

Neiva, 13 de junio de 2023

Señores

CENTRO DE INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN

UNIVERSIDAD SURCOLOMBIANA

Ciudad

El (Los) suscrito(s):

Aura María Espinosa Tovar, con C.C. No. 1.075.256.738,

Sofía del Pilar Bonilla Salgado, con C.C. No. 1.075.318.176,

Autor(es) de la tesis y/o trabajo de grado titulado Estudio de Factibilidad para la Creación de una Empresa de Mantenimiento y Remodelación de Viviendas en la Ciudad de Neiva presentado y aprobado en el año 2023 como requisito para optar al título de Especialista en Alta Gerencia;

Autorizamos 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.

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.



UNIVERSIDAD SURCOLOMBIANA
GESTIÓN DE BIBLIOTECAS



CARTA DE AUTORIZACIÓN

CÓDIGO	AP-BIB-FO-06	VERSIÓN	1	VIGENCIA	2014	PÁGINA	2 de 2
--------	--------------	---------	---	----------	------	--------	--------

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.

EL AUTOR/ESTUDIANTE: Aura María Espinosa Tovar

Firma: Aura Ma E.

EL AUTOR/ESTUDIANTE: Sofía del Pilar Bonilla Salgado

Firma: Sofía del Pilar Bonilla S.

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.



TÍTULO COMPLETO DEL TRABAJO: Estudio de Factibilidad para la Creación de una Empresa de Mantenimiento y Remodelación de Viviendas en la Ciudad de Neiva.

AUTOR O AUTORES:

Primero y Segundo Apellido	Primero y Segundo Nombre
Espinosa Tovar	Aura María
Bonilla Salgado	Sofía del Pilar

DIRECTOR Y CODIRECTOR TESIS:

Primero y Segundo Apellido	Primero y Segundo Nombre

ASESOR (ES):

Primero y Segundo Apellido	Primero y Segundo Nombre
Ramírez Plazas	Eíías

PARA OPTAR AL TÍTULO DE: Especialista en Alta Gerencia

FACULTAD: Economía y Administración

PROGRAMA O POSGRADO: Especialización en Alta Gerencia

CIUDAD: Neiva

AÑO DE PRESENTACIÓN: 2023

NÚMERO DE PÁGINAS: 99

TIPO DE ILUSTRACIONES (Marcar con una X):

Diagramas Fotografías Grabaciones en discos Ilustraciones en general
Grabados Láminas Litografías Mapas Música impresa Planos
Retratos Sin ilustraciones Tablas o Cuadros

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.



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

MATERIAL ANEXO:

Estructura general Censo Edificaciones III trimestre de 2007 a IV trimestre de 2022

Encuesta

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

PALABRAS CLAVES EN ESPAÑOL E INGLÉS:

Español

Inglés

1. Factibilidad
2. Mantenimiento
3. Remodelación
4. Viviendas
5. Rentabilidad

1. Feasibility
2. Maintenance
3. Remodeling
4. Houses
5. Profitability

RESUMEN DEL CONTENIDO: (Máximo 250 palabras)

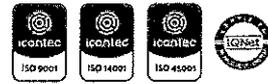
Este estudio de factibilidad analiza la viabilidad de establecer una empresa de mantenimiento y remodelación de viviendas en Neiva, en respuesta a la creciente demanda insatisfecha en el mercado local. La falta de empresas confiables y profesionales en el sector crea una oportunidad estratégica para satisfacer esta necesidad y posicionarse como líder en el mercado. Además de cubrir una necesidad latente, la empresa contribuiría al desarrollo económico local, generando empleo y fortaleciendo el sector de la construcción. Para la validez de la presente investigación se implementó una encuesta a una muestra representativa de la población donde se analizaron aspectos relevantes, como el análisis de la demanda local, los recursos necesarios, la identificación de la competencia y los posibles riesgos. El análisis financiero demuestra una rentabilidad sólida, respaldando la viabilidad económica del proyecto.

ABSTRACT: (Máximo 250 palabras)

This feasibility study analyzes the viability of establishing a house maintenance and remodeling company in Neiva, in response to the growing unmet demand in the local market. The lack of reliable and professional companies in the sector creates a strategic opportunity to meet this need and position oneself as a market leader. In addition to

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.



addressing an existing need, the company would contribute to local economic development by generating employment and strengthening the construction sector. To validate the present research, a survey was conducted on a representative sample of the population, analyzing relevant aspects such as local demand analysis, required resources, identification of competitors, and potential risks. The financial analysis demonstrates a solid profitability, supporting the economic feasibility of the project.

APROBACION DE LA TESIS

Nombre presidente Jurado: Fernando Adolfo Fierro Celis

Firma:

**Estudio de Factibilidad para la Creación de una Empresa de Mantenimiento y
Remodelación de Viviendas en la Ciudad de Neiva.**

Aura María Espinosa Tovar

Sofía del Pilar Bonilla Salgado

Director

Profesor: Elías Ramírez Plazas. Ph.D.

Universidad Surcolombiana

Facultad de Economía y Administración

Especialización en Alta Gerencia

Neiva 2023

Dedicatoria

A Dios, agradezco por su presencia constante en mi vida, por la sabiduría que me ha iluminado en cada paso y por su gracia que me ha sostenido en los momentos de dificultad.

A ti, mamá, mi más sincero agradecimiento por tu amor incondicional, tu apoyo incansable y tu sacrificio constante. Eres mi ejemplo de fortaleza y perseverancia, mi fuente de inspiración en cada momento de mi vida.

A mi papá y abuelitos agradezco sus palabras de aliento y por el valioso ejemplo de vida que me brindaron, han sido una guía invaluable para mí. Su espíritu y su amor permanecen intactos en mi corazón, prometo honrar su memoria a través de mis acciones y logros.

Sofía del Pilar Bonilla

A mi esposo Jefferson, a nuestros hijos Juan Sebastián y Aylin Juliana porque su amor y apoyo incondicional han sido mi motor durante este desafiante camino académico. A lo largo de las largas horas de estudio, las noches de sacrificio y los momentos de incertidumbre, su presencia ha sido mi fuente de fortaleza y motivación para seguir adelante.

Aura María Espinosa Tovar

Agradecimientos

Deseamos expresar nuestro más sincero y profundo agradecimiento a todas las personas que, de manera fundamental, han contribuido al desarrollo y culminación de este proyecto. Su inestimable apoyo y dedicación han sido de vital importancia para la realización de este logro en nuestras carreras académicas.

Al Dr. Elías Ramírez Plazas, expresamos nuestra gratitud, su orientación, compromiso constante y sus valiosos conocimientos fueron esenciales para la conceptualización, ejecución y conclusión exitosa de este proyecto.

Valoramos el inquebrantable apoyo emocional y aliento constante de nuestras familias y seres queridos, han sido la fuerza impulsora detrás de nuestros esfuerzos académicos. Su amor, comprensión y respaldo incondicional nos han brindado la fortaleza necesaria para alcanzar este importante logro.

Reconocemos y agradecemos a nuestros amigos y compañeros de estudio. Su colaboración, intercambio de ideas y valiosas discusiones han enriquecido enormemente esta etapa de nuestras vidas. A través de su constante apoyo y amistad, hemos creado un ambiente de aprendizaje mutuo para nuestro crecimiento personal y académico.

Manifestamos nuestro reconocimiento a los participantes de este estudio, cuya disposición y dedicación fueron fundamentales para la obtención de información valiosa y confiable. Su contribución ha permitido validar y enriquecer los resultados de esta investigación.

No siendo menos importante, exaltamos la labor de nuestros profesores que, a lo largo de nuestra formación académica, han compartido sus conocimientos y experiencias. Su compromiso

con la educación y su influencia positiva en nuestro desarrollo intelectual merecen nuestro más profundo reconocimiento.

Tabla de contenido

Capítulo 1: Formulación del Problema	1	
Descripción del Problema		1
Justificación		3
Pregunta de Investigación		4
Sistematización		4
Objetivos del Proyecto		5
Objetivo General		5
Objetivos Específicos		5
Capítulo 2: Marco de Referencia	7	
Antecedentes		7
Marco Teórico		10
Estudio de Factibilidad		10
Marco Conceptual		12
Mantenimiento		12
Mantenimiento Correctivo		12
Mantenimiento Preventivo		14
Remodelación		14
Marco Normativo		15
Capítulo 3: Metodología	16	
Tipo de Investigación		16
Población y Muestra		17
Población		17

	vi
Muestra	17
Instrumentos de investigación	20
Validez de la investigación	20
Proceso Metodológico	22
Cumplimiento de los objetivos	22
Conclusiones	23
Capítulo 4: Análisis de la Información: Estudios de Mercado	24
Instrumento	24
Análisis sociodemográfico de la población	24
Análisis de la demanda	29
Análisis de la competencia	42
Concentración de los competidores	42
Competencia directa	43
Competencia Indirecta	44
Capítulo 5: Aspectos técnicos	46
Descripción de los servicios	46
Mantenimiento general	46
Remodelación	49
Capítulo 6: Estrategias de Marketing	52
Segmentación de mercado:	52
Posicionamiento de la marca:	52
Desarrollo de un sitio web profesional:	52

		vii
Marketing de contenidos:		52
Presencia en redes sociales:		53
Alianzas estratégicas:		53
Servicio al cliente excepcional:		53
Publicidad tradicional y online:		53
Capítulo 7: Aspectos legales y administrativos	54	
Teleología organizacional		54
Misión		54
Visión		54
Recursos Humanos		54
Política de reclutamiento		58
Selección y contratación		59
Aspectos Legales		59
Capítulo 8: Estudio Financiero	62	
Inversión		62
Costos		63
Ingresos		66
Margen de Contribución		67
Estado de Resultados		69
Punto de Equilibrio		70
Indicadores financieros		75
Flujo de fondos neto		78

Tasa interna de retorno

82

Capítulo 8: Conclusiones 83

Referencias 84

Lista de tablas

Tabla 1 Tamaño de la muestra a encuestar	19
Tabla 2 Inversión inicial	62
Tabla 3 Proyección costos fijos a cinco años.....	64
Tabla 4 Proyección costos variables a cinco años	65
Tabla 5 Proyección costos a cinco años.....	65
Tabla 6 Ingresos proyectados a cinco años.....	66
Tabla 7 Margen de contribución proyectado a cinco años.....	67
Tabla 8 Estado de resultados proyectado a cinco años	69
Tabla 9 Punto de equilibrio año 1	70
Tabla 10 Punto de equilibrio año 2	71
Tabla 11 Punto de equilibrio año 3	72
Tabla 12 Punto de equilibrio año 4	73
Tabla 13 Punto de equilibrio año 5	74
Tabla 14 Índice de liquidez proyectado a cinco años	76
Tabla 15 Margen de utilidad neta proyectado a cinco años.....	77
Tabla 16 Razón de endeudamiento proyectada a cinco años.....	78
Tabla 17 Flujo de fondos neto proyectado a cinco años	79
Tabla 18 Tasa interna de retorno.....	82

Lista de figuras

Figura 1	25
Figura 2 Estrato socioeconómico.....	26
Figura 3 Nivel de escolaridad	27
Figura 4 Estado civil	28
Figura 5 Género	29
Figura 6 Análisis de la frecuencia de trabajos de mantenimiento y remodelación en viviendas durante los últimos 3 años.....	30
Figura 7 Tipos de remodelación y mantenimiento previamente requeridos en vivienda	31
Figura 8 Proveedores de los servicios utilizados	33
Figura 9 Presupuesto para mantenimiento o remodelación de viviendas	35
Figura 10 Preferencias de los propietarios en servicios de mantenimiento y remodelación de viviendas	37
Figura 11 Principales Desafíos y Problemas en la Contratación de Servicios de Mantenimiento y Remodelación de Viviendas	38
Figura 12 Criterios determinantes en la contratación de servicios de mantenimiento y remodelación de viviendas: percepciones de los clientes	40
Figura 13 Consideración para la contratación de una empresa de mantenimiento y remodelación de viviendas	42
Figura 14 Organigrama.....	55
Figura 15 Margén de contribución proyectado a cinco años	68
Figura 16 Punto de equilibrio	75

Resumen

Este estudio de factibilidad analiza la viabilidad de establecer una empresa de mantenimiento y remodelación de viviendas en Neiva, en respuesta a la creciente demanda insatisfecha en el mercado local. La falta de empresas confiables y profesionales en el sector crea una oportunidad estratégica para satisfacer esta necesidad y posicionarse como líder en el mercado. Además de cubrir una necesidad latente, la empresa contribuiría al desarrollo económico local, generando empleo y fortaleciendo el sector de la construcción. Para la validez de la presente investigación se implementó una encuesta a una muestra representativa de la población donde se analizaron aspectos relevantes, como el análisis de la demanda local, los recursos necesarios, la identificación de la competencia y los posibles riesgos. El análisis financiero demuestra una rentabilidad sólida, respaldando la viabilidad económica del proyecto.

