda elevar una queja, sugerencia o reclamo surge la necesidad de diseñar un plan de negocios para la creación de una empresa de soluciones integrales a edificaciones residenciales, comerciales e institucionales en la ciudad de Neiva.

3 INTRODUCCIÓN

Uno de los sectores económicos que ha cobrado gran importancia durante los últimos años en Colombia, evidenciando un crecimiento vertiginoso es el sector de la construcción. Ha tomado un papel representativo en el desarrollo económico en el país y según el informe económico No 87 de Camacol el inicio del año 2017 se caracterizó por un incremento en la oferta disponible de este sector. Así, en febrero de este año habían 117.933 viviendas nuevas en oferta, 3.263 más que en el mismo mes del año anterior, mostrando un incremento del 5,5%. Adicionalmente las edificaciones pasaron del 52,5% al 57,0%.

Teniendo en cuenta los datos anteriores se puede comprender que el sector de la construcción se representa como uno de los pilares del desarrollo económico del país, generando mayor empleo y en crecimiento del Producto Interno Bruto PIB.

Igualmente se puede analizar que el sector de la construcción en Neiva, el departamento y el país ha aumentado y con él, se ha incrementado la oportunidad laboral en otros campos y el accionar de otras empresas que buscan nuevas áreas para proponer estrategias y servicios que mitiguen una necesidad como es el caso de las problemáticas que se generan en las edificaciones residenciales, comerciales e institucionales.

Con el fin de aprovechar el auge de este sector económico y teniendo en cuenta que en Neiva no existe una organización prestadora de servicios integrales, que brinde soluciones más que rápidas, que sean de calidad, con un personal confiable, certificado, comprometido por ofrecer un buen servicio y donde se encuentre una solución a la diversidad de necesidades que se presentan en las edificaciones residenciales, comerciales e institucionales.

Mediante esta investigación se realizar el análisis de mercado, técnico, económico y financiero, es decir la evaluación integral con el fin de Formular un plan de negocios para la creación de una empresa de soluciones integrales a edificaciones residenciales, comerciales e institucionales.

4 OBJETIVOS

Objetivo general

Formular un plan de negocios para la creación de una empresa de soluciones integrales a edificaciones residenciales, comerciales e institucionales.

Objetivos específicos

1. Establecer el tamaño o demanda del mercado al cual se van a direccionar los esfuerzos de la organización.
2. Definir los aspectos técnicos, logísticos, legales y sociales de la oferta del servicio de la empresa.
3. Diseñar la estructura y los procesos organizacionales.
4. Evaluar la viabilidad financiera del plan de negocios a realizar.

5 MARCO TEÓRICO

Sector económico – edificación

Uno de los sectores económicos que el último año ha tenido un crecimiento vertiginoso y ha tomado un papel representativo en el desarrollo económico del país es el sector de la construcción, según el informe económico No 87 de CAMACOL el inicio del año 2017 se caracterizó por un incremento en la oferta disponible. Así, en febrero de este año habían 117.933 viviendas nuevas en oferta, 3.263 más que en el mismo mes del año anterior, mostrando un crecimiento del 5,5%. Adicionalmente las edificaciones pasaron del 52,5% al 57,0%.

Por lo anterior el sector de la construcción se representa como uno de los pilares del desarrollo económico del país, generando mayor empleo y en crecimiento del Producto Interno Bruto PIT.

A nivel Departamental, el Huila ha incrementado sus oportunidades económicas en este sector, pues como lo manifestó la presidenta ejecutiva de Camacol Sandra Forero Ramírez, en la Asamblea Anual de Afiliados a la regional Huila “Las estimaciones nos describen una gran oportunidad de crecimiento y desempeño de la actividad edificadora en la región”.

Así mismo y como lo registro el periódico La Nación se estima que en los próximos cuatro años se formarán cerca de 18 mil nuevos hogares en la región, el potencial y oportunidades de crecimiento que tiene el departamento son amplias, pues su cartera hipotecaria en el año 2016 eran de 762.000 millones.

Con lo anterior podemos analizar que el sector de la edificación en Neiva, el departamento y el país ha tenido un crecimiento y con él, se ha incrementado la oportunidad laboral en otros campos y

el accionar de otras empresas prestadoras de servicio se han visto beneficiadas, pues el desarrollo urbanístico trae consigo nueva demanda para las empresas prestadoras de servicios para las edificaciones residenciales, comerciales e institucionales que buscan nuevos campos para proponer estrategias y servicios que mitiguen una necesidad.

Además del crecimiento en el sector económico con la implementación de los macro proyectos de construcción visualizados en los mejores países, el sector social también ha influido, dado que las empresas bancarias y constructoras han establecido diversidad en las ofertas para adquirir por una vivienda propia.

Fortaleciendo así, también la parte familiar y social, actualmente las parejas, familias o personas que deseen invertir en vivienda propia podrán optar por la que mejor se acomode a sus expectativas e ingresos.

Sector de servicios y ámbito empresarial

El sector de servicios en el Neiva, según el Plan de Desarrollo 2016 – 2019 es una de las actividades que más ocupación genera en los opitas seguido del comercio, para el 2015 el DANE reflejo que 51.198 personas laboran en este sector. *(Véase Tabla No 1)*

Rama Actividad	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Agricultura	1.747	1.996	1.970	1.794	1.837	1.917
Minas y canteras	2.192	1.995	1.597	1.146	1.622	1.602
Industria	14.540	14.739	13.608	12.661	13.378	13.006
Electricidad – gas – agua	1.036	1.396	1.098	1.435	1.290	1.583
Construcción	8.605	11.465	11.497	11.179	11.271	12.064
Comercio	46.232	48.135	48.995	52.055	53.490	55.734
Transporte y comunicación	14.128	15.556	15.736	15.954	16.017	15.532
Servicios financieros	1.874	2.126	2.509	2.637	2.730	2.931
Actividades inmobiliarias	1.553	1.723	1.679	1.820	1.981	2.048
Servicios	46.137	46.485	46.615	47.643	49.086	51.198
Total	138.045	145.615	145.303	148.325	152.701	157.614

Fuente: Elaboración propia con base en la GEIH del DANE.

Tabla No 1. Indicadores de ocupación por rama

Lo anterior nos refleja que la prestación de servicios es uno de los principales enfoques que están generando dinamismo a nivel económico y cultural en el municipio. Los neivanos se están encaminado en emprender o laborar en proyectos, ya sean individuales o asociados, que busquen satisfacer una necesidad o mitigar una problemática.

Considerando que el área de servicio es una de las apuestas productivas de la ciudad de Neiva se requiere mediante esta investigación analizar la viabilidad de diseñar un plan de negocio para la creación de una empresa de soluciones integrales en edificaciones residenciales, comerciales e institucionales.

En la ciudad no se ha establecido una empresa enfocada a satisfacer las necesidades permanentes que toda edificación, comercial residencial e institucional, presenta. Aunque son muchas las empresas destinadas a trabajar el área de la reparación, plomería, reestructuración, diseño, albañilería, pintura, seguridad, pisos, alfombras y demás necesidades que se presentan no sólo en

una vivienda, también en las empresas e instituciones comerciales entre otras, sin embargo cada uno de estas áreas labora de forma individual, por aparte, es una empresa diferente que ofrece un servicio específico.

No se encuentra en la ciudad una empresa que brinde todos estos servicios de manera integral, unificada, además que estar certificado no sólo en su mano de obra y prestación de servicios, también como empresa integral, estable y de calidad que responda por su labor.

Emprendimiento

El emprendimiento es una actitud de cada individuo, esa característica para identificar y buscar las oportunidades de trabajo y tomar el riesgo de encaminar sus esfuerzos para realizar sus proyectos o lograr sus ideales.

Joseph Schumpeter fue el primer economista en retomar el concepto de Say en 1911, para Joseph Alois Schumpeter y David Clarence McClelland son los dos autores más representativos en cuanto al concepto del emprendimiento y el espíritu emprendedor ya que no solo estudian la intención motivacional para crear empresa sino los factores sociales, económicos y políticos que afectan el desarrollo de los proyectos y su perdurabilidad en el tiempo; el primero estudia las formas o condiciones de producción como factor determinante fundamental de las estructuras sociales, las cuales a su vez, generan actitudes, acciones y civilizaciones (Op. Cit, Schumpeter, J. A. p. 41). El segundo estudia la conducta motivacional desde la necesidad de logro y miedo al fracaso o necesidad de evitar el fracaso (Houghton Mifflin Company, 1981).

Estas perspectivas y enfoques de estudio desde la psicología muestran como la decisión de emprendimiento depende no sólo de las capacidades intelectuales que tengan las personas, también influye su forma de percibir su contexto y capacidad para transformarlo. Pues para emprender, muchas veces, no se requiere tener una idea diferente, se puede iniciar con una idea ya establecida pero con las mejoras pertinentes para hacerla innovadora.

Es decir un emprendedor se define por su comportamiento transversal, esas actitudes y cualidades que no son modificables, así como por la formación y el pensamiento que alcanzan en el recorrido.