Palabras clave: Factibilidad, Mantenimiento, Remodelación, Viviendas, Rentabilidad.

Abstract

This feasibility study analyzes the viability of establishing a house maintenance and remodeling company in Neiva, in response to the growing unmet demand in the local market. The lack of reliable and professional companies in the sector creates a strategic opportunity to meet this need and position oneself as a market leader. In addition to addressing an existing need, the company would contribute to local economic development by generating employment and strengthening the construction sector. To validate the present research, a survey was conducted on a representative sample of the population, analyzing relevant aspects such as local demand analysis, required resources, identification of competitors, and potential risks. The financial analysis demonstrates a solid profitability, supporting the economic feasibility of the project.

Keywords: Feasibility, Maintenance, Remodeling, Houses, Profitability.

Introducción

El presente estudio de factibilidad tiene como objetivo analizar la viabilidad y oportunidad de crear una empresa dedicada al mantenimiento y remodelación de viviendas en la ciudad de Neiva. Esta iniciativa surge como respuesta a la creciente demanda de servicios especializados en el sector inmobiliario local, así como a la escasez de empresas que satisfagan dicha demanda de manera confiable y profesional.

En los últimos años, la ciudad de Neiva ha experimentado un significativo incremento en la construcción de viviendas y centros comerciales, reflejando un notable crecimiento en el sector inmobiliario. Esta expansión se traduce en una necesidad cada vez mayor de servicios de mantenimiento y remodelación, con el fin de preservar y mejorar la calidad de las propiedades existentes.

Sin embargo, la oferta de empresas dedicadas a brindar dichos servicios en la ciudad es limitada, lo cual genera dificultades para los propietarios que buscan profesionales capacitados y confiables para mantener en buen estado sus inmuebles. Esta situación plantea una oportunidad de negocio para establecer una empresa especializada en el mantenimiento y remodelación de bienes inmuebles en Neiva, que pueda satisfacer la demanda insatisfecha en el mercado y convertirse en un referente de confianza y calidad en la comunidad.

Además de cubrir una necesidad latente en el mercado, la creación de esta empresa contribuiría al desarrollo económico de la ciudad, generando empleo y oportunidades de crecimiento profesional para los trabajadores locales. Asimismo, al mejorar el estado y valor de las propiedades, se fortalecería el sector de la construcción y servicios relacionados en Neiva.

En este proyecto de factibilidad se analizarán diversos aspectos, como el mercado objetivo, la competencia existente, los recursos necesarios, los aspectos legales y administrativos, así como las proyecciones financieras. El objetivo final es evaluar la viabilidad y el potencial de éxito de esta empresa, considerando los diversos factores que pueden influir en su operación y crecimiento.

Con base en los resultados obtenidos de este análisis, se podrá tomar una decisión fundamentada acerca de la creación de la empresa dedicada al mantenimiento y remodelación de bienes inmuebles en la ciudad de Neiva.

Capítulo 1: Formulación del Problema

Descripción del Problema

El sector de la construcción en Colombia es uno de los más importantes en términos económicos y sociales, representa el 5.5% del PIB del país y genera más de 2 millones de empleos directos e indirectos. Según Monzon (2021) en la última década en Colombia se han construido dos millones de viviendas, de las cuáles el 34.6% han sido de interés social.

Dado lo anterior, resulta importante destacar el interés del gobierno nacional en preservar los subsidios destinados a las viviendas de interés social (VIS), pues dicha contribución ha sido un elemento fundamental para que el sector de la construcción apalanque su crecimiento. Estos subsidios permiten que las personas y familias accedan a viviendas de calidad a precios más accesibles, lo cual impulsa la demanda y promueve el desarrollo del sector.

Lo mencionado previamente es respaldado por la intervención del presidente de la Junta de Camacol en el Huila, en la cual expresó que “para el año 2020, no obstante, la pandemia, en los cuatro municipios que medimos en el departamento se vendieron 3.168 viviendas, de las cuales la mayoría está representada en la vivienda de interés social. Nunca en la historia del Huila se habían vendido tantas viviendas de este tipo como el año anterior: 2.544. Esta cifra es muy importante que en adelante nos va a permitir una fuerte actividad edificadora, ya que las ventas son a futuro”.

Por su parte, el DANE (2022) indicó que entre el tercer trimestre del 2007 y el cuarto trimestre del 2022 se entregaron en Neiva 19.971 viviendas tipo VIS y 14.885 viviendas tipo NO VIS.

De igual manera, en otro informe el DANE (2019), indicó que el incremento porcentual de la población de Neiva fue del 6,5% en el periodo intercensal 2005-2018, lo que supone un aumento constante de la demanda de servicios relacionados con viviendas.

Lo anterior además se soporta por lo mencionado en una publicación de la Cámara de Comercio del Huila (2022), en donde se destaca que el departamento en el Índice Departamental de Competitividad escaló 2 posiciones frente a la medición de 2019, lo que se traduce a un buen nivel de desarrollo favoreciendo la inversión en el territorio Huilense.

La exposición previa evidencia la existencia de un mercado potencial y una demanda latente en el sector de mantenimiento y remodelación de viviendas. No obstante, es importante destacar que en la ciudad se observa una escasez notable de empresas especializadas que se dediquen a proporcionar dichos servicios, lo que resulta en que los propietarios contraten personas que carecen de los conocimientos técnicos necesarios para realizar dichas tareas. Aunque se intenten solucionar los problemas, la falta de experiencia y habilidades específicas conllevan a resultados insatisfactorios o incluso a empeorar la situación, afectando la funcionalidad del inmueble. Esto ha creado una demanda insatisfecha en el mercado, donde los propietarios necesitan contar con profesionales confiables que puedan brindar soluciones efectivas.

Asimismo, la falta de un enfoque integral en la prestación de servicios de mantenimiento y remodelación se presenta como una consecuencia directa del problema. Muchas veces, los propietarios se ven obligados a contratar diferentes proveedores para cada tarea específica, lo que resulta en una coordinación complicada, tiempos de ejecución prolongados y una falta de garantía de calidad en el resultado final.

Otra consecuencia directa es la competencia desleal en el mercado, donde algunos prestadores de servicios informales o poco capacitados ofrecen soluciones temporales y de baja calidad a precios más bajos. Lo que no solo afecta la confianza de los propietarios en el sector, sino que también pone en riesgo la seguridad y la integridad de las personas, ya que estos prestadores informales pueden no seguir las normativas y estándares de construcción y seguridad.

Por tanto, adquiere una relevancia crucial que las empresas involucradas en esta actividad económica tengan en cuenta el marco legal y regulatorio pertinente. Esto implica la necesidad de cumplir con los requisitos estipulados para obtener las correspondientes licencias y permisos, además de acatar las normativas vigentes relacionadas con la seguridad laboral y la preservación del medio ambiente. Un ejemplo destacado es la resolución 0472, emitida el 28 de febrero de 2017, la cual reglamenta la gestión integral de los residuos generados en actividades de construcción y demolición (RCD).

Para finalizar es importante tener en cuenta que la falta de un mantenimiento adecuado puede resultar en un deterioro progresivo y problemas estructurales a largo plazo. Esto afecta negativamente el atractivo de los inmuebles para compradores o arrendatarios, lo que limita las oportunidades de negocio y puede generar pérdidas económicas para los propietarios. En respuesta a esta situación, el sector de bienes raíces ha experimentado cambios significativos en los últimos años, con una creciente demanda de propiedades en buen estado que ofrezcan comodidad y seguridad.

Justificación

La importancia de crear una empresa de mantenimiento y remodelación de viviendas en la ciudad de Neiva radica en diversas razones fundamentales.

En primer lugar, Neiva ha experimentado un incremento en el número de proyectos de construcción de viviendas y centros comerciales en los últimos años, lo cual indica un crecimiento significativo en el sector inmobiliario local. Este aumento en la construcción de nuevas viviendas conlleva una creciente demanda de servicios de mantenimiento y remodelación para mantener y mejorar la calidad de dichas propiedades.

Además, se ha observado una escasez notable de empresas dedicadas a prestar estos servicios en la ciudad. Esto crea una oportunidad de negocio para establecer una empresa especializada en brindar servicios profesionales de mantenimiento y remodelación de viviendas en Neiva. Al satisfacer esta demanda insatisfecha en el mercado, la empresa puede captar una base de clientes sólida y establecer una reputación de confianza y calidad en la comunidad.

Asimismo, la creación de una empresa de este tipo contribuiría al desarrollo económico de la ciudad al generar empleo y oportunidades de crecimiento profesional para los trabajadores locales. Esto impulsaría la economía local y fortalecería el sector de la construcción y servicios relacionados en Neiva.

Por último, la existencia de una empresa de mantenimiento y remodelación de viviendas confiable y profesional en la ciudad brindaría tranquilidad a los propietarios de inmuebles, ya que contarían con un equipo de expertos capaces de brindar soluciones efectivas y de calidad. Esto a su vez incrementaría el valor y la funcionalidad de las propiedades, mejorando su atractivo tanto para los propietarios como para los posibles compradores o arrendatarios.

Pregunta de Investigación

¿Qué viabilidad económico-financiera tendría la creación de una empresa especializada en el mantenimiento y remodelación de las viviendas en la ciudad de Neiva para el año 2023?

Sistematización

- ¿Qué estudios previos se ha hecho sobre remodelación y mantenimiento en las viviendas en el país y en otros países?
- ¿Cuál es la oferta y la demanda de servicios de remodelación y mantenimiento en las viviendas de la ciudad de Neiva y cuáles son las principales características y necesidades de los propietarios en relación a estos servicios?
- ¿Cuál es el estudio técnico detallado del proyecto de remodelación y mantenimiento de viviendas en la ciudad de Neiva, incluyendo aspectos como los requisitos de construcción, las especificaciones técnicas, las normativas aplicables y las tecnologías innovadoras, con el fin de asegurar una ejecución exitosa y de alta calidad del proyecto?
- ¿Cuál es el análisis y diseño administrativo del proyecto, incluyendo la estructura organizativa, los procesos operativos y la asignación eficiente de recursos, con el fin de optimizar la gestión y el desempeño del proyecto?
- ¿Cuál es el análisis económico y financiero del proyecto, incluyendo estimaciones de ingresos, costos y retorno de la inversión, considerando indicadores como el Valor Actual Neto (VAN), la Tasa Interna de Retorno (TIR) y el periodo de recuperación de la inversión, y cuáles son las recomendaciones para asegurar la rentabilidad y viabilidad del proyecto?

Objetivos del Proyecto

Objetivo General

Estudiar la viabilidad económico-financiera para crear una empresa especializada en el mantenimiento y remodelación de las viviendas en la ciudad de Neiva para el año 2023.

Objetivos Específicos

- Identificar las prácticas, tendencias y enfoques más relevantes a partir del análisis de los estudios previos realizados sobre remodelación y mantenimiento en viviendas tanto a nivel nacional como internacional.
- Analizar la oferta y la demanda de las remodelaciones y mantenimientos en las viviendas de la ciudad de Neiva realizando la clasificación por tipo de vivienda.
- Establecer el estudio técnico del proyecto, analizando los servicios a ofrecer, evaluando los recursos necesarios (personal, equipos, materiales y estimando los costos de operación).
- Formular el estudio administrativo integral, incluyendo requisitos legales, trámites y permisos necesarios, análisis de la estructura organizativa y gestión administrativa.
- Plantear el estudio financiero para el proyecto, incluyendo proyección de ingresos y gastos, análisis de la rentabilidad, evaluación de la inversión inicial requerida, determinación de fuentes de financiamiento, análisis de riesgos y retorno de inversión.

Capítulo 2: Marco de Referencia

Antecedentes

- ✓ Ballesteros (2022), plantea que, en Otavalo, la oferta actual de empresas y trabajadores independientes en el sector de la construcción no satisface la demanda, lo que crea una oportunidad para captar el mercado insatisfecho debido a las preocupaciones de los clientes por las condiciones precarias de contratación de albañiles, electricistas, plomeros, pintores y jardineros. El trabajo se basó en una investigación descriptiva con enfoque mixto, utilizando métodos inductivos y analíticos para evaluar la información recopilada a través de encuestas, observación directa, entrevistas y estudios. El estudio de mercado reveló que la población del sector estudiado necesita una empresa que brinde seguridad y utilice materiales y equipos de calidad en la construcción y mantenimiento de inmuebles. Se definió que la organización se constituirá legalmente como una Sociedad por Acciones Simplificadas llamada FIXWASI S.A.S, donde los accionistas asumirán la responsabilidad de sus aportes en los aspectos económicos, tributarios y legales. Además, se contará con personal adecuado para realizar las actividades de manera eficiente. La información recopilada muestra una demanda insatisfecha para la creación de un negocio que brinde servicios complementarios de construcción en albañilería, plomería, electricidad, pintura y jardinería. El estudio financiero y los indicadores financieros respaldan la viabilidad del proyecto en Otavalo.
- ✓ Pijuango (2013), realizó un diagnóstico situacional que confirmó la necesidad de servicios especializados en electricidad, plomería, pintura de interiores y exteriores, y cambio de pisos de cerámica. El estudio de mercado analizó variables como oferta, demanda, precio, plaza y competencia, utilizando información primaria obtenida a través de encuestas y entrevistas.

Tras verificar la viabilidad del proyecto, se realizó la macro y micro localización de la oficina en un lugar céntrico y de fácil acceso. La empresa estaría conformada por una persona natural, con áreas y funciones definidas para los administrativos y trabajadores. Se llevó a cabo un estudio financiero que determinó la rentabilidad y recuperación de la inversión en el cuarto año. Además, se realizó un análisis de los impactos educativos, sociales, económicos y ambientales, concluyendo que el proyecto es sustentable y aceptable en general.

- ✓ Herrera (2012), propuso servicios de mantenimiento (preventivo y correctivo) y remodelación de interiores y exteriores para viviendas, tras revisar los antecedentes históricos del sector objetivo. Realizó un estudio de mercado que incluyó la segmentación, evaluación de la oferta y competencia, y se determinó la demanda insatisfecha. Llevó a cabo un análisis técnico de los procesos productivos y de apoyo, y estableció la situación administrativa definiendo los recursos humanos y la estructura organizativa. Consideró las normativas legales y obligaciones con las entidades reguladoras. En el análisis financiero, evaluó la inversión inicial, los requerimientos de financiamiento externo y las fuentes adecuadas. Se proyectó el flujo de efectivo, la estructura financiera y los posibles resultados en diferentes escenarios. El proyecto se determinó rentable.

- ✓ Plata (2009), realizó en Bucaramanga, un estudio sobre mantenimiento correctivo de los inmuebles y concluyó que la falta de mano de obra calificada es la principal para no garantizar la calidad de los trabajos. Realizaron Basado en datos recopilados de un estudio previo, se realizaron análisis sobre la viabilidad del proyecto en el mercado, incluyendo proyecciones de población y demanda insatisfecha. Se determinó la capacidad instalada, los ingresos y egresos. El análisis de rentabilidad a cinco años mostró una tasa interna de retorno

del 46.07%, demostrando que esta empresa apoyará a la compañía inmobiliaria y generará empleo.

- ✓ Castro et al. (2021) desarrolló un plan de negocios para la prestación de servicios de mantenimiento locativo como: pintura, electricidad, servicio hidráulico y cerrajería que cubra las necesidades y requerimientos de cada hogar colombiano. Eligieron la localidad de Kennedy por ser una de las segundas de mayor construcción de viviendas de interés social. Presentaron un plan por etapas de desarrollo, basados en la formulación de un estudio de mercado, un estudio técnico y operativo y finalmente la presentación de un estudio financiero que permitió establecer la viabilidad del proyecto.
- ✓ Pachón & Holguin (2017), hace una investigación que evalúa la viabilidad de establecer una empresa de reparación y mantenimiento locativo en Cali y sus alrededores. El objetivo planteado fue satisfacer las necesidades del mercado inmobiliario al ofrecer servicios de reparación para propietarios y arrendatarios. La investigación analizó las causas de los problemas en las reparaciones y propuso soluciones prácticas para brindar un servicio rápido, de calidad y a precios justos, adaptado a las necesidades de los clientes.
- ✓ Barrera et al. (2021), analizaron datos cualitativos y cuantitativos para evaluar la viabilidad de establecer una empresa de mantenimiento y remodelación de viviendas en la Ciudad de Armenia, en el departamento de Quindío. Se llevaron a cabo estudios de mercadeo, técnico, legal y financiero, utilizando una metodología exploratoria, descriptiva y correlacional. Se recopiló información relevante sobre precios, competencia y características del servicio, y se realizó una encuesta de aceptación en la zona de estudio. Se consideraron los aspectos legales, técnicos y financieros necesarios para el establecimiento de la empresa en Colombia.

Marco Teórico

Estudio de Factibilidad

De acuerdo con Miranda un estudio de factibilidad es un componente esencial en la toma de decisiones para evaluar la viabilidad de un proyecto. Se considera la última fase de la etapa de formulación o pre-operativa dentro del ciclo del proyecto. Este estudio se basa en información precisa y busca reducir la incertidumbre al mínimo, con el objetivo de medir las posibilidades de éxito o fracaso de un proyecto de inversión. A partir de los resultados obtenidos en este estudio, se toma la decisión de continuar o no con la implementación del proyecto (Miranda, 2010).

Santos (2008), lo define como un proceso iterativo que implica la definición del problema a resolver y se basa en supuestos, pronósticos y estimaciones. La calidad y confiabilidad de la información dependen de la profundidad de los estudios técnicos, económicos, financieros, de mercado y otros pertinentes al proyecto.

Etapas de un Estudio de Factibilidad

Méndez (2012) propone un enfoque detallado para realizar un estudio de factibilidad, dividido en tres etapas principales: preparación del proyecto, implantación y puesta en marcha, y operación y funcionamiento.

En la etapa de preparación del proyecto, se inicia desde el momento en que se identifica la idea y se realiza un análisis exhaustivo de los estudios técnicos. Estos estudios permiten determinar la conveniencia o inconveniencia de la inversión en las condiciones actuales. La complejidad del proyecto determina el nivel de profundidad requerido en los estudios, los cuales sirven como base para tomar decisiones sobre la viabilidad de implantar el proyecto.

La etapa de implantación y puesta en marcha se desarrolla una vez que se tiene claro el objetivo del proyecto. Se utilizan los estudios previos como referencia y se elabora un plan de acción para

comenzar a dar forma y desarrollar la idea. Cada paso establecido en la etapa de preparación del proyecto se ejecuta en esta fase, buscando convertir la idea en una realidad tangible.

La etapa final del estudio de factibilidad es la de operación y funcionamiento, donde se verifica que todas las etapas anteriores se estén llevando a cabo de manera efectiva. Se evalúa si se están cumpliendo los objetivos planteados y se realiza un seguimiento continuo para garantizar el correcto desarrollo del proyecto.

Además de las etapas, el mismo autor también destaca los elementos esenciales que deben incluirse en un estudio de factibilidad completo:

- **Consideraciones básicas:** Se trata de los elementos fundamentales en los que se sustenta el proyecto, como el objetivo de su creación, los antecedentes, la justificación y las características generales del proyecto.
- **Mercado y comercialización:** Se recolecta información necesaria para determinar el comportamiento del mercado actual en relación al producto o servicio que se desea desarrollar. Esto implica conocer la competencia directa e indirecta, las estrategias de mercado utilizadas y los beneficios que brindan a la demanda actual.
- **Aspectos técnicos:** Se determina la calidad, cantidad y costo requeridos para la elaboración del producto y la puesta en marcha de la empresa. Se realizan estudios de capacidad, localización, procesos y balances técnicos. Además, se definen los recursos necesarios y se establecen las estrategias de puesta en marcha, funcionamiento y consolidación del proyecto.
- **Aspectos legales y administrativos:** Se considera el marco legal aplicable al proyecto, desde sus orígenes como idea hasta su puesta en marcha y operación. Se deben conocer y cumplir las normas que regulan la actividad en cuestión.

- Aspectos financieros: Se realizan análisis financieros exhaustivos, que incluyen conceptos como flujo de caja, tasa interna de retorno, valor presente neto, relación beneficio/costo, período de recuperación de la inversión, rentabilidad y endeudamiento. Se concretan los componentes del plan de negocios de manera cuantitativa y se determina el presupuesto necesario para desarrollar el proyecto.

Marco Conceptual

Mantenimiento

Conjunto de actividades desarrolladas con el fin de conservar las propiedades o bienes muebles e inmuebles, necesarios para que puedan seguir funcionando adecuada y oportunamente. El mantenimiento puede ser preventivo o correctivo según este establecido por la Entidad (Interior, 2021, p. 2).

Mantenimiento Correctivo

Es aquel que se encarga de la reparación ante paros y/o fallas súbitas tanto de equipos como de instalaciones y que deben atenderse cuanto antes. Con reposición del servicio, que puede ser de dos tipos restablecer el servicio, aunque la fuente del problema no se elimine en el momento (solución temporal) y/o corrección total que elimina el origen del problema (Interior, 2021, p. 2). Teniendo en cuenta lo mencionado por Plata Vásquez (2009) el presente estudio se enfoca en este tipo de mantenimiento ya que es el que por necesidad el propietario del inmueble se ve obligado a costear. Es muy importante que los propietarios estén al tanto de cuáles son los puntos de control que deben conocer para detectar oportunamente los signos de deterioro físico y poder corregir los aspectos negativos presentados por el mismo, ya que este proceso resulta ineludible con el paso del tiempo. El fenómeno del deterioro de los inmuebles se manifiesta con múltiples

síntomas de envejecimiento y diferentes tipos de daños siendo específicos para cada caso en particular. Las actividades a tener en cuenta a la hora de realizar un mantenimiento en una vivienda son:

- ✓ *Albañilería:* comprende las actividades de obra gris tales como mampostería, frisos, morteros, etc.
- ✓ *Acabados:* Comprende las actividades tales como instalación de pisos, enchapes, instalación de incrustaciones.
- ✓ *Pintura:* Comprende las actividades de aplicación de pintura en techos, cielos rasos, muros y fachadas. En esta actividad es muy importante las especificaciones del producto que se aplica.
- ✓ *Red Sanitaria y bajantes:* Se refiere a las actividades generadas por el taponamiento de las tuberías que recogen las aguas negras de lavamanos, sanitario, lavaplatos, ducha, lavadero y rejillas de piso o daños en las tuberías con presencia de goteos de agua.
- ✓ *Red hidráulica:* Se refiere a las actividades generadas por un daño en la tubería de agua fría o agua caliente del inmueble.
- ✓ *Griferías y aparatos:* Consiste en las actividades generadas por el deterioro de los sanitarios, lavamanos y griferías provocadas por el tiempo de uso o el uso inadecuado de ellos.
- ✓ *Red gas:* La revisión de esta red y del calentador generalmente la realiza una empresa especializada y autorizada y se debe realizar periódicamente.
- ✓ *Electricidad:* Esta actividad se limita a los aparatos eléctricos existentes en el inmueble tales como interruptores, plafones y tomas que se deterioran con el uso.

- ✓ *Carpintería*: Se refiere a los tres tipos de carpintería existente, metálica, aluminio y madera. Esta actividad comprende el mantenimiento de la pintura, bisagras, cerraduras, seguros, etc.

Además del tiempo construido de la edificación existen diferentes factores que determinan el deterioro de esta tales como agentes que pueden ser intrínsecos de la edificación como son la calidad de los materiales usados durante su construcción y/o los factores externos como son el clima, las condiciones ambientales y el comportamiento del terreno (Puyana, 1997).

Mantenimiento Preventivo

“Este tipo de mantenimiento surge de la necesidad de disminuir posibles fallas, así mismo es posible la reparación mediante una rutina de inspecciones periódicas y la renovación de los elementos dañados” (Interior, 2021, p. 2).

Remodelación

Pérez Porto & Gardey (2014) lo definen como la acción de modificar, alterar o transformar algo, ya sea mediante cambios en su estructura general o en ciertos componentes específicos.

Esta definición resalta la idea de que la remodelación implica cambios en una construcción ya existente con el propósito de actualizarla o adaptarla a nuevas necesidades o preferencias. Estos cambios pueden abarcar diferentes aspectos, desde modificaciones en la distribución y diseño de espacios hasta mejoras en materiales, acabados y sistemas.