Por otro lado, Ludwig Von Mises identificó tres características que consideró fundamentales y debe tener cualquier emprendedor:

1. *Evaluador*: el emprendedor es un *evaluador*. Es decir que calcula beneficios y costos numéricos, en base a los mismos realiza elecciones, y al realizarlas descubre nuevas necesidades y nuevos factores de producción.
2. *Empresario*, el emprendedor construye la decisión de cómo utilizar los factores, para producir mercaderías.
3. El emprendedor *soporta* la incertidumbre, puesto que procede en función del futuro y no conoce exactamente las acciones que otros seres humanos llevarán a cabo.

Otro importante autor que aportó al concepto de emprendimiento y su campo de acción fue Ismael Kizner (1998) quien planteó que la función empresarial en el mercado no es fácil de entender, y trata de explicarla mediante lo que denomina *elemento empresarial en la acción individual humana*. Igualmente destaca que “la teoría económica tradicional supone la existencia del conocimiento perfecto en el mundo, y que bajo ese contexto no tendría sentido el análisis del

elemento empresarial. Sin embargo, expresa que ante la existencia de incertidumbre en el mundo, surge la necesidad de analizar la toma de decisiones en este contexto. Y afirma que el individuo decisor necesita estar atento para descubrir dónde están las nuevas e inexploradas oportunidades” (Formichella, 2004)

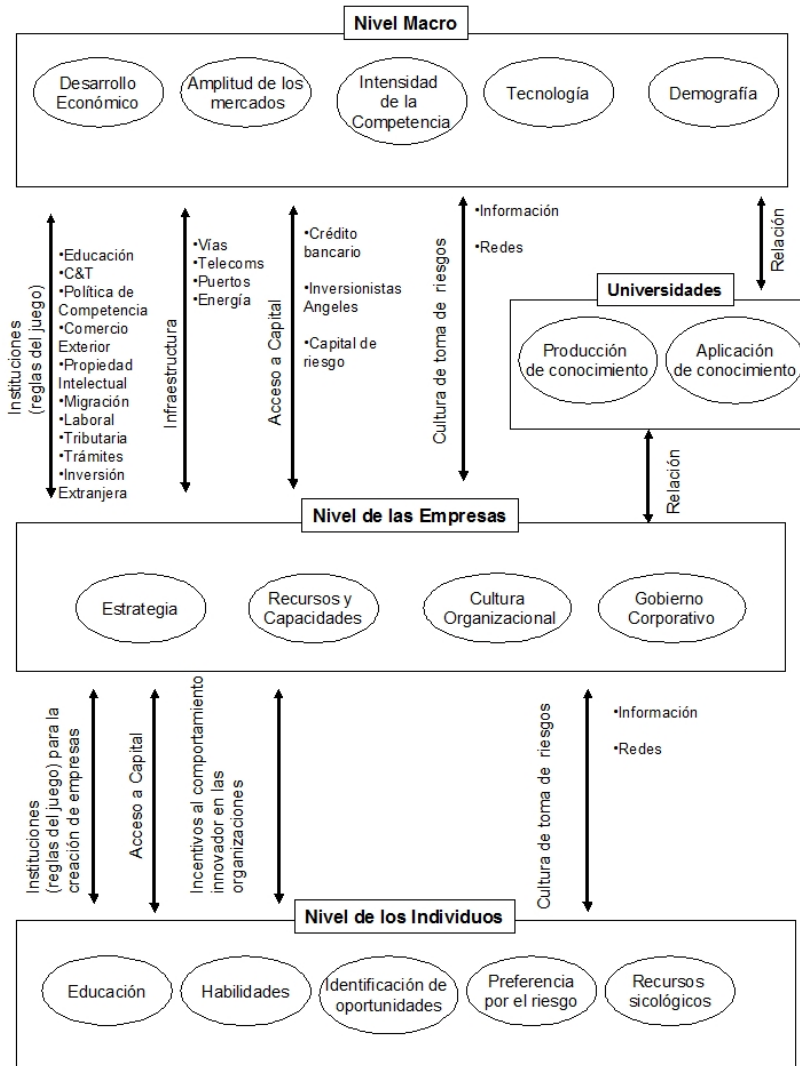
Para Peter Drucker (1985), ser emprendedor no es un rasgo del carácter, sino una conducta, cualquiera que sea capaz de tomar decisiones puede aprender a ser un empresario innovador. Así mismo considera que la base del emprendimiento es teórica y no intuitiva. El emprendimiento resulta entonces un rasgo característico de un individuo o institución, pero no de personalidad.

Al igual que Drucker, Howard Stevenson, profesor de la Universidad de Harvard, opina que un emprendedor no es quien solamente crea una empresa. Y en el 2000, analizó las diferencias entre emprendedores exitosos y ejecutivos exitosos, planteando que los emprendedores exitosos poseen una cultura emprendedora, mientras que los ejecutivos exitosos una cultura administrativa.

Para finalizar se puede concluir que todas las personas cuentan con esa actitud básica, sin embargo existen unos factores externos que influyen en la decisión de emprender, pues como lo afirma el profesor Rafael Vesga “el emprendimiento y la innovación se realizan realmente en tres niveles: el nivel macro del país y el entorno, el nivel intermedio de las empresas y el nivel básico de los individuos” generando así un entramado que articulados evidencian la importancia de emprender no sólo a nivel individual, también es un compromiso de las organizaciones y del país para establecer una mejora en el ámbito cultural, social, económico, intelectual, es decir en un contexto macro.

Estos tres niveles de emprendimiento se pueden entender mejor si se visualiza la interrelación entre ellos y como la toma de decisiones en uno de los niveles afecta los resultados acumulados y decisiones de los otros. (Véase gráfico No 1)

**Imagen tomada de emprendimiento e innovación
En Colombia: ¿qué nos está haciendo falta?**



**Gráfica No 1. Emprendimiento y la Innovación en un país
Tres niveles de análisis: entorno macro, empresas, industrias**

Conforme a lo anteriormente expuesto por Vesga, podemos comprender que los niveles de desarrollo de un país van articulados al nivel de emprendimiento “innovador” de sus habitantes, así mismos podemos percibir por qué en un país como Colombia que sobresale por su economía y nivel de desarrollo en esta área, se tenga un desempeño tan bajo en cuanto a emprendimiento e innovación, pues según los datos presentados en su artículo *emprendimiento e innovación en Colombia: ¿qué nos está haciendo falta?* “cuando se ordenan los países de América Latina por el tamaño de su Producto Interno Bruto Colombia está en quinto lugar, después de Brasil, México, Argentina y Venezuela. De la misma manera, en la clasificación que adelanta el Global Competitiveness Report (GCR), Colombia queda clasificada como el país número 30 por tamaño de mercado, entre 131 analizados en el año 2007, y en América Latina solamente es superada por Brasil, México y Argentina. Sin embargo, en el índice global de competitividad Colombia ocupa el lugar 69 y es el quinto país de América Latina, después de Chile, México, Costa Rica y El Salvador. En cuanto a la eficiencia de su mercado de bienes, el país está en el puesto 85. En cuanto a su alistamiento para la tecnología (*technological readiness*) aparece en el puesto 76 y en materia de innovación se encuentra en la posición 72 entre los 131 países analizados”.

Sin embargo, actualmente Colombia le apuesta a fortalecer y mejorar estas cifras mediante la inclusión de nuevos recursos direccionados a incentivar en la población (niños, jóvenes y adultos) a iniciar proyectos de investigación y emprendimiento, así como a la creación de espacios de asesoramiento de estos, como lo son los centros de emprendimiento y fondo emprender, entes institucionales destinados a apoyar el proceso de emprendimiento e innovación.

Plan de negocio

¿Qué es y para qué sirve un Plan de Negocios?

El plan de negocios es un documento que identifica, describe y analiza una oportunidad de negocio, examina su viabilidad técnica, económica y financiera, y desarrolla todos los procedimientos y estrategias necesarias para convertir la citada oportunidad en un proyecto empresarial concreto (Vega García, 2004)

Así mismo el profesor García afirma que el plan de negocio cumple con dos objetivos definidos:

1. Permite realizar un profundo estudio de mercadeo que aporte la información requerida para llevar a cabo un correcto posicionamiento de su proyecto y para determinar su viabilidad.

Una vez en marcha, el plan de negocio servirá como herramienta interna que permita evaluar la marcha de la empresa y sus desviaciones sobre el escenario previsto, y como fuente de valiosa información para la realización de presupuestos e informes.

2. Generalmente a través de su versión reducida (sumario ejecutivo), un plan de negocio sirve como tarjeta de presentación de los emprendedores y del proyecto ante terceras personas, bancos, inversores institucionales o privados, organismos públicos y otros agentes implicados cuando haya que recabar cualquier tipo de colaboración, ayuda o apoyo financiero.

Es decir que el plan de negocio puede definirse como el documento en el que se va a reflejar el contenido del proyecto empresarial que se pretende poner en marcha y que abarcará desde la definición de la idea a desarrollar hasta la forma concreta de llevarla a la práctica (Naveros Arrabal & Cabrerizo Dumont, 2009, pág. 6). A través del plan de negocio se define:

1. La actividad que proyecta desarrollar la empresa.
2. El mercado al que va a dirigirse.
3. Las estrategias para penetrar en el mercado.
4. La competencia con que se va a encontrar.
5. Los objetivos y medios para lograr sus fines.
6. Los recursos financieros que va a necesitar los primeros años y las fuentes para cubrirlos.
7. Las instalaciones, equipos y personal que se necesitarán

Es importante realizar un plan de negocio antes de poner en marcha cualquier proyecto o idea, mediante este se aclararán dudas y pondrá una finalidad específica, se propondrá el enfoque o camino que dará validez al plan de negocio. Es una herramienta indispensable para cualquier emprendedor, que estará variando según los movimientos del ámbito económico, social, cultural y demás sectores que analiza, mostrando con ellos los cambios que deberían implementarse para prevenir una mala toma de decisión.

Estructura General del Plan de Negocio

Rodrigo Varela, “Innovación Empresarial, Arte y Ciencia en la Creación de Empresas”, expone unas etapas que se deben cumplir para poder estructurar unos componentes básicos del proceso

empresarial enfocados siempre en una idea de negocio. A continuación se presenta el modelo completo:

- *Primer nivel:* dimensiones (categorías, características, rasgos).
- *Segundo nivel:* los componentes de cada una de las dimensiones, y
- *Tercer nivel:* los elementos que definen cada uno de los componentes
- *Cuarto nivel:* pueden establecerse las variables o indicadores de cada uno de los elementos

Teniendo en cuenta estas pautas, el modelo a seguir y realizar el plan de acción quedaría así:

- ***Introducción:*** debe incluir en un breve resumen el nombre de la empresa, sector de la actividad, bienes y servicios propuestos, número de empleados y naturaleza del negocio.
- ***Descripción del Negocio:*** es en este ítem donde se realiza una descripción, de forma más específica del producto o servicio que se está proponiendo, se detalla en el valor agregado y diferencia del servicio y se evidencia la necesidad del mismo, es decir se defiende la razón por la cual se plantea un plan de negocios.
- ***Análisis de Mercado:*** es la parte fundamental del plan de negocios, es aquí donde se determina la viabilidad de la propuesta, se realiza un análisis a la información suministrada para definir los actores principales del servicio o producto. Así mismo se establece las estrategias de visualización y diferenciadoras que posicionarán los bienes o servicios.

Se analizarán los clientes potenciales, el movimiento (crecimiento o decrecimiento) del sector, el tamaño y porcentaje de los clientes, los segmentos de mercado y posibles problemáticas, la competencia y las barreras de entrada.

- **Análisis Técnico:** se estudia el desarrollo y producción de los bienes o servicios, el análisis del producto, la factibilidad (ubicación geográfica, facilidades de servicios, legislación local), los equipos y maquinaria dependiendo si es de desarrollo, producción y comercialización; distribución de espacios, plan de producción, plan de consumo, plan de compras (proveedores potenciales y su calidad de productos/servicios, precios y niveles de compra, formas de pago, descuentos, plazos y cuotas iniciales en compras a plazos, personal en compras e inventarios); establecer Sistemas de control de producción , calidad y costos (procesos críticos en calidad y en costos, puntos de inspección de calidad y en costos, equipos de control de calidad).
- **Análisis administrativo y organizacional:** se describe las funciones, los directivos, sus nivel de participación, condiciones salariales, experiencias y competencias, así como y el perfil de las diferentes personas que adquieren una responsabilidad en la empresa, el organigrama y líneas de autoridad, los mecanismos de selección y contratación y la disponibilidad del personal, entre otras; que permitirán estructurar el área de recursos humanos de la empresa.
- **Análisis legal, social y ambiental:** incluye todos los trámites administrativos y legales en los que influye la empresa, ambiental, social, urbanístico. así como el tipo de sociedad, procedimientos para la conformación de la sociedad, implicaciones tributarias, riesgos para los trabajadores, mecanismos de mitigación y mecanismos de equilibrio social.

- ***Análisis de valores personales de los emprendedores:*** hace referencia a los aspectos éticos, morales y de gusto personal.
- ***Análisis económico y financiero:*** es uno de los aspectos básicos del plan de negocios pues se debe realizar el plan financiero teniendo en cuenta la inversión en activos fijos, del capital de trabajo, presupuesto de ingresos, de materias primas, servicios e insumos, del personal y análisis de costos. Además del flujo de caja, estado de resultados, balance y estrategias financieras. El objetivo principal es comprender y analizar la capacidad económica y financiera con la cuenta la propuesta y el plan de negocios.
- ***Análisis de Riesgos:*** prever los riesgos que se pueden presentar a nivel financiero, económico, técnico y en el mercado para lograr establecer una estrategia de mitigación.
- ***Evaluación integral del proyecto:*** se evalúa cada uno de las anteriores pautas que establece este modelo de plan de negocio.
- ***Evaluación global:*** finalmente se realizar un análisis veraz y realista acerca de la factibilidad de la empresa, se evalúa las críticas, los planes de viabilidad y se ajusta según los cambios que se deban realizar.

6 PLAN DE NEGOCIO

Plan de mercado

Población objetivo

La empresa ofrecerá los servicios de Soluciones Integrales a toda la población residente en las edificaciones residenciales, comerciales e institucionales de la ciudad de Neiva – Huila, pertenecientes a los estratos sociales 3, 4, 5 y 6, que destinan una parte de su salario al cuidado, reparación y mantenimiento de sus edificaciones.

Análisis de la demanda

Actualmente la población de Neiva es de 345.806 habitantes aproximadamente, según el DANE y el informe de la Alcaldía de Neiva, el 92% están ubicados en el área urbana y solo el 8% en el área rural; la zona urbana de Neiva se ha sectorizado en 10 comunas divididas en 316 barrios y 59 asentamientos y 48.6% de los habitantes cuentan con vivienda propia. El porcentaje de viviendas ubicadas en el sector urbano y la ubicación estratégica de la ciudad de Neiva en el departamento del Huila y la región sur posibilitaría a la empresa *Soluciones y mantenimientos Integrales y constructivos* cubrir las necesidades que presentan principalmente edificaciones residenciales, comerciales e institucionales de la ciudad.

Según el artículo publicado por el periódico La Nación, titulado: Neiva crecimiento en el sector de la construcción; se afirma que la ciudad ha tenido en los últimos años uno de los crecimientos más importantes del país y que en la actualidad continúa avanzando en el incremento urbanístico principalmente de unidades habitacionales y centros comerciales; Macro proyectos como Multicentro y Unicentro, proyectos inmobiliarios como Macadamia y Tierra alta son ejemplo de la amplia posibilidad de la puesta en marcha de la empresa *Soluciones y mantenimientos Integrales y*

constructivos ya que incrementaría la posibilidad de un mercado exitoso, sobre todo si se tiene en cuenta que las edificaciones residenciales, comerciales e institucionales de la localidad no cuentan con una empresa específica que les brinde soluciones de conservación, reparación, remodelación y mantenimiento de los inmuebles, por tanto es necesario un servicio que les ofrezca costos racionales, instalaciones, viviendas o zonas comunes adecuadas y que garantice excelencia y calidad.

Participación en el mercado

Para tener un mayor conocimiento sobre la participación que tendrá la empresa *Soluciones y mantenimientos Integrales y constructivos en la construcción* en la ciudad de Neiva-Huila, se segmentará el mercado teniendo en cuenta la población a la que se encuentra dirigida y sus clientes potenciales:

- Los habitantes de las comunas tres, cuatro y siete de la ciudad de Neiva, dado que es ahí donde se encuentran las personas de estrato 3, 4, 5 y 6. (*Véase gráfico No 2*)
- También serán los conjuntos residenciales, edificaciones habitacionales, comerciales e institucionales.