Es importante tener en cuenta que la remodelación en el área de construcción puede variar en su alcance y complejidad, desde pequeñas reformas en una habitación hasta proyectos más grandes que involucran múltiples espacios o incluso la renovación completa de un edificio.

Marco Normativo

Decreto 1469 de 2010: Por el cual se reglamentan las disposiciones relativas a las licencias urbanísticas; al reconocimiento de edificaciones; a la función pública que desempeñan los curadores urbanos y se expiden otras disposiciones.

Reglamento Colombiano de Construcción Sismo Resistente (NSR-10): establece los criterios y los requisitos mínimos para el diseño, construcción y supervisión técnica de las edificaciones.

NTC 396: establece el método de ensayo para determinar el asentamiento del concreto en obra y en el laboratorio.

NTC 2050: establece los requisitos para la instalación y mantenimiento de sistemas eléctricos en edificaciones. Incluye aspectos relacionados con la seguridad eléctrica, la distribución de circuitos, la protección contra sobrecargas y los sistemas de puesta a tierra.

NTC 1500: establece los requisitos mínimos para garantizar el funcionamiento correcto de los sistemas de abastecimiento de agua potable; sistemas de desagüe de aguas negras y lluvias; sistemas de ventilación; y aparatos y equipos necesarios para el funcionamiento y uso de estos sistemas.

NTC 2505: establece los requisitos para la instalación y mantenimiento de sistemas de gas en edificaciones, incluyendo aspectos de seguridad, diseño de redes y conexiones.

Capítulo 3: Metodología

Tipo de Investigación

La presente investigación tiene como objetivo establecer la factibilidad para la creación de una empresa especializada en el mantenimiento y remodelación de viviendas en la ciudad de Neiva. Para lograr este propósito, se utilizará una metodología de investigación de tipo mixto.

De acuerdo con Johnson & Onwuegbuzie (2004) es el enfoque de investigación que integra métodos cuantitativos y cualitativos, permitiendo una mayor comprensión y una visión más completa del fenómeno estudiado.

Por su parte Creswell (2014) define la investigación mixta como “un enfoque de investigación que combina tanto métodos cuantitativos como cualitativos, utilizando su integración y complementariedad para abordar preguntas de investigación complejas y lograr una comprensión más profunda y holística de los fenómenos estudiados”.

En este sentido, se identifican una serie de características que permiten catalogar esta investigación como mixta. En primer lugar, se busca describir cualitativa y cuantitativamente las condiciones actuales del mercado de mantenimiento y remodelación de viviendas en la ciudad de Neiva, a fin de determinar si existe una oportunidad de negocio para la empresa que se pretende crear.

En segundo lugar, se pretende establecer las preferencias de los posibles clientes de la empresa, así como sus necesidades y expectativas en cuanto a los servicios de mantenimiento y remodelación de viviendas. De esta forma, se podrá diseñar una oferta de servicios que se adapte a las demandas del mercado.

Por último, se busca describir las estrategias de marketing que se utilizarán para dar a conocer la empresa, así como los canales de distribución que se emplearán para llegar a los clientes potenciales. Con esta información, se podrán establecer las bases para la creación de una empresa exitosa y sostenible en el tiempo.

Población y Muestra

Población

Sampieri (2014) define población como conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones.

En este caso la población de estudio, serán las unidades VIS y NO VIS culminadas desde tercer trimestre del año 2007 hasta el cuarto trimestre de 2022. De acuerdo con el DANE (2022) estas unidades ascienden a 34.856, siendo 19.971 VIS y 14.885 NO VIS.

Muestra

En esta investigación, la población objetivo ha sido dividida por estrato socioeconómico con el objetivo de obtener una muestra confiable y válida tanto interna como externamente. Para lograr esto, se utilizará un método de muestreo aleatorio estratificado, que será calculado mediante la fórmula propuesta por Hernández et al. (2014). Esta fórmula ha sido seleccionada debido a que cumple con las condiciones y características específicas de la investigación, lo que permitirá un soporte estadístico adecuado.

Es importante destacar que, antes de aplicar la fórmula de estratificación, se llevará a cabo un muestreo aleatorio simple con el fin de obtener una muestra representativa de la población total. De esta manera, se podrá garantizar la calidad y precisión de los resultados obtenidos.

Se utilizará la fórmula de población finita que se describe a continuación:

$$n = \frac{Z^2 * (p) * (q) * (N)}{(N - 1)e^2 + Z^2 * (p) * (q)}$$

En donde:

n: tamaño de la muestra

N: tamaño de la población

Z: percentil de una distribución z o t correspondiente a un nivel de confianza deseado

e: error máximo permitido en las estimaciones

p: varianza poblacional

q: varianza poblacional

Colocando los valores en la formula se puede determinar la muestra:

$$n = \frac{1,96^2 * (0,50) * (0,50) * (34.856)}{(34.856 - 1)0,05^2 + 1,96^2 * (0,50) * (0,50)}$$

$$n = 379,9829 \cong 380 \text{ encuestas}$$

Los datos colocados proceden de la siguiente fuente:

N: Listado suministrado por el DANE, el cual son 34.856

n: tamaño de la muestra, la cual se obtiene mediante el desarrollo de la fórmula.

Z: percentil de distribución del 95% que equivale al 1.96

e: margen de error del 5%.

p Varianza del 50%.

q: varianza del 50%.

Una vez desarrollada la fórmula, se identificó que el tamaño de la muestra es 380 viviendas.

Una vez desarrollada la fórmula, e identificado el tamaño de la muestra a encuestar que es de 383 personas, se procede a aplicar la formula aleatoria estratificada para ello los mismos autores proponen la siguiente formula:

$$fh = \frac{n}{N} = Ksh$$

(II)

En donde

fh= fracción estrato

n= tamaño de la muestra

N= tamaño de la población

Sh= desviación estándar de cada elemento en el estrato

K= proporción constante

Entonces al aplicar la formula se tiene:

$$fh = \frac{380}{34.856} = 0,0109$$

Una vez establecida la fracción del estrato se procederá a calcularlo con cada uno de los grupos sociales.

Tabla 1

Tamaño de la muestra a encuestar

Tipo de Unidad	Total	Muestra
VIS	19.971	218
NO VIS	14.885	162

Total de Universo	34.856	380
--------------------------	---------------	------------

Nota. Fuente: Elaboración Propia

Instrumentos de investigación

Es esencial utilizar diferentes métodos o instrumentos de recolección de información para garantizar la calidad y validez de una investigación. Dicha estrategia permite obtener una visión más completa y precisa del fenómeno investigado. En el presente estudio de factibilidad se utilizará una encuesta estructurada y la observación directa como herramienta complementaria para recopilar información relevante y fiable sobre el tema investigado.

La encuesta estructurada permitirá obtener información general sobre el tema investigado a través de una serie de preguntas cuidadosamente diseñadas. Se aplicará al número de la muestra previamente determinado para garantizar que los resultados sean representativos de la población objetivo.

Finalmente, la observación directa permitirá a los investigadores recopilar información de primera mano sobre las actividades y prácticas relacionadas con el tema investigado. Esto fortalecerá el análisis final y proporcionará una visión más completa del tema.

Validez de la investigación

La validación del instrumento es crucial para garantizar la calidad y la confiabilidad de los datos recopilados en la investigación. Al obtener la aprobación de un ente especializado, se aumenta la confianza en los resultados y se mejora la credibilidad del estudio. La validación también permite identificar posibles errores o deficiencias en el instrumento, lo que brinda la oportunidad de realizar ajustes o mejoras antes de aplicarlo en la población objetivo.

Según la definición de Chávez (2007) la validez es la eficacia con que un instrumento mide lo que se pretende estudiar.

Para asegurar la validez de la investigación en este proyecto, se considerarán sus seis dimensiones, con el fin de evaluar la calidad y confiabilidad de los resultados obtenidos, asegurando que la información recopilada sea precisa, representativa y útil para la toma de decisiones.

Validez de contenido: el estudio abordará de manera adecuada los aspectos clave necesarios para evaluar la viabilidad de la empresa, como la demanda local, los recursos necesarios, la identificación de la competencia y los posibles riesgos. Se realizará un análisis exhaustivo del contenido del estudio para garantizar que se abarquen todos los aspectos relevantes.

Validez de constructo: Se evaluará la relación entre los resultados obtenidos en el estudio y los constructos teóricos subyacentes, como la demanda insatisfecha en el mercado, los recursos necesarios para la operación de la empresa y los riesgos asociados. Se utilizarán técnicas y análisis estadísticos adecuados para verificar si los resultados reflejan y miden adecuadamente los constructos que se pretenden evaluar.

Validez de criterio: Se examinará la capacidad del estudio para predecir o correlacionarse con un criterio externo establecido. Se compararán los resultados obtenidos en el estudio con datos o indicadores previamente establecidos en la industria de mantenimiento y remodelación de viviendas, como los estándares de rentabilidad o las tasas de satisfacción del cliente.

Validez externa: Se evaluará la generalización de los resultados obtenidos en el estudio a otras situaciones o poblaciones. Se considerarán las características únicas de la ciudad de Neiva y su mercado inmobiliario para determinar la aplicabilidad de los hallazgos en diferentes contextos. Se examinarán aspectos como la estabilidad económica de la región, las tendencias de crecimiento del mercado inmobiliario y la disponibilidad de recursos necesarios para el negocio.

Validez interna: Se analizarán las relaciones entre diferentes variables o factores clave en el análisis para comprender los vínculos y las influencias entre ellos. Por ejemplo, se investigará si existe una relación entre la demanda insatisfecha de servicios de mantenimiento y remodelación de viviendas y la escasez de empresas confiables en el sector.

Validez de confiabilidad: Se utilizan técnicas de recolección de datos confiables y se aplicarán análisis consistentes para garantizar que los resultados sean replicables y robustos.

Proceso Metodológico

Cumplimiento de los objetivos

Con el propósito de cumplir con los objetivos tanto generales como específicos del presente estudio de factibilidad, se lleva a cabo una revisión bibliográfica en el capítulo anterior. En concreto, se realiza un análisis detallado de los estudios de factibilidad y planes de negocio previamente realizados para la creación de una empresa de mantenimiento y remodelación de bienes inmuebles.

Se identifica la importancia de contar con un equipo de trabajo capacitado, establecer alianzas estratégicas con empresas del sector y ofrecer servicios de calidad a precios competitivos como factores cruciales para el éxito de la empresa. Se realiza un análisis de mercado a través de un instrumento de medición, en este caso se adoptó una encuesta para

determinar la demanda de servicios de mantenimiento y remodelación de bienes inmuebles, evaluar la competencia existente, así como las oportunidades y amenazas del entorno.

Posteriormente, se plantea un estudio técnico para determinar los recursos necesarios para llevar a cabo el proyecto. Esto incluye la identificación del equipo y la maquinaria requerida, los materiales necesarios y los procesos de producción. Además, se realiza un estudio financiero detallado para evaluar la viabilidad del proyecto. Este estudio incluye la elaboración de presupuestos, el análisis de la rentabilidad y la determinación del punto de equilibrio.

Conclusiones

Se presentan las conclusiones del estudio, que incluyen la evaluación de la viabilidad del proyecto y la identificación de las principales fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas del mismo. También se presentan recomendaciones para la implementación del proyecto, como la definición de estrategias de marketing y la selección de un equipo de trabajo capacitado.

Capítulo 4: Análisis de la Información: Estudios de Mercado

Instrumento

Un instrumento de investigación se refiere a las herramientas, cuestionarios, escalas o cualquier otro recurso utilizado para recopilar datos en un estudio o investigación. Estos instrumentos son diseñados y desarrollados para recopilar información específica de acuerdo con los objetivos y las preguntas de investigación.

Creswell (2009) menciona que "Los instrumentos de investigación, ya sean cuestionarios, entrevistas o escalas, deben ser validados y confiables para garantizar la calidad de los datos recopilados".

La encuesta fue aplicada a la muestra de propietarios de viviendas VIS y no VIS calculada anteriormente.