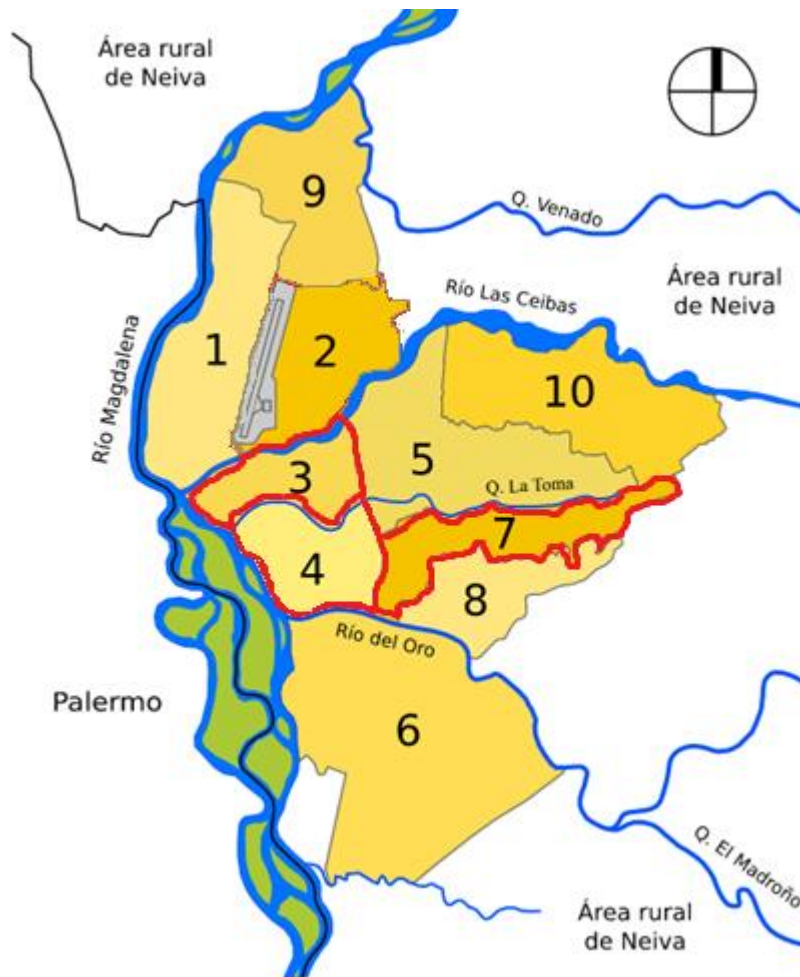


Gráfico No 2. Comunas Ciudad de Neiva

El informe de coyuntura económica presentado por la Cámara de Comercio de Neiva en el 2014 afirma que “La actividad edificadora registró buenos indicadores, al aumentar la superficie destinada a uso comercial e incrementarse el mercado inmobiliario. Se destacó en 2014 los proyectos de construcción de los centros comerciales Santa Lucía Plaza y Unicentro, en el oriente y sur de Neiva; respectivamente Santa Lucía Plaza incluye la construcción de 184 locales comerciales, mientras que Unicentro, además de locales comerciales, contempla la construcción de seis torres con 1.400 apartamentos”.

El significativo aumento en la superficie destinada al uso comercial y el crecimiento del mercado inmobiliario indican que la actividad edificadora en el Huila fue de 352.534 metros cuadrados (m2) en el período enero-septiembre de 2014. De acuerdo con el Banco de la República, la superficie para la edificación de establecimientos comerciales pasó de 47.691

Con lo anterior es posible establecer que el aumento significativo de edificaciones residenciales, comerciales e institucionales posibilitan y evidencia más la necesidad y razón de ser de la empresa *Soluciones y mantenimientos Integrales y constructivos*, ya que en la región no existe una empresa que posibilite el mantenimiento, reparación, remodelación y adecuación de la infraestructura, por tanto no se logran satisfacer las múltiples necesidades que estos requieren.

Tamaño del mercado

El panorama actual de la ciudad de Neiva en el sector de la construcción es activo, estable y el desarrollo de sus actividades muestran como el área genera nuevos campos de acción para empresas que buscan satisfacer una necesidad que aumentarán con el crecimiento de este sector, con ello la falta de una empresa prestadora de servicios y soluciones integrales de reparación, remodelación, mantenimiento y adecuación a edificaciones residenciales, comerciales e institucionales, presenta un panorama de las necesidades del mercado, sus características y competencias, estableciendo de antemano que existen unas necesidades básicas que no han sido satisfechas y que se convierten en una debilidad para los clientes y una oportunidad para la empresa de *Soluciones y mantenimientos Integrales y constructivos*.

Teniendo en cuenta los reportes de Cámara de Comercio de Neiva, la Cámara Colombiana de Construcción, el Plan de Ordenamiento Territorial, y constructoras regionales se podrá establecer la cantidad de nuevos proyectos inmobiliarios y de construcción que se convertirían en clientes potenciales de *Soluciones y mantenimientos Integrales y constructivos*.

Una de las primeras estrategias de posicionamiento y reconocimiento de la empresa será la difusión por medios de comunicación, el dialogo directo con los representantes legales de los inmuebles, a quienes se les ofrecerá un portafolio de servicios exhaustivo e integral presentando para ellos la solución a todos los posibles requerimientos respecto a mantenimiento, reparación, remodelación y adecuación de su infraestructura, posteriormente el voz a voz y la calidad, cumplimiento y responsabilidad en el servicio será la mejor carta de presentación.

Identificación de la oferta

Soluciones y mantenimientos Integrales y constructivos pretende cubrir el gran vacío que se encuentra en el mercado regional ya que en el departamento del Huila y especialmente en la ciudad de Neiva no se encuentra una compañía que pretenda satisfacer las necesidades que la empresa plantea.

Sin embargo existe una competencia indirecta que se puede evidenciar gracias a los anuncios publicitarios principalmente de las redes sociales en los cuales personas naturales y/o micro-empresas ofrecen servicios de solución a urgencias domiciliarias y reparaciones principalmente de albañearía, fontanería, pintura y electricidad; No obstante cabe resaltar que la gran mayoría de estas empresas no cuentan con registro mercantil y/o no se encuentran legalmente registradas, los servicios se prestan de manera individual, el personal que presta este tipo de servicios muchas

veces no es calificado para realizar este tipo de labores, lo que genera desinterés y poca credibilidad por parte de sus posibles clientes.

Servicios

Soluciones y mantenimientos Integrales y constructivos ofrece un amplio portafolio de servicios dividido en secciones las cuales estarán catalogados de la siguiente manera:

- *Servicio de albañilería:* incluye servicio de construcción, renovaciones, instalaciones de reforzamiento estructural, mampostería, obra gris y obra negra, pisos, etc.
- *Servicio de electricidad:* basado principalmente en el diseño, instalación y mantenimiento de redes eléctricas.
- *Servicio de plomería:* eliminación de goteras y fugas en red hidráulica y taponamientos y rupturas en red de alcantarillado, instalación de aparatos sanitarios.
- *Servicio de pintura y acabados de obra blanca:* pintura y acabados especiales en fachadas, pintura en muros interiores y exteriores, garantizando agilidad, limpieza y organización, suministro e instalación de cielo rasos, suministro e instalación de estucos, enchapes y acabados especiales, instalación de fachadas especiales, carpintería de aluminio, etc.

Todos los servicios anteriormente presentados contarán con la asesoría profesional de principio a fin, iniciando con su respectivo diagnóstico técnico en el lugar y su posterior presupuesto, teniendo en cuenta que el personal de soluciones integrales cuenta con la experiencia adecuada para la realización y ejecución de diseños arquitectónicos, estructurales, hidráulicos, sanitarios, eléctricos entre otros con lo cual se genera un plus en el servicio prestado.

Precio

Soluciones y mantenimientos Integrales y constructivos adaptará sus precios y costos dependiendo del servicio y urgencia que se presente. Las reparaciones, remodelaciones, mantenimiento y adecuaciones varían según su complejidad, teniendo en cuenta que cada actividad a ejecutar requiere una logística específica, ya sea edificaciones residenciales, comerciales e institucionales, así mismo dependerá del costo de los recursos que se emplearan.

Para finalizar se establece que no se tendrán unas tarifas fijas para cada servicio pues son muchas las variables que influyen en su precio y costo, será un presupuesto acordado con el cliente.

Costos de producción

Soluciones y mantenimientos Integrales y constructivos es una empresa prestadora de servicios, no generará ningún proceso de producción y creación de un producto, estará dedicada al mercadeo de servicios de reparación, remodelación, mantenimiento y adecuación a edificaciones residenciales, comerciales e institucionales.

Costo de administración

Se estima que la empresa *Soluciones y mantenimientos Integrales y constructivos* contará con aproximadamente 8 empleados fijos, sin embargo esto variará según la demanda. Se encontrará con un albañil, electricista, pintor y fontanero en cuento a la parte operativa; En el área administrativa una persona para las ventas y publicidad, contabilidad y los dos profesionales que direccionarán la empresa y valorarán cada servicio, un ingeniero civil y arquitecta.

A continuación se relaciona las tablas y datos que se han de tener presente para el pago del personal.

Salario mínimo legal vigente	Auxilio de transporte
\$737.717	\$86.140

Tabla No. 2 - SMLV

Tipo	Tarifa	Actividades
I	0.522%	Financieras, Trabajos de Oficina, Administrativos; centros Educativos, Restaurantes
II	1.044%	Algunos procesos manufactureros como la fabricación de tapetes, tejidos, confecciones y flores artificiales Almacenes por Departamentos, Algunas labores Agrícolas
III	2.436%	Algunos procesos manufactureros como la fabricación de agujas, alcoholes Artículos de cuero
IV	4.35%	Procesos manufactureros como fabricación de aceites, cervezas, vidrios, procesos de galvanización; transporte, servicios de vigilancia privada
V	6.96%	Areneras, manejo de asbesto, Bomberos, manejo de explosivos, construcción, Explotación petrolera

Tabla No3. Riesgos Profesionales

Tipo aporte	Trabajador dependiente		Total
	El empleador aporta	El trabajador aporta	
Aportes salud	8.5%	4%	12,5%
Aportes a pensión	12%	4% (más un 1% adicional si el ingreso base de cotización es superior a 4 salarios mínimos mensuales vigentes y hasta 16 salarios mínimos)	16%
Aportes a riesgos laborales	De acuerdo a la tarifa de riesgos que tenga el empleado, varía de acuerdo al nivel de riesgos	0%	0.522% 1.044% 2.436% 4.35% 6.96%
Aportes al SENA	2%	0%	2%
Aportes al ICBF	3%	0%	3%
Aportes a Caja de Compensación	4%	0%	4%

Tabla No 4. Porcentaje cotización trabajadores y empleadores

El gasto en arrendamiento no se incluye dado que al iniciar la empresa no se estima, se planea trabajar de manera virtual y a distancia en la coordinación de los servicios, sin embargo una vez posicionada se constituiría.