Análisis sociodemográfico de la población

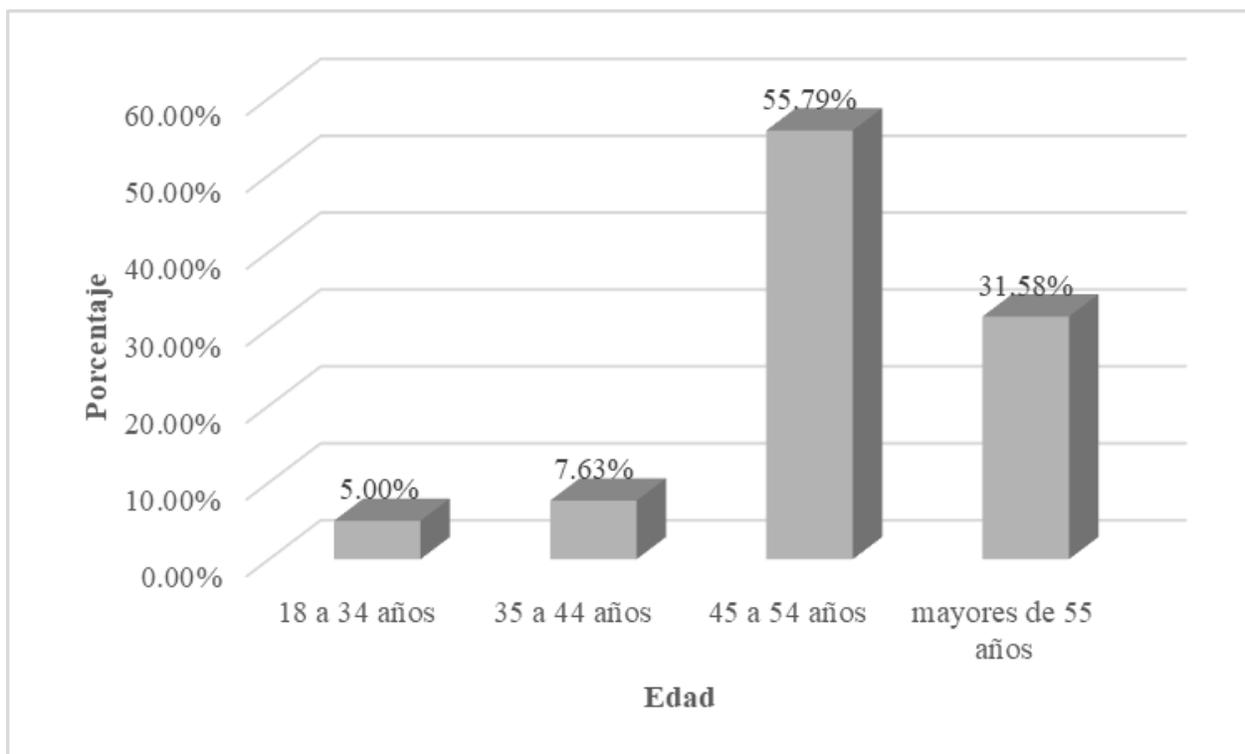
El instrumento diseñado presenta un componente de información general que permite conocer de manera más detallada características sociodemográficas de la muestra poblacional seleccionada para el desarrollo de la investigación, de acuerdo con la información suministrada por 380 propietarios de viviendas VIS y no VIS en la ciudad de Neiva.

En el estudio, se distribuyó a los participantes de la encuesta en diferentes rangos de edad. El grupo más numeroso de participantes fue el de entre 45 a 54 años, representando el 55,79% de la muestra y un total de 212 propietarios. El segundo grupo más grande fue el de propietarios mayores de 55 años, representando el 31,58% de la muestra y un total de 120 propietarios. El tercer grupo más grande fue el de propietarios entre 35 a 44 años, representando el 7,63% de la muestra y un total de 29 propietarios. Por último, el 5% de los encuestados, correspondiente a 19 propietarios, que se encontraban en el rango de edad de 18 a 34 años. Este

análisis muestra la distribución de los participantes según su edad, lo cual es relevante para comprender las características demográficas de la muestra y su posible impacto en el mercado objetivo.

Figura 1

Rango de edad



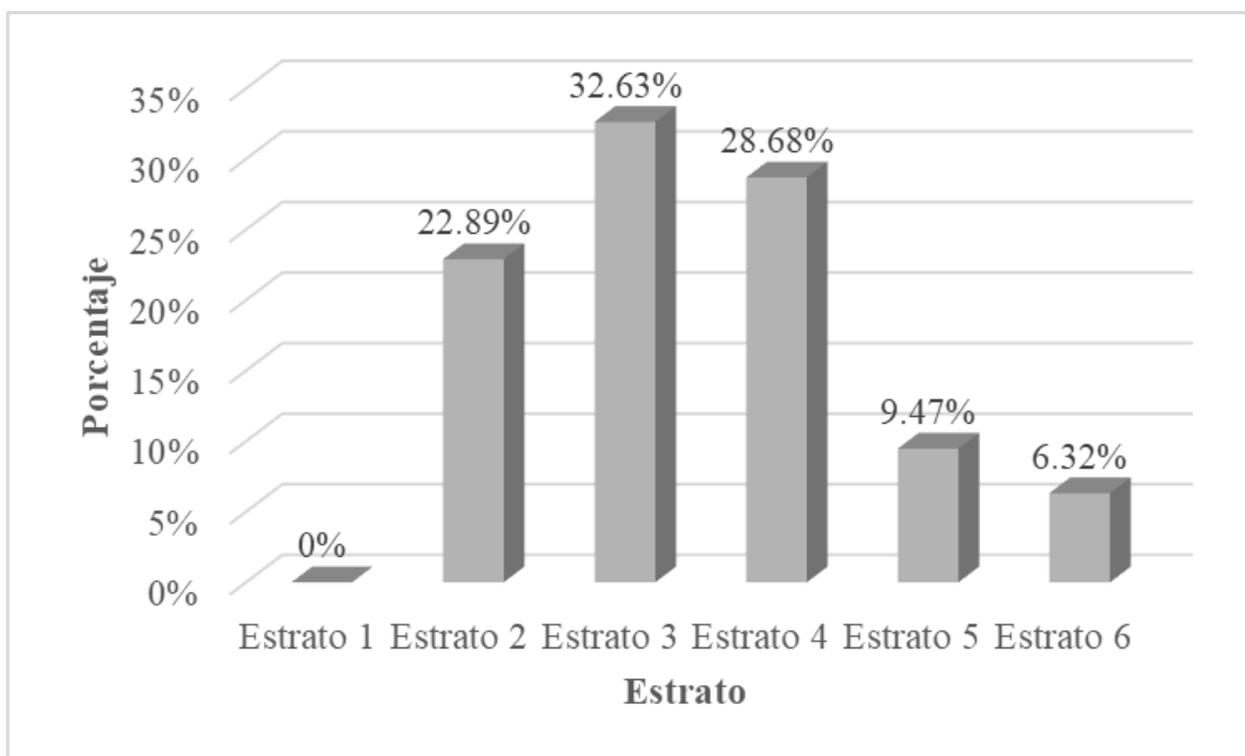
Fuente: Elaboración propia

En cuanto al estrato socioeconómico de los encuestados, se encontró que la mayoría pertenece al estrato 3, representando el 32,63% de los encuestados. El segundo estrato más representativo fue el estrato 4, con el 28,68% de los encuestados. A continuación, se observó la presencia del estrato 2 con el 22,89% de los encuestados. Además, se constató la participación de encuestados del estrato 5, con el 9,47% de la muestra y del estrato 6, con el 6.32%. No se

registraron respuestas correspondientes al estrato 1. Estos resultados reflejan una representación diversa de los diferentes estratos socioeconómicos de la ciudad, lo cual es relevante para considerar las distintas realidades económicas en el análisis de los resultados obtenidos en la investigación.

Figura 2

Estrato socioeconómico



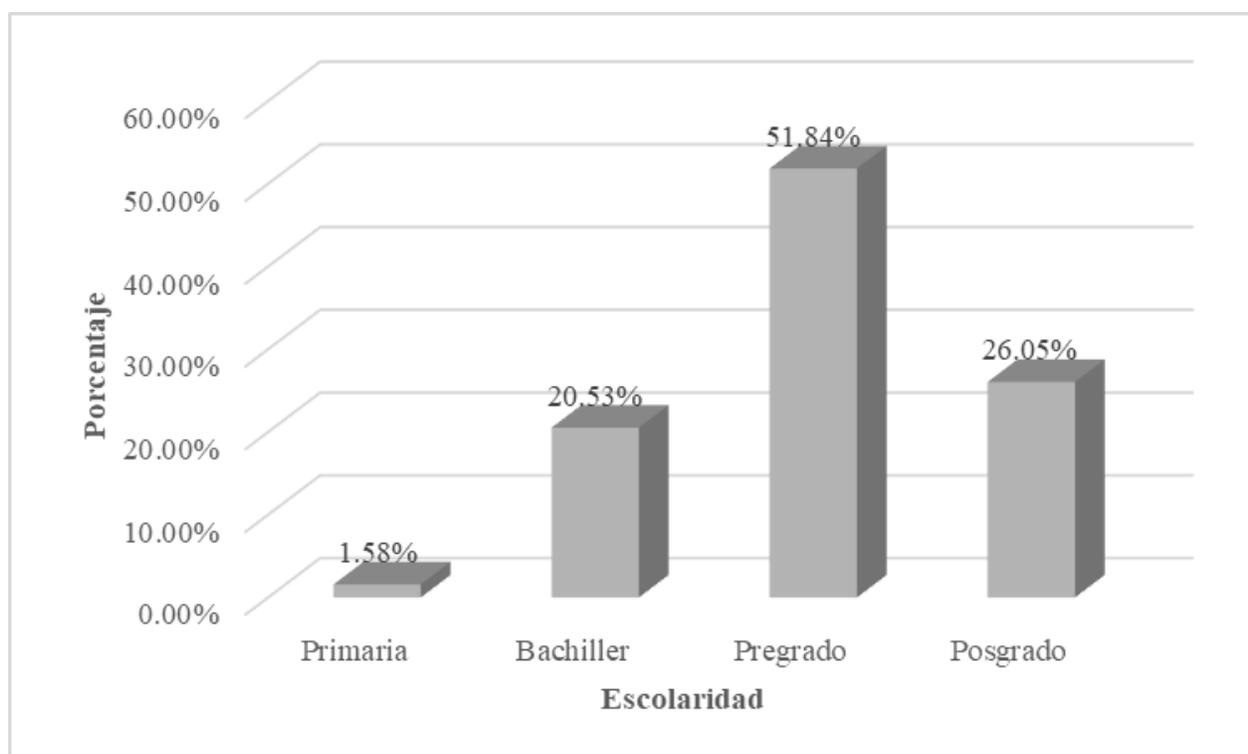
Fuente: Elaboración propia

Al analizar la escolaridad de los encuestados, se observa que la mayoría de ellos han obtenido un pregrado, cifra que representa el 51,84% de la muestra. Asimismo, se destaca la presencia significativa de individuos con formación académica a nivel de posgrado, con un porcentaje del 26,05%, lo cual indica un elevado nivel de especialización dentro de la población

encuestada. En menor medida, se evidencia la presencia de individuos con nivel educativo de bachillerato, representando el 20,53% de la muestra. Por último, se puede apreciar que la proporción de encuestados con formación educativa únicamente a nivel de educación primaria es relativamente baja, correspondiendo a un porcentaje del 1,58%.

Figura 3

Nivel de escolaridad



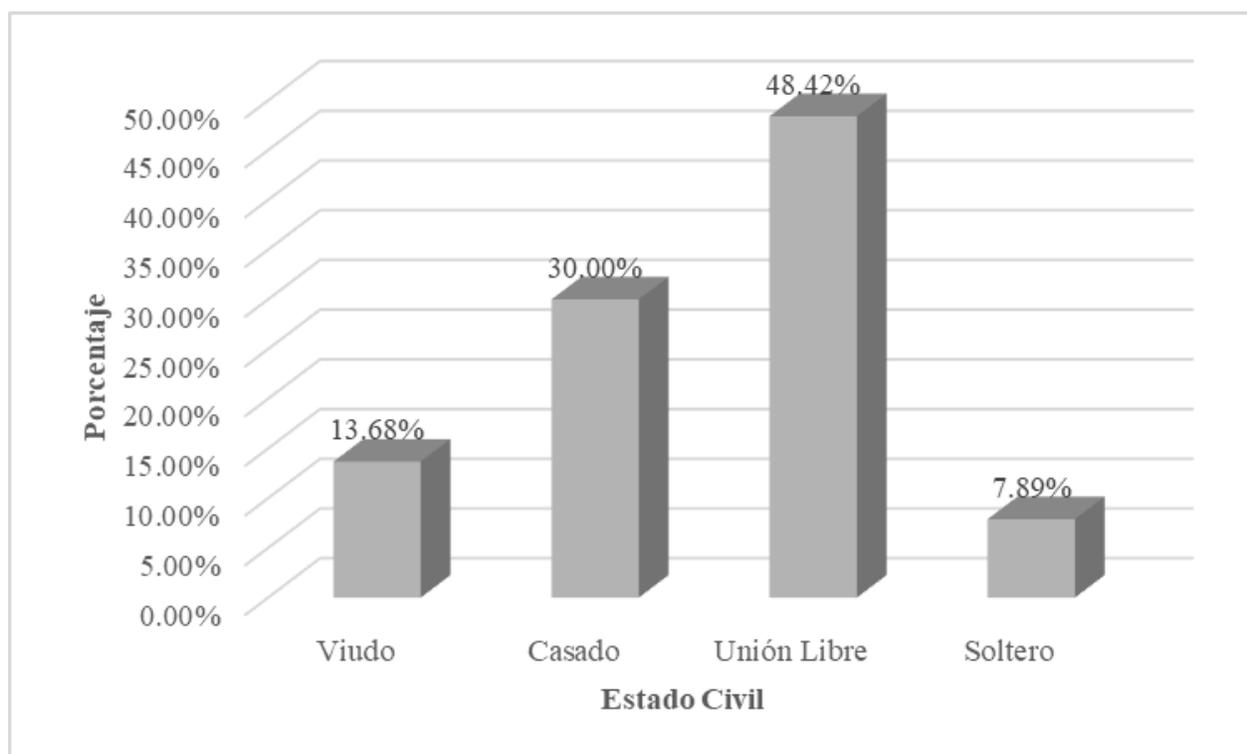
Fuente: Elaboración propia

Con relación al estado civil de los encuestados, se encontró que la mayoría de ellos se encuentran en una situación de unión libre, representando el 48,42% del total de la muestra. Por otro lado, aquellos que están casados constituyen el 30% de los encuestados, lo cual también representa una proporción significativa en la población estudiada. Además, se observó que un 13,68% de los encuestados son viudos. Por último, un pequeño porcentaje del 7.89% declararon

no tener pareja y se clasificaron como solteros. Estos resultados brindan una visión general de la diversidad de estados civiles de los encuestados y son relevantes para comprender la composición y las características de la muestra en términos de relaciones y estructuras familiares.

Figura 4

Estado civil



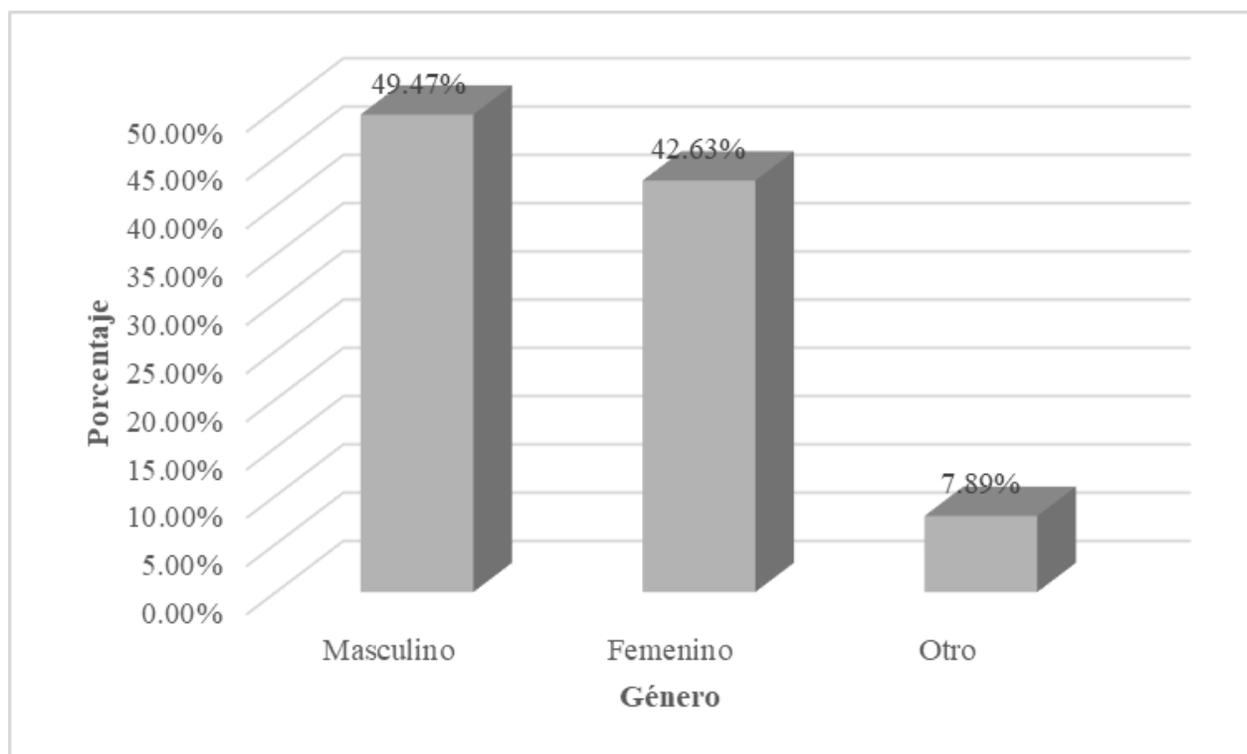
Fuente: Elaboración propia

En el análisis sociodemográfico de los encuestados, se incluyó una pregunta sobre el género al que pertenecen. Los resultados muestran que la mayoría de la población encuestada corresponde al género masculino, representando el 49,47% del total de la muestra. Además, se destaca una presencia significativa del género femenino, con un 42,63% de los encuestados. Es importante mencionar que se respetaron los lineamientos de protección de las minorías

establecidos por la Constitución Nacional, permitiendo a los participantes indicar si pertenecían a algún otro género. Los resultados revelaron que el 7,89% de la muestra declaró pertenecer a algún género distinto al masculino o femenino. Estos resultados reflejan la diversidad de género presente en la muestra y son relevantes para tener en cuenta las diferentes perspectivas y necesidades en el análisis de los resultados de la investigación.

Figura 5

Género



Fuente: Elaboración propia

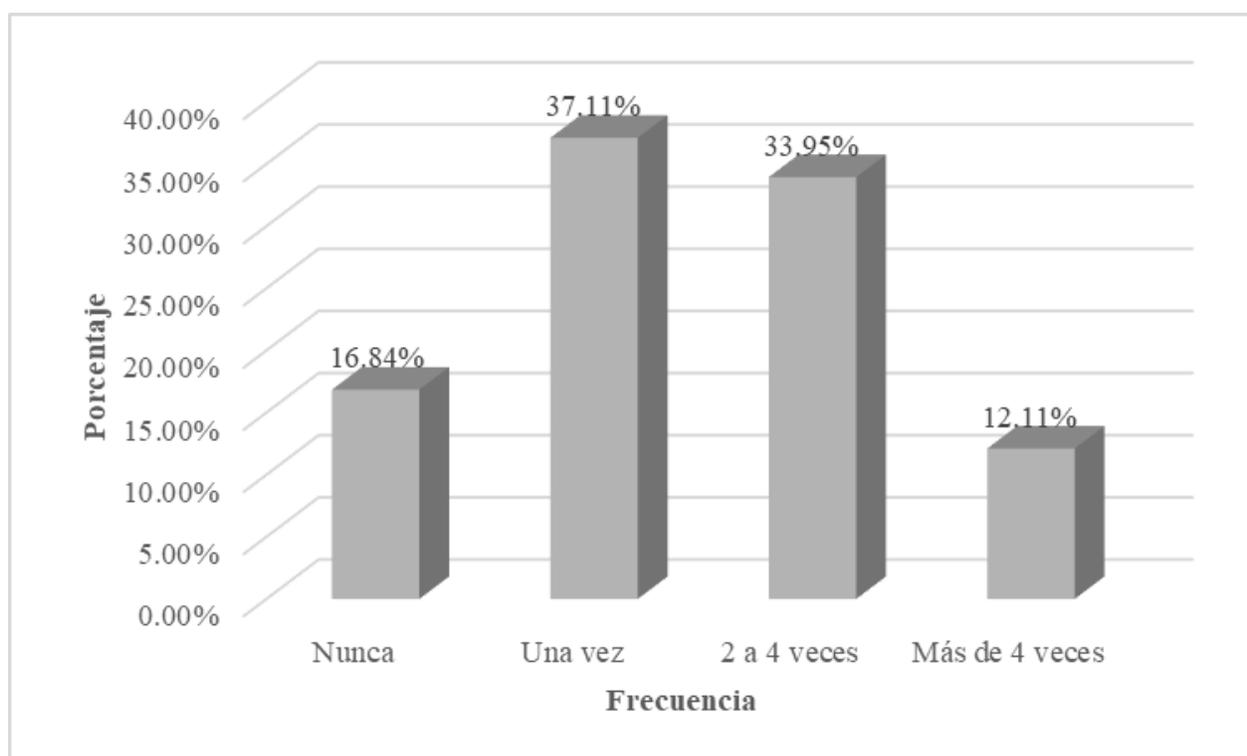
Análisis de la demanda

¿Con que frecuencia ha realizado trabajos de mantenimiento o remodelación en su vivienda en los últimos 3 años?

Este análisis proporciona una visión de la frecuencia con la que los encuestados han realizado trabajos de mantenimiento o remodelación en sus viviendas durante los últimos 3 años. Se constató que el 83,17% de los encuestados ha realizado algún tipo de trabajo en su vivienda, ya sea una sola vez o en múltiples ocasiones. Estos datos pueden ser útiles para comprender los hábitos de mantenimiento y remodelación de los encuestados y evaluar la demanda potencial de servicios en este campo.

Figura 6

Análisis de la frecuencia de trabajos de mantenimiento y remodelación en viviendas durante los últimos 3 años



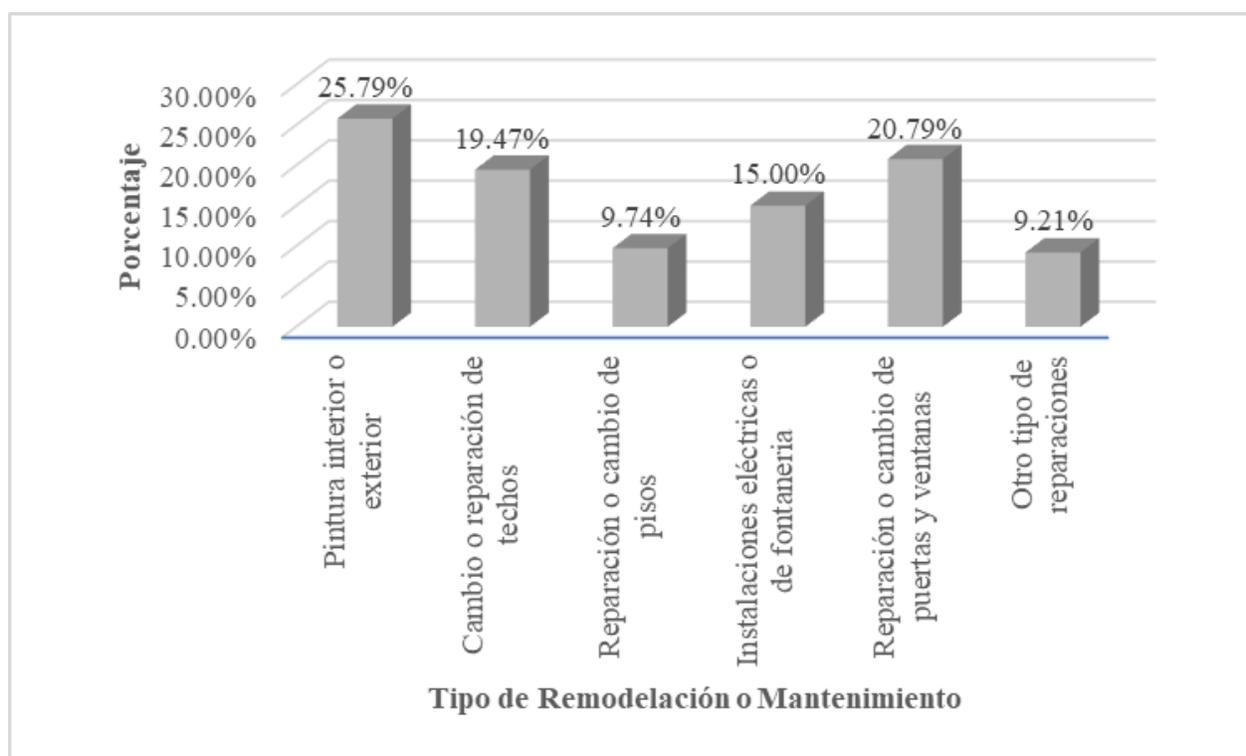
Fuente: Elaboración propia

¿Qué tipo de remodelación o mantenimiento ha requerido su vivienda en el pasado?