Costo de venta

En estos se incluyen materiales y recursos de promoción y publicidad necesarios para dar a conocer el portafolio de servicios de la empresa y llegar al cliente.

Estrategia de promoción y comunicación

Soluciones y mantenimientos Integrales y constructivos manejará diversos canales de comunicación y estrategias de promoción que garanticen la recepción del mensaje de manera

oportuna a los clientes y/o mercados potenciales, como estrategia de divulgación en la ciudad de Neiva se tendrá en cuenta:

- **Página web:** será el medio por el cual se presentará de manera detallada cada uno de los servicios que presta la empresa, una de las ventajas de este medio será la inmediatez, el contacto permanente entre empresa – cliente, además de ser el mejor espacio para dar a conocer la razón de ser de la organización, mostrar mediante registro fotográfico la calidad y compromiso del servicio ofrecido, realizar presupuestos, encuestas de satisfacción, entre otras. Sin embargo la mayor ventaja es que la mayoría de las personas tienen acceso a internet y este se ha convertido en la mejor herramienta y aliada de los clientes y empresas.
- **Comunicación Telefónica:** con horario de atención las 24 horas y los siete días de la semana con número fijo y celular por medio del cual se presta el servicio de información a través de las diferentes medios de comunicación. Este medio será tanto de uso interno o externo.
- **App:** la creación de una app para la empresa donde los clientes pueden solicitar su servicio y conocer el portafolio.
- Manejo **redes sociales** como Facebook, Twitter e Instagram.
- Otros de los medios de comunicación y divulgación sería a través de páginas amarillas, páginas de promoción de servicios, volantes, folletos y cartillas de información y se entregaran de manera personal especialmente a los clientes potenciales y en el mercado objetivo.
- El **voz a voz**, se dará a conocer por la calidad el compromiso y responsabilidad en el servicio prestado.

- Se realizaría un análisis y rating en medios de comunicación para promocionar y presentar la empresa y sus servicios en medios audiovisuales y radiales.

Las cuñas o spot llevaría los datos claves de la empresa como su nombre *Soluciones y mantenimientos Integrales y constructivos*, ubicación, servicios y canales de información (teléfono, redes sociales, página web entre otras.)



Gráfico No 3. Tarjeta de presentación

Políticas de servicio

La empresa *Soluciones y mantenimientos Integrales y constructivos* a edificaciones residenciales, comerciales e institucionales fija que la política de calidad y servicios se basa en los siguientes pilares, trabajando por mejorar los niveles de satisfacción de los clientes:

- Identificará y adaptará las ofertas y servicios según las necesidades de los clientes
- Asesoría personalizada, desde el inicio hasta la finalización del servicio.
- La prestación del servicio se brindará íntegramente, respetando las decisiones del cliente y efectuando los compromisos adquiridos con él.
- El personal que labora en la empresa estará certificado y calificada profesionalmente para desarrollar los servicios.

- Se establecerá un contacto directo con el cliente, manteniéndolo informado acerca de la evolución del servicio y con relación de su perspectiva, opinión o evaluación de satisfacción.
- Cumplimiento de los estándares legales.
- Compromiso con el mejoramiento y amplitud de los servicios, calidad y valores corporativos.

Por último y resaltando el valor agregado, el servicio se ofrecerá con una excelente atención al cliente, respetando y escuchando sus opiniones, necesidades y perspectivas acerca de la labor. Los trabajadores serán de confianza brindando la tranquilidad al usuario de poder ingresar a sus instalaciones sin ningún riesgo y todo servicio finalizará con la organización, recolección y adecuación del área donde se trabajó.

7 ESTUDIO TÉCNICO

El estudio técnico de *Soluciones y mantenimientos Integrales y constructivos* por no ser una empresa productora, podrá definir su localización, procesos, aspectos administrativos, insumos necesarios para ejecutar el proyecto y recursos humanos, entre otros aspectos necesarios para brindar un servicio de calidad.

Ubicación geográfica

Como se manifestó anteriormente para iniciar la empresa de soluciones integrales a edificaciones residenciales, comerciales e institucionales no contara con una sede, un espacio propio, partirá del

reconocimiento y posicionamiento de su servicio desde la inmediatez de las redes y el manejo adecuado del personal que se contratará.

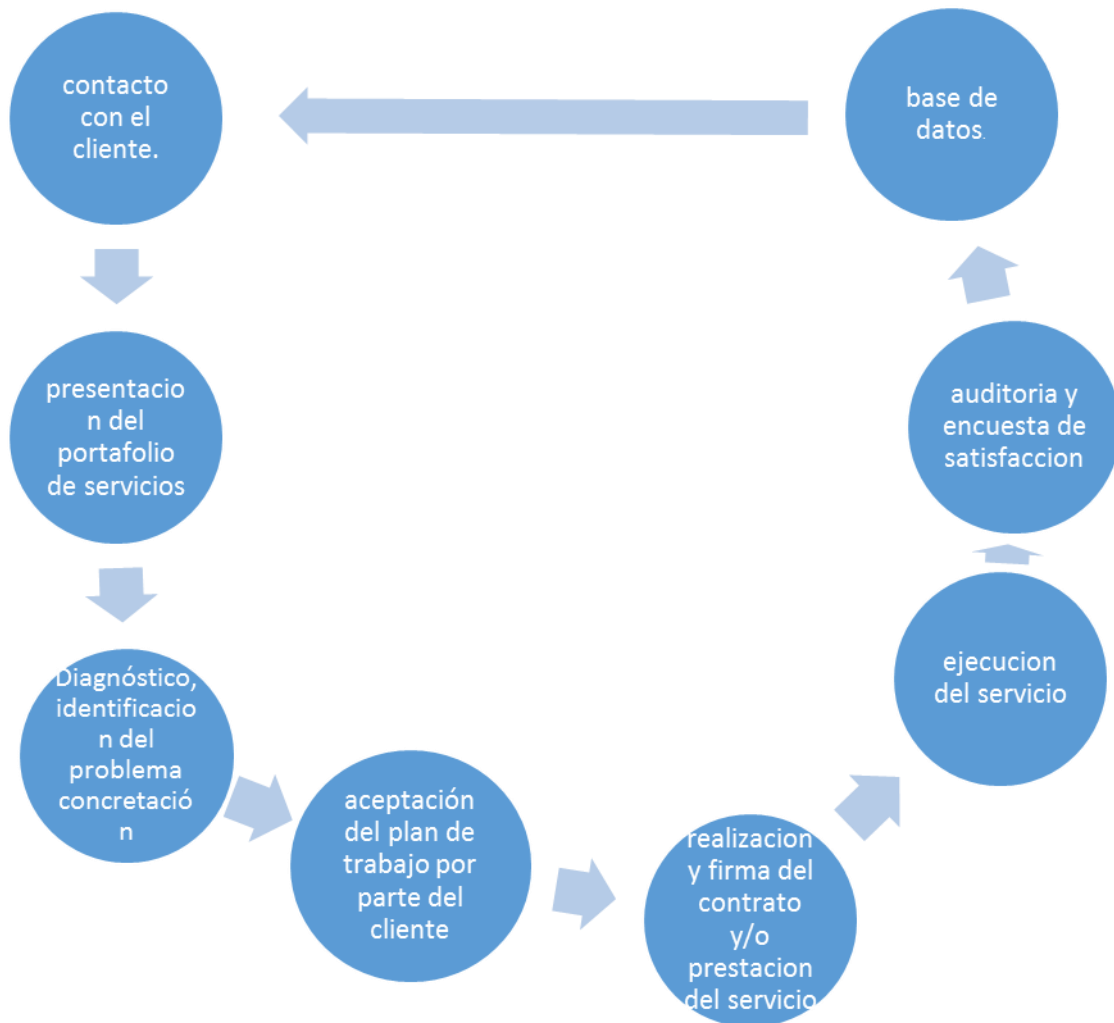
Sin embargo su ubicación será la ciudad de Neiva, en las instalaciones de alguno de los socios capitalistas, quienes coordinaran los servicios.

Facilidades del servicio

La empresa de *Soluciones y mantenimientos Integrales y constructivos* a edificaciones residenciales, comerciales e institucionales además de ofrecer la calidad de sus servicios y mano de obra certificada, tendrá como valor agregado la facilidad de contactar a la organización y su interacción permanente.

Procesos

El siguiente organigrama representa la funcionalidad de la empresa y su proceso de flujo.



Gráfica No 4. Diagrama de Flujos

Equipos y maquinaria

la empresa prestará servicios y soluciones integrales de reparación, remodelación, mantenimiento y adecuación a edificaciones residenciales, comerciales e institucionales, especialmente de albañilería, electricidad, plomería, pintura y demás actividades de pequeña escala, por ende requerirá de herramientas de trabajo especializadas y equipamiento completo; sin embargo se propone que las personas que laboran y sirven para la empresa cuente con este equipamiento y sus instrumentos, equipos y maquinaria propia.

Plan de producción y compra

Por ser una empresa prestadora de servicios y que al iniciar no exigirá una inversión de capital mayor y representativo, tampoco demanda una infraestructura que devengue gastos de mantenimiento y no requiere compra de equipos o materia prima, por ende los proveedores y niveles de compra serán nulos.

8 ANÁLISIS ADMINISTRATIVO Y ORGANIZACIONAL

Misión

La empresa *Soluciones y mantenimientos Integrales y constructivos* tiene como misión brindar servicios de mantenimiento, reparación o remodelación a pequeña escala a las edificaciones residenciales, comerciales e institucionales de la ciudad de Neiva, con una alta calidad en la prestación de su servicio, mano de obra certificada y supervisión técnica y profesional logrando satisfacer las necesidades del mercado y contribuyendo a la mejora de vida de sus clientes como de su equipo de trabajo.

Visión

Soluciones y mantenimientos Integrales y constructivos será la empresa líder en la prestación de sus servicios de mantenimiento, reparación o remodelación, el socio estratégico de los habitantes de la ciudad por su excelencia, profesionalismo y amplio portafolio de servicios.

Valores

- **Responsabilidad:** se responderá por las consecuencias, actos y decisiones que lleguen a generar inconvenientes en el ambiente labora o prestación del servicio.
- **Confiabilidad:** se brindará un trabajo con parámetros de calidad y eficiencia, además de contar con un personal competente, altamente calificado que garantiza la excelencia en el trabajo y lograr la satisfacción de los clientes.
- **Compromiso:** será una empresa que estará en constante capacitación de su personal de acuerdo a los cambios que se generen en el sector. Igualmente buscará, permanentemente afianzar el sentido de pertenencia en cada uno de sus integrantes.

- **Eficiencia:** cumplimiento de las responsabilidades adquiridas en el menor tiempo posible y con excelente calidad.

Miembros del grupo

Soluciones y mantenimientos Integrales y constructivos inicia con equipo de trabajo conformado por una arquitecta y un ingeniero civil con una amplia experiencia profesional en el campo de la construcción.

Descripción de los cargos

Arquitecta: Arquitecta graduada de la Universidad Antonio Nariño y candidata a Especialista en Alta Gerencia de la Universidad Surcolombiana. Con experiencia en administración, planeación y ejecución de obra de equipamiento, urbanismo e infraestructura.

Ingeniero Civil: Ingeniero Civil graduado de la Universidad Cooperativa de Colombia y candidato a Especialista en Alta Gerencia de la Universidad Surcolombiana. Con amplia experiencia en los diferentes campos de la construcción, brindada por participar en importantes obras urbanísticas y viales.

Las condiciones salariales se definirán según las políticas adoptadas y el crecimiento de la empresa.

Equipo de trabajo

Se estima que la empresa *Soluciones y mantenimientos Integrales y constructivos* contará con aproximadamente 8 empleados fijos, sin embargo esto variará según la demanda. Se encontrará con un albañil, electricista, pintor y fontanero en cuenta a la parte operativa; En el área administrativa una persona para las ventas y publicidad, contabilidad y los dos profesionales que direccionarán la empresa y valorarán cada servicio, un ingeniero civil y arquitecta.

Todo el personal estará capacitando no sólo en su área laboral, también en la excelente atención al cliente, nuevas tendencias del sector, los trabajadores serán de confianza brindando la tranquilidad al usuario de poder ingresar a sus instalaciones sin ningún riesgo, todo servicio finalizará con la organización, recolección y adecuación del área donde se trabajó, se respetará y escuchará las opiniones, necesidades y perspectivas del usuario acerca de la labor.

Sin embargo y teniendo en cuenta que se ofrece un servicio calificado y supervisado la selección del personal dependerá de su nivel de certificación laboral o académica.

Cargo	Gerente General – socia Arq. Julie Marcela Fajardo
Área o departamento	Directivo
Principales funciones	Presentación y elaboración de proyectos arquitectónicos y de construcción, evaluar el diseño, practicidad y entorno de la obra, estructurar los proyectos definiendo la calidad de los materiales, negociar y buscar los contratistas, planear y proyectar la construcción, evaluar viabilidad, entre otras.
Perfil	Arquitecta graduada de la Universidad Antonio Nariño y candidata a Especialista en Alta Gerencia de la Universidad Surcolombiana. Con experiencia en administración, planeación y ejecución de obra de equipamiento, urbanismo e infraestructura.
Perfil profesional	Arquitecta profesional
Tipo de contrato	Planta
Salario básico por meses	según las políticas adoptadas y el crecimiento de la empresa

Tabla No 5. Perfil profesional Gerente general

Cargo	Director área operativa - Socio
Área o departamento	Director área operativa
Principales funciones	Ingeniero Civil con amplia experiencia en los diferentes campos de la construcción, brindada por participar en importantes obras urbanísticas y viales.
Perfil	Ingeniero Civil
Perfil profesional	Ingeniero Civil graduado de la Universidad Cooperativa de Colombia y candidato a Especialista en Alta Gerencia de la Universidad Surcolombiana. Con amplia experiencia en los diferentes campos de la construcción, brindada por participar en importantes obras urbanísticas y viales.
Tipo de contrato	Planta
Salario básico por mes	según las políticas adoptadas y el crecimiento de la empresa

Tabla No 6. Perfil profesional Director de área operativa

Cargo	Albañil
Área o departamento	Operador
Principales funciones	Las actividades de preparar, mezclar, reparar y estucar superficies, enchapar superficies, levantar muros de albañilerías con ladrillos cerámicos y bloques de cemento. Asimismo deben cumplir con las funciones de preparar el área de trabajo, organizar materiales, reparar imperfecciones de las distintas superficies, tomar niveles, preparar y esparcir mortero de pega, utilizar adecuadamente los elementos de seguridad asociados a la actividad. (Chile Valora, 2016)
Perfil	Hombre entre 19 y 36 años de edad. Con buenas relaciones interpersonales, dinámica, propositiva, responsable y respetuosa.
Perfil profesional	Certificado en alguna de las instituciones de la región.
Perfil laboral	Experiencia mínima de 6 meses, certificada y con referencias laborales.
Tipo de contrato	Contrato a terminación de obra
Salario básico por mes	Salario mínimo legal vigente

Tabla No 7. Perfil profesional Albañil

Cargo	Fontanero
--------------	-----------

Área o departamento	Operador
Principales funciones	Preparar el puesto de trabajo, herramientas, equipos y materiales para el montaje de instalaciones de evacuación y suministro de agua, calefacción y climatización básica, abrir rozas y zanjas para el tendido de tuberías y efectuar operaciones de mantenimiento de la misma. Montar instalaciones de riego automático, equipos sanitarios conectados a la red de evacuación y a la de suministro interior.
Perfil	Hombre entre 19 y 36 años de edad. Con buenas relaciones interpersonales, dinámica, propositiva, responsable y respetuosa.
Perfil profesional	Certificado en alguna de las instituciones de la región.
Perfil laboral	Experiencia mínima de 6 meses, certificada y con referencias laborales.
Tipo de contrato	Contrato a terminación de obra
Salario básico por mes	Salario mínimo legal vigente

Tabla No 8. Perfil profesional Fontanero

Cargo	Electricista
Área o departamento	Operador
Principales funciones	Realizar operaciones en el montaje y mantenimiento de redes eléctricas aéreas y subterráneas, aplicando las técnicas y los procedimientos requeridos en cada caso, consiguiendo los criterios de calidad, en condiciones de seguridad y cumpliendo la normativa vigente. (Navarra, 2010)
Perfil	Hombre entre 19 y 36 años de edad. Con buenas relaciones interpersonales, dinámica, propositiva, responsable y respetuosa.
Perfil profesional	Certificado en alguna de las instituciones de la región.
Perfil laboral	Experiencia mínima de 6 meses, certificada y con referencias laborales.
Tipo de contrato	Contrato a terminación de obra
Salario básico por mes	Salario mínimo legal vigente

Tabla No 9. Perfil profesional Electricista

Cargo	Pintor
Área o departamento	Operador
Principales funciones	Prestar servicios de pintura de obra, en obras de construcción, refacción y ampliación en locales destinados a vivienda, actividades comerciales, administrativas u otros usos. Está en condiciones de preparar las superficies y aplicar pinturas de diferentes tipos dando terminación definitiva a los locales; aplicando en todos los casos las normas de seguridad e higiene vigentes. (Pintor de Obra, 2011)
Perfil	Hombre entre 19 y 36 años de edad. Con buenas relaciones interpersonales, dinámica, propositiva, responsable y respetuosa.
Perfil profesional	Certificado en alguna de las instituciones de la región.
Perfil laboral	Experiencia mínima de 6 meses, certificada y con referencias laborales.
Tipo de contrato	Contrato a terminación de obra
Salario básico por mes	Salario mínimo legal vigente