Este análisis proporciona información sobre los tipos de remodelación y mantenimiento más comunes que los encuestados han requerido para sus viviendas en el pasado. Los trabajos de pintura, cambio o reparación de cubiertas, y reparación o cambio de puertas y ventanas son mencionados con mayor frecuencia. Estos datos son útiles para comprender las necesidades de mantenimiento y remodelación de los encuestados y pueden ayudar a orientar los servicios y enfoque de la empresa en función de las demandas del mercado.

Figura 7

Tipos de remodelación y mantenimiento previamente requeridos en vivienda



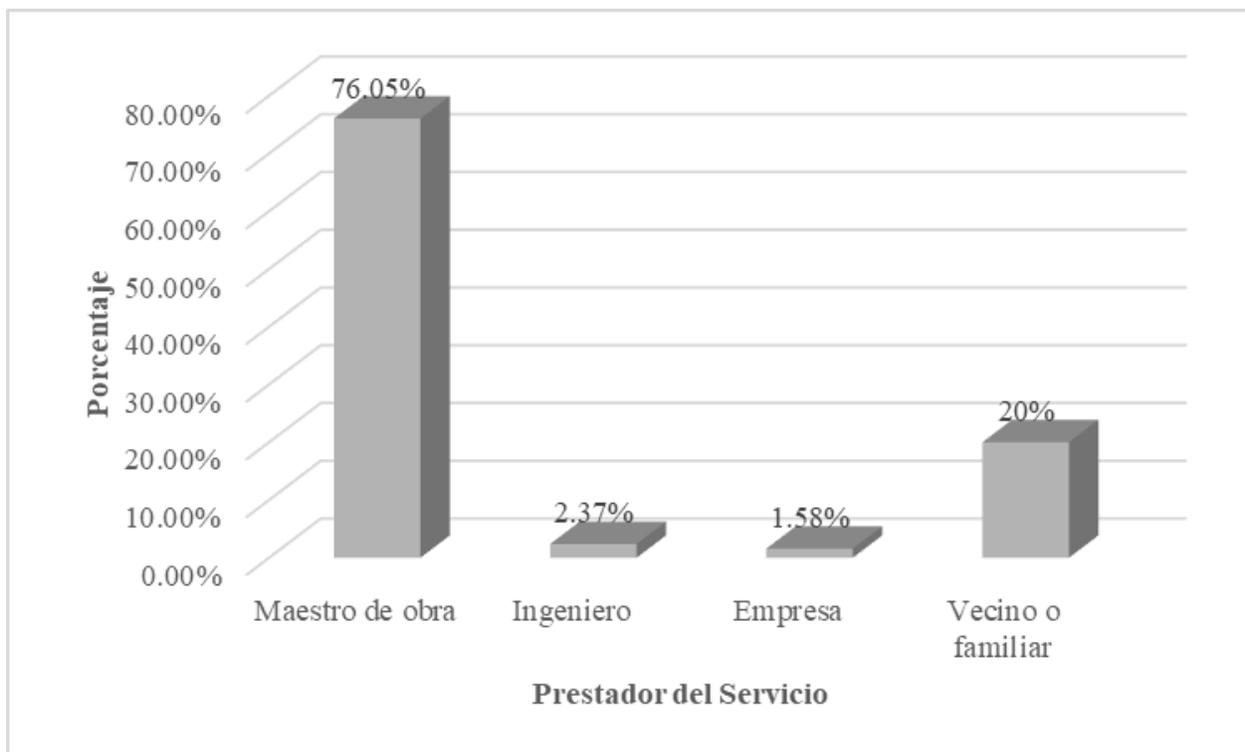
Fuente: Elaboración propia

¿Quién le ha prestado el o los servicios?

El presente análisis detalla que la gran mayoría de los encuestados, concretamente un 76,05%, ha optado por contratar los servicios de un maestro de obra para llevar a cabo tareas de mantenimiento o remodelación. Este resultado indica que existe una preferencia notable hacia este tipo de profesionales dentro de la muestra analizada.

Adicionalmente, se destaca que una proporción significativa de los encuestados, en torno al 20,00%, ha recurrido a vecinos o familiares para obtener los mencionados servicios. Esto sugiere que existe una tendencia a confiar en personas cercanas y conocidas para llevar a cabo estas labores, posiblemente motivadas por la cercanía emocional.

En contraste, el uso de ingenieros o empresas para adquirir servicios de mantenimiento o remodelación se muestra relativamente bajo en comparación con las opciones anteriores. Este estudio revela que tan solo un 2,37% de los encuestados ha optado por contratar a ingenieros, mientras que un 1,58% ha decidido recurrir a empresas especializadas en este tipo de servicios. Estos datos pueden ser útiles para comprender cómo los propietarios de viviendas en la ciudad de Neiva han adquirido servicios de mantenimiento o remodelación en el pasado. También pueden proporcionar información sobre las preferencias y las fuentes de confianza de los encuestados al seleccionar proveedores de servicios en este campo.

Figura 8*Proveedores de los servicios utilizados*

Fuente: Elaboración propia

¿Cuál es su presupuesto aproximado para trabajos de mantenimiento o remodelación en su vivienda?

El análisis de los datos recopilados revela información importante sobre los presupuestos asignados al mantenimiento y remodelación de viviendas. Los resultados muestran una distribución diversa de los recursos financieros entre los encuestados.

El 33,42% de los encuestados, tiene un presupuesto que se encuentra en el rango de \$5.000.000 a \$10.000.000. Esto indica una proporción significativa de propietarios que cuentan

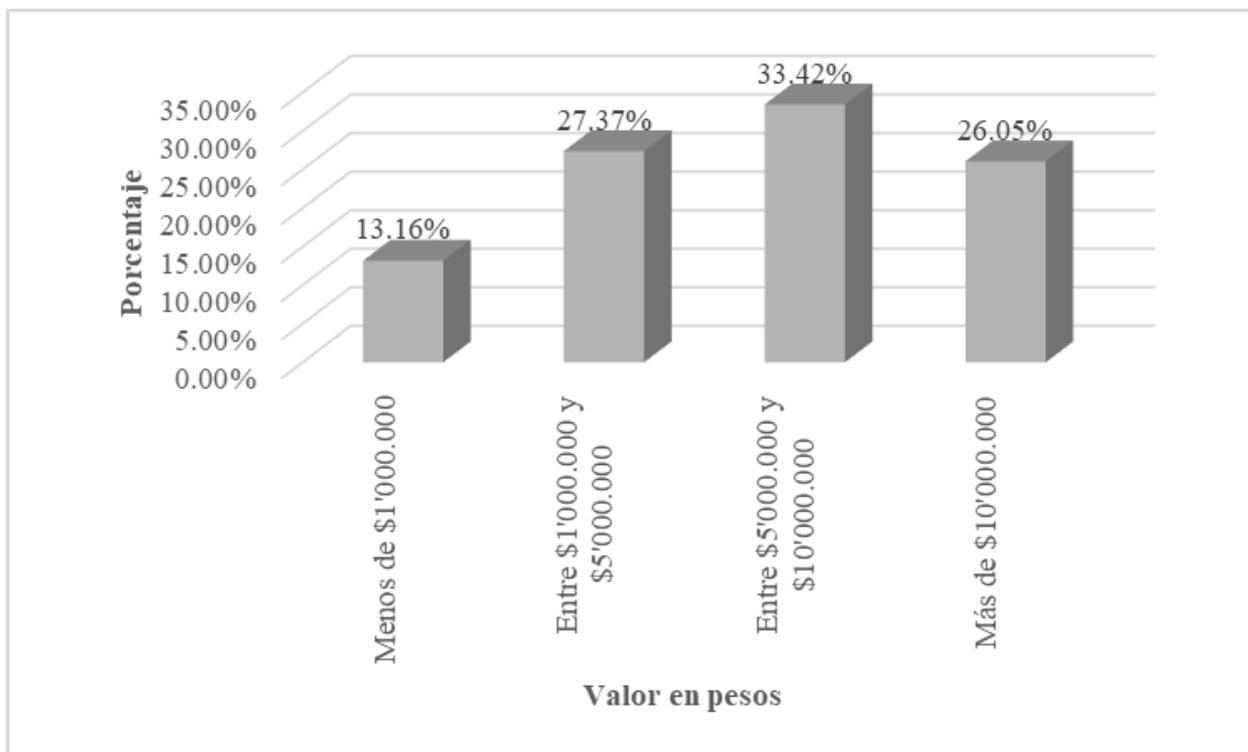
con un presupuesto considerable para realizar proyectos de mayor envergadura, como las renovaciones completas.

Un segundo grupo, representando el 27,37% de los encuestados, tiene un presupuesto que oscila entre \$1.000.000 y \$5.000.000. Estos participantes disponen de un presupuesto moderado que les permite realizar tareas, como la renovación de baños o cocinas, y mejoras o actualizaciones en la decoración interior.

El 26,05% de los encuestados tiene un presupuesto superior a \$10.000.000, lo que indica que una parte significativa de la muestra cuenta con recursos financieros considerables para proyectos de alto nivel en sus viviendas. Esto puede implicar remodelaciones de lujo, construcción de espacios personalizados o inversiones en tecnología y sistemas avanzados. Por último, el 13,16% de los encuestados tiene un presupuesto inferior a \$1.000.000. Este grupo refleja una proporción más pequeña de participantes con recursos limitados para el mantenimiento y remodelación de viviendas. Es posible que se centren en proyectos más pequeños y de bajo costo, como mejoras menores en la estética o reparaciones básicas. Este grupo es relevante para adaptar los servicios ofrecidos y ajustar los precios a este segmento de mercado.

Figura 9

Presupuesto para mantenimiento o remodelación de viviendas



Fuente: Elaboración propia

¿Qué servicios de mantenimiento y remodelación de viviendas estaría interesado/a en contratar? (Seleccione todas las opciones que apliquen)

El análisis de las preferencias de los encuestados revela datos valiosos sobre los servicios de mantenimiento y remodelación de viviendas que despiertan mayor interés. Se observa que los servicios de pintura y acabados son los más demandados, con un porcentaje significativo del 21,05%. Esta alta demanda puede atribuirse a la necesidad de renovar y embellecer los espacios habitacionales, así como a la posibilidad de personalización y mejora estética.