Tabla No 10. Perfil profesional Pintor

Cargo	Contador Público
Área o departamento	Administrativo
Principales funciones	Presentar informes financieros a la Junta de Socios y en el momento que se requieran, registrar operaciones contables de ingresos y egresos con base en normas legales. Brindar apoyo contable frente al diseño del presupuesto. Legalizar todos los trámites tributarios y de nómina.
Perfil	Hombre o Mujer mayor de 26 años, que sea un profesional organizado, honesto y con suficientes valores y ética profesional.
Perfil profesional	Contador Público titulado con conocimientos administrativos y tributarios. Excelente manejo de Excel y programa contables.
Perfil laboral	Experiencia mínima de 2 años en el área contable y manejo financiero en empresas de servicios.
Tipo de contrato	Por prestación de servicios.
Salario básico por mes	\$1.200.000

Tabla No 11. Perfil profesional Contador Público

Cargo	Mercadeo, Venta y Publicidad
Área o departamento	Administrativo
Principales funciones	Analizar y proponer estrategias de visualización, posicionamiento de la empresa y servicios. Soluciona problemas de marketing por medio de estrategias de investigación, innovación y desarrollo. Habilidades en el manejo de recursos tecnológicos y programas editables.
Perfil	Mujer no mayor de 35 años con buenas actitudes en comunicación, con alto sentido de la responsabilidad, dinámica y proactiva, honesta y con suficientes valores y ética profesional.
Perfil profesional	Técnico, tecnólogo o profesional en mercadeo, ventas y servicio al Cliente. Excelente redacción y ortografía, habilidad expresiva, iniciativa y conocimiento en sistemas (Word, Excel, Internet y programas de edición).
Perfil laboral	Experiencia mínima de 2 años en el área mercadeo y ventas
Tipo de contrato	Por prestación de servicios.
Salario básico por mes	\$1.200.000

Tabla No 12. Perfil profesional Mercadeo, Venta y Publicidad

Organigrama

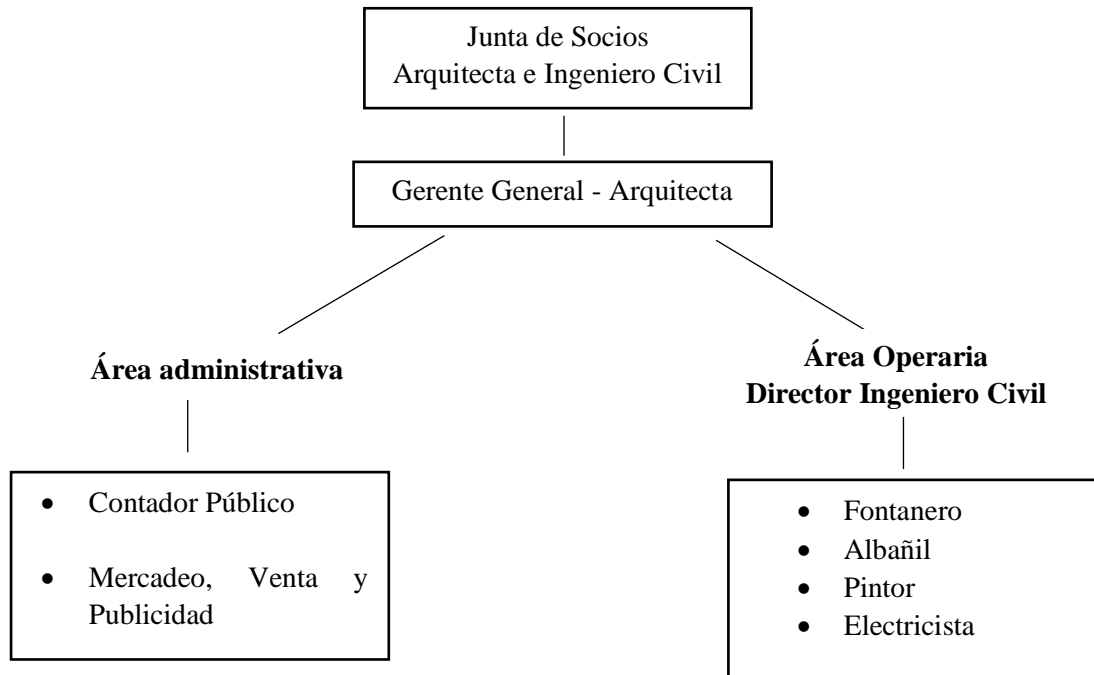


Gráfico No 5. Organigrama

Organizaciones de apoyo

Se podrá establecer convenios con instituciones o subcontratistas que cuenten con la mano de obra y el personal capacitado para prestar un servicio. Ejemplo de esto sería el SENA, instituciones que garanticen la preparación técnica, con empresas que maneje este personal.

9 ANÁLISIS LEGAL Y SOCIAL

Aspectos jurídicos y legales

Tipo de sociedad

Según el artículo 25 del Código del Comercio (1971) “se entenderá por empresa toda actividad económica organizada para la producción, transformación, circulación, administración o custodia de bienes, o para la prestación de servicios. Dicha actividad se realizará a través de uno o más establecimientos de comercio”

Su clasificación y legalización se puede realizar según su actividad (Comercial, Minera, Servicios, Comercial, Industrial o Agrícola), según su fin (lucrativo o no), según el número de socios, unipersonales (Unipersonal o Sociedad por Acciones Simplificadas), Sociedades por Persona (Sociedad Colectiva, Sociedad de Responsabilidad Limitada, en Comandita Simple) o Sociedades por Capital (Sociedad Anónima y en Comandita Simple).

De acuerdo a lo anterior la empresa se creará bajo la Ley 1258 (2008) y el régimen de Sociedad por Acciones Simplificadas, con el nombre de *Soluciones y mantenimientos Integrales y constructivos S.A.S*, constituida por una o dos personas naturales o jurídicas quienes responderán legal y económicamente.

Dentro de las características de este tipo de sociedad esta:

- Las responsabilidades de los socios serán hasta el monto de sus respectivos aportes.

- Estará obligada a tener un revisor fiscal cuando sus activos brutos a 31 de diciembre del año inmediatamente anterior, sean o excedan a tres mil salarios mínimos legales mensuales vigentes.
- En esta sociedad a diferencia de lo que ocurre en otros tipos de sociedad, los accionistas no son responsables por las obligaciones laborales, tributarias o de cualquier otra naturaleza en que incurra la sociedad.

Por otro lado, su actividad económica estará relacionada con la prestación de un servicio social, pues su objetivo es satisfacer una necesidad y obtener beneficios de la inversión de recursos y tiempo para la prestación del servicio.

Procedimientos para la conformación de la sociedad

Según el Artículo 5 de la Ley 1258 de 2008 La sociedad por acciones simplificada se creará mediante contrato o acto unilateral que conste en documento privado, inscrito en el Registro Mercantil de la Cámara de Comercio del lugar en que la sociedad establezca su domicilio principal, en el cual se expresará cuando menos lo siguiente:

1. Nombre, documento de identidad y domicilio de los accionistas.
2. Razón social o denominación de la sociedad, seguida de las palabras “*sociedad por acciones simplificada*”; o de las letras S.A.S.;
3. El domicilio principal de la sociedad y el de las distintas sucursales que se establezcan en el mismo acto de constitución.
4. El término de duración, si este no fuere indefinido. Si nada se expresa en el acto de constitución, se entenderá que la sociedad se ha constituido por término indefinido.

5. Una enunciación clara y completa de las actividades principales, a menos que se exprese que la sociedad podrá realizar cualquier actividad comercial o civil, lícita. Si nada se expresa en el acto de constitución, se entenderá que la sociedad podrá realizar cualquier actividad lícita.
6. El capital autorizado, suscrito y pagado, la clase, número y valor nominal de las acciones representativas del capital y la forma y términos en que estas deberán pagarse.
7. La forma de administración y el nombre, documento de identidad y facultades de sus administradores. En todo caso, deberá designarse cuando menos un representante legal.
8. La falta de uno o más requisitos en el documento de constitución, impide la inscripción de la constitución y ocasiona la devolución de todos los documentos por parte de la Cámara de Comercio.

Análisis social

Se tiene claro que la empresa no busca sólo una retribución monetaria de la prestación de sus servicios, también se compromete y adquiere la responsabilidad que tiene con la sociedad. Es por esto y por ser una empresa prestadora de servicios y soluciones integrales a edificaciones residenciales, comerciales e institucionales y estar en el amplio sector económico de la construcción que busca generar nuevas oportunidades laborales especialmente en las comunidades de estratos uno, dos y zonas vulnerables de la ciudad de Neiva, donde se contratará el personal y mano de obra calificada, se establecerá espacios y actividades de capacitación profesional y crecimiento personal con ellos, además de direccionar sus servicios a generar una aceptación,

cambio y fortalecimiento de la sociedad, en todos sus ámbitos cultural, laboral, social, económico etc.

Aspectos éticos

- No discriminar
- Igualdad de oportunidades
- No al acoso moral y laboral
- Retribuir de manera justa el compromiso y labor desempeñada
- Veracidad, calidad y transparencia en el servicio
- Compromiso y respeto con el medio ambiente

10 ANÁLISIS FINANCIERO Y ECONÓMICO

En el análisis financiero y económico para la creación de la empresa prestadora de servicios de mantenimiento, reparación y remodelación, soluciones integrales a edificaciones residenciales, comerciales e institucionales requerirá una inversión inicial por parte de los socios, como se ha mencionado anteriormente será mínima porque no es necesario un infraestructura que genere gasto de arrendamiento, ni la compra de materiales o materia prima para inventario, el funcionamiento será online, al igual que su promoción y visualización por lo tanto se invertirá en la creación de la app y página web de la empresa, como publicidad inicial.

Sin embargo se espera que el posicionamiento y fortalecimiento de la empresa se genere a partir del desarrollo y ejecución del plan de mercado generando confiabilidad y factibilidad del negocio.

Aportes iniciales de los socios:

	Efectivo	Maquinaria	Vehículo	TOTAL
SOCIO A	10.000.000		6.000.000	16.000.000
SOCIO B	10.000.000	6.000.000		16.000.000
	20.000.000	6.000.000	6.000.000	32.000.000

Tabla No 13. Aporte de socios

DETALLE	BALANCE INICIAL		MOVIMIENTO PRIMER MES		MOVIMIENTO SEGUNDO MES	
	DÉBITO	CRÉDITO	DÉBITO	CRÉDITO	DÉBITO	CRÉDITO
Caja	20.000.000					
Flota y Equipo de Transporte	6.000.000					
Equipo de oficina	6.000.000					
Socio A		16.000.000				
Socio B		16.000.000				
Creación APP				1.200.000		
Elaboración de la página				800.000		
Salarios y pagos laborales				6 personas (sin socios) 8.301.731		8 personas (con socios) 12.301.736
Pago telefonía				100.000		100.000
Ingresos prestación de servicios			5.000.000		13.000.000	
Mantenimiento transporte						100.000
SUMAS IGUALES	32.000.000	32.000.000	5.000.000	10.401.731	13.000.000	12.501.736
	Igualdad		Diferencia -5.401.731		Diferencia 49.864	

Tabla No 14. Balance inicial y pronóstico financiero

11 ANÁLISIS DE RIESGOS E INTANGIBLES

Riesgos de mercado

- Aunque actualmente en la ciudad de Neiva no existe una empresa prestadora de servicios y soluciones integrales de reparación, remodelación y mantenimiento a edificaciones residenciales, comerciales e institucionales, en un futuro podría existir una mayor competencia que cuente con un valor agregado diferente.
- Los cambios en el sector económico de la construcción pueden disminuir y con ella la prestación del servicio de la empresa y generación de clientes potenciales.

Riesgos técnicos

- La alta demanda en la prestación de los servicios se convertirá en una debilidad si no se agenda de manera adecuada, el personal estaría ocupado y cada cliente puede tener una urgencia y requerir el servicio de manera inmediata.
- El valor agregado de la empresa es la prestación de un servicio de calidad, altamente calificado y dirigido por profesionales en el área, al igual que la calidez, atención al cliente y confiabilidad de ingresar a sus instalaciones, lo cual se puede ver alterado por alguna de las personas que laboran y no tratan de manera adecuada y con respeto al cliente.

Riesgos económicos – financieros

- Los precios estimados y entregados en cada asesoría y evaluación del servicio podría estar fuera del alcance o aceptación del cliente, aunque sean de estratos 3, 4, 5 y 6, se requeriría profundizar y reestructurar en la estandarización los costos del servicio.
- El no cumplimiento de las metas establecidas por mes generaría menores ingresos y déficit en la empresa.

12 EVALUACIÓN INTEGRAL DEL PROYECTO

El plan de negocios para la creación de una empresa de soluciones integrales a edificaciones residenciales, comerciales e institucionales exige un mayor análisis en relación al desarrollo de sus clientes potenciales, la aceptación de los estándares de costo en los servicios y el área financiera y económica, pues de sus ingresos y egresos dependerá el crecimiento de la empresa y cubrimiento de los gastos.

No obstante, el sector de la construcción se encuentra posicionado en la ciudad de Neiva y no existe una competencia directa en la prestación de servicios y soluciones integrales de reparación, remodelación y mantenimiento a edificaciones residenciales, comerciales e institucionales

13 CONCLUSIONES

- El plan de negocios permite a los emprendedores realizar un documento con el análisis de los diversos factores que influyen en la creación de una empresa; en este se puede evaluar la viabilidad técnica, económica y financiera del proyecto, identificar el contexto, los clientes potenciales, las estrategias y riesgos de la propuesta.
- La propuesta por ser la creación de una empresa enfocada a satisfacer una necesidad que aumenta su demanda con el sector económico en el que se desarrolla y no cuenta con una competencia en la ciudad generaría un impacto positivo en la región, aportaría a las disminución de la tasa de desempleo, especialmente en los estratos 1 y 2 y zonas vulnerables y el crecimiento regional se favorecería.
- El análisis del mercado presenta que la creación de una empresa prestadora de servicios y soluciones integrales a edificaciones residenciales, comerciales e institucionales es viable, sería la única en la región orientada a la reparación, remodelación y mantenimiento de los inmuebles.
- Mediante el análisis financiero y económico se puede deducir que la inversión inicial de la empresa no es mayor, sin embargo su inversión reingresaría pasados seis meses y sus utilidades se vendrían a ver reflejadas dependiendo del posicionamiento y aceptación de la

empresa. Igualmente el sostenimiento de la empresa en los primeros meses no generarían más gastos.

14 BIBLIOGRAFÍA

- Alcaldía Municipal de Neiva. *Boletín de emprendimiento I establecimientos de comercio, observatorio de desarrollo económico de Neiva*. Obtenido de www.alcaldianeiva.gov.co
- Alcaldía de Neiva. *Plan de desarrollo 2016-2019, documento didáctico*. 28 de mayo de 2016. Obtenido de www.alcaldianeiva.gov.co
- Astudillo, Cleves Katherine. *Plan de negocios para la empresa inversiones Páez Rojas Ltda.* Ltda. Universidad Surcolombiana, Facultad de Economía y Administración, Neiva 2012.
- Banco de la República. *Boletín económico regional-III trimestre de 2014*. Obtenido de www.banrep.gov.co.
- Boletín estudios económicos Camacol, *evolución del impacto comercial de los proyectos de edificaciones un indicador líder*, No. 87 abril de 2017. www.camacolhuila.com.
- Capítulo 2, plan de negocios: revisión de literatura de diversos autores y elección del enfoque de investigación.
- Cámara de Comercio de Neiva, *Informe de coyuntura económica, balance regional*, 2014. Obtenido de www.ccneiva.org.
- Consultora de servicios, Pymehelp. *¿Qué es un plan de negocios?*
- Doctor Solución, Portal web www.doctorsolucion.com.mx

- Estudio de factibilidad para la creación de una empresa de servicios de Outsourcing de limpieza y mantenimiento en la ciudad de Bogotá localidad de Chapinero. Universidad de la Salle, Facultad de Administración de Empresas. 2006.
- Formichella, María Marta. El concepto de emprendimiento y su relación con la educación, el empleo y el desarrollo local. Instituto Nacional de Tecnología Agropecuaria. Tres arroyos, enero 2004.
- García, Vega Pastos. El plan de negocio: una herramienta indispensable, Instituto de empresa. versión original de 24 de junio de 1991, última revisión 28 de septiembre de 2004, Madrid, España
- Gómez Ana Lucía. Información suministrada por la directora de Camacol Huila. Camacol Huila. Enero 2015. Obtenido de www.camacolhuila.com.
- Periódico La Nación. crecimiento en el sector de la construcción. Miércoles 13 de abril de 2016. Obtenido de www.lanacion.com.co.
- Plan de negocio para la empresa “Centru movil”, Motta, Quimbaya Carlos Adolfo, Villanueva, Tovar Francisco Javier & Ramírez, Lozano Jorge Withman. Universidad Surcolombiana, Facultad de Administración, Neiva 2014.
- Portilla Linares Hollman, Monografía de emprendimiento basada en la obra de Joseph Alois Schumpeter y David C. McClelland. Universidad de la Salle. Facultad de Ciencias Administrativas y Contables, Bogotá, D. C., 2010

- Ley 1258 de 2008, (diciembre 5), diario oficial no. 47.194 de 5 de diciembre de 2008 congreso de la república. Por medio de la cual se crea la sociedad por acciones simplificada. Obtenido de www.sic.gov.co.
- Vesga Rafael. Emprendimiento e innovación en Colombia: ¿qué nos está haciendo falta? Universidad de los andes. Facultad de Administración.