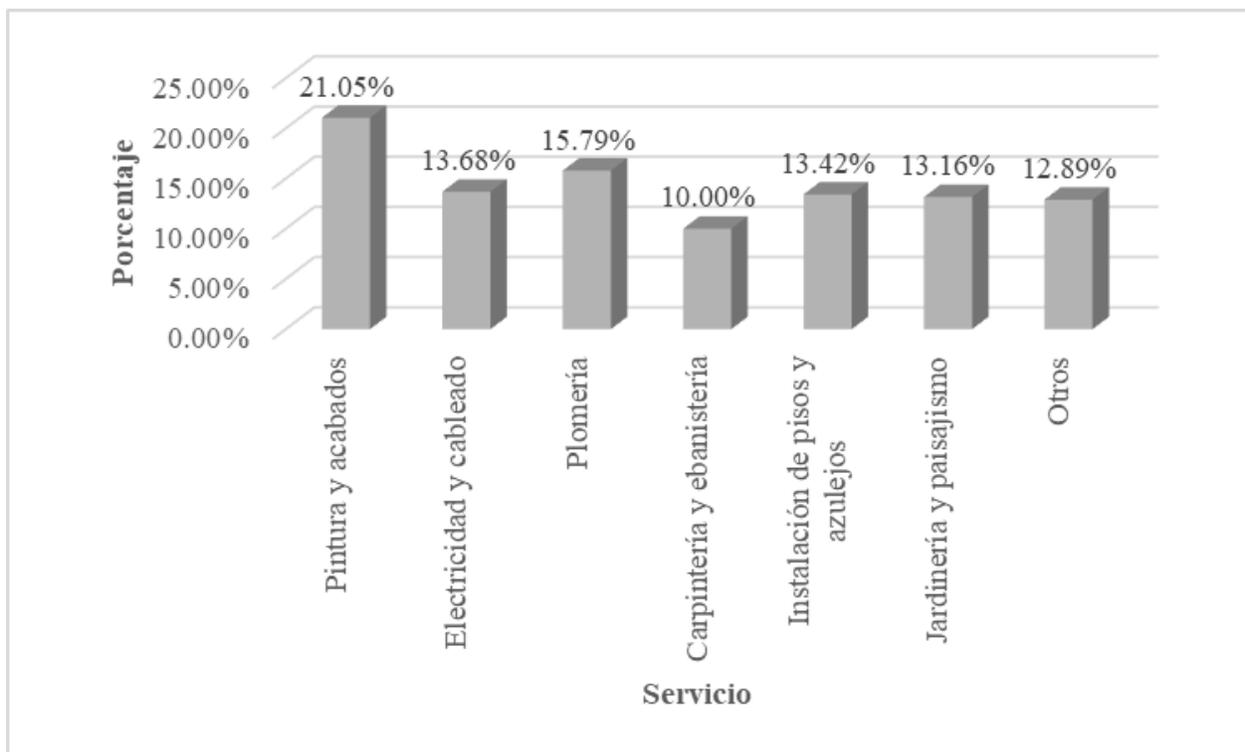
En segundo lugar, se destaca la plomería, con un 15,79% de las preferencias. Esto indica una preocupación por mantener y solucionar problemas relacionados con la infraestructura hidráulica, como fugas, obstrucciones y reparaciones en grifos y tuberías. Por su parte, la instalación de pisos y azulejos también se presenta como un servicio relevante, obteniendo un 13,42% de las preferencias. La actualización del aspecto visual de las viviendas y la mejora de su funcionalidad son factores que contribuyen a este interés por parte de los encuestados.

Además, se observa un notable interés en servicios como la electricidad y cableado, jardinería y paisajismo, así como carpintería y ebanistería. Estos resultados demuestran la importancia de ofrecer una amplia gama de servicios para satisfacer las diversas necesidades de los clientes.

En resumen, estos hallazgos son valiosos para la empresa, ya que permiten identificar las áreas de mayor demanda por parte de los potenciales clientes. Con esta información, la empresa puede enfocar sus esfuerzos de marketing y desarrollo hacia los servicios más solicitados, adaptar su oferta de servicios y proporcionar una capacitación adecuada al personal, con el objetivo de satisfacer las preferencias y necesidades de los clientes de manera efectiva y eficiente.

Figura 10

Preferencias de los propietarios en servicios de mantenimiento y remodelación de viviendas



Fuente: Elaboración propia

4.4. Análisis de la Oferta

¿Cuáles son los principales desafíos o problemas que ha enfrentado al contratar servicios de mantenimiento y remodelación de viviendas?

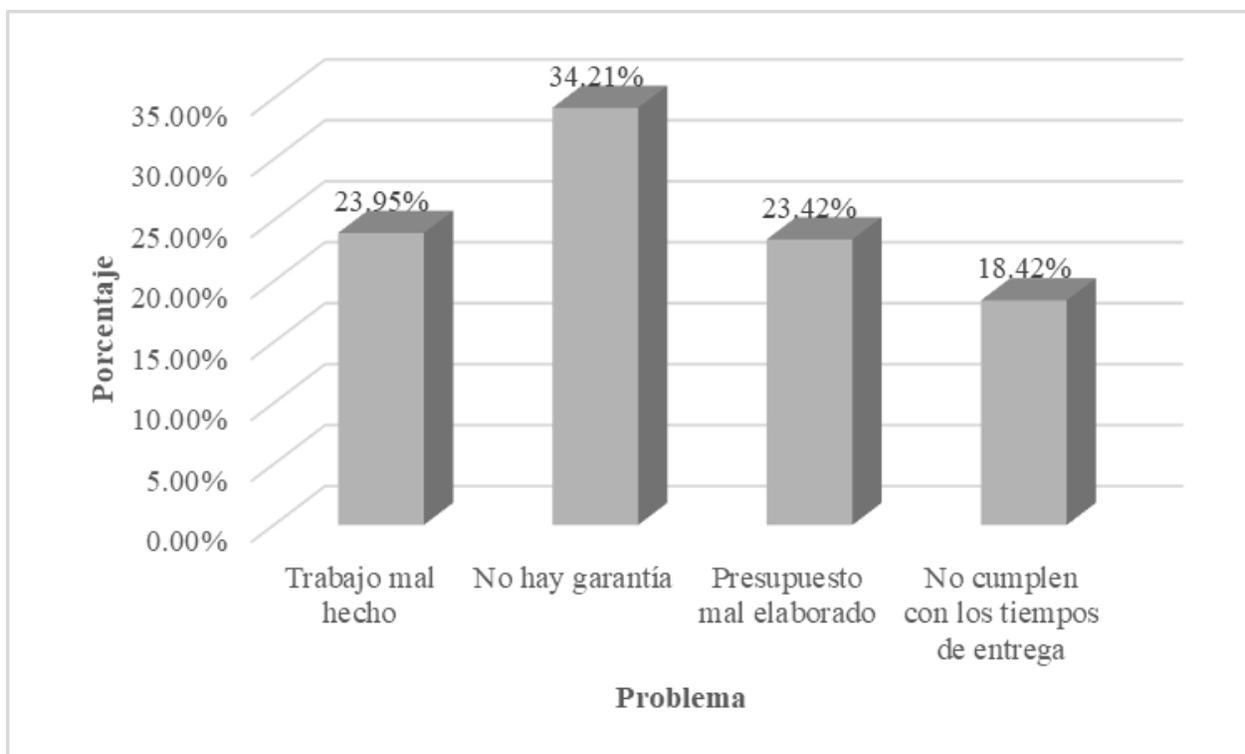
Este análisis muestra los principales desafíos o problemas que los encuestados han enfrentado al contratar servicios de mantenimiento y remodelación de viviendas. Los dos problemas más destacados son la falta de garantía (34,21%) y el trabajo mal hecho (23,95%), lo que indica la importancia de la calidad y la confiabilidad de los servicios contratados. Además, un porcentaje

considerable de encuestados mencionó problemas relacionados con el presupuesto mal elaborado (23,42%) y el incumplimiento de los tiempos de entrega (18,42%).

Estos datos son útiles para la empresa, ya que permiten comprender los principales desafíos y preocupaciones de los clientes al contratar servicios de mantenimiento y remodelación de viviendas. La empresa puede utilizar esta información para mejorar la calidad de sus servicios, fortalecer las garantías ofrecidas, brindar presupuestos claros y precisos, y cumplir con los plazos acordados. Esto ayudará a generar confianza y satisfacción entre los clientes, lo que a su vez puede impulsar el crecimiento y la reputación de la empresa.

Figura 11

Principales Desafíos y Problemas en la Contratación de Servicios de Mantenimiento y Remodelación de Viviendas



Fuente: Elaboración propia

¿Cuáles son los factores más importantes que considera al contratar servicios de mantenimiento y remodelación en su vivienda?

El presente análisis proporciona una visión detallada de los factores más importantes que los encuestados consideran al tomar la decisión de contratar los servicios de mantenimiento y remodelación para sus viviendas. Se destaca que dos factores clave son la puntualidad y los precios, los cuales obtuvieron porcentajes significativos del 26,05% y 26,32%, respectivamente. Estos resultados indican que los clientes valoran altamente la capacidad cumplir con los plazos acordados y ofrecer tarifas competitivas.

La calidad también se posiciona como un factor relevante, siendo mencionada por el 25,00% de los encuestados. Este resultado resalta la importancia de proporcionar un trabajo de alta calidad que cumpla con las expectativas de los clientes en términos de resultados y durabilidad.

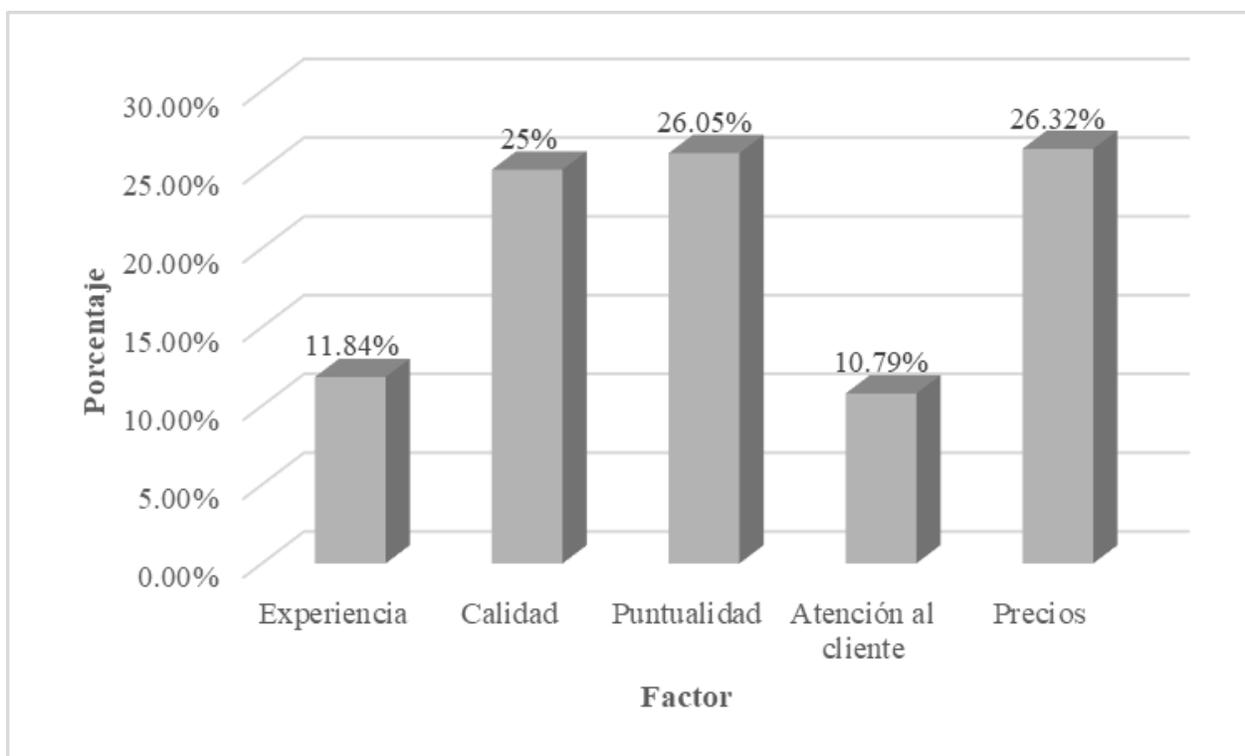
Por otro lado, la experiencia y la atención al cliente obtuvieron porcentajes más bajos, con un 11,84% y un 10,79%, respectivamente. Aunque estos factores no son los más preponderantes en la toma de decisiones de los encuestados, aún tienen su importancia. Una empresa con una sólida experiencia en el sector puede inspirar confianza en los clientes al demostrar conocimiento y habilidades técnicas. Además, una atención al cliente excepcional puede marcar la diferencia al brindar un servicio personalizado, resolver dudas y problemas de manera efectiva, y generar una experiencia satisfactoria en general.

En conclusión, los resultados de este análisis proporcionan a la empresa una comprensión clara de los factores más valorados por los clientes al decidir contratar servicios de mantenimiento y remodelación de viviendas. Para mejorar su posición en el mercado, la empresa

debe enfocarse en garantizar la puntualidad en la entrega de los servicios, establecer precios competitivos que reflejen el valor ofrecido, mantener altos estándares de calidad en el trabajo realizado, destacar su experiencia en el campo y brindar una atención al cliente excepcional. Al hacerlo, la empresa estará en una posición sólida para satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes y lograr un mayor éxito en el mercado de mantenimiento y remodelación de viviendas.

Figura 12

Criterios determinantes en la contratación de servicios de mantenimiento y remodelación de viviendas: percepciones de los clientes



Fuente: Elaboración propia

¿Consideraría contratar una empresa local de mantenimiento y remodelación de viviendas en lugar de mano de obra no calificada? ¿Por qué?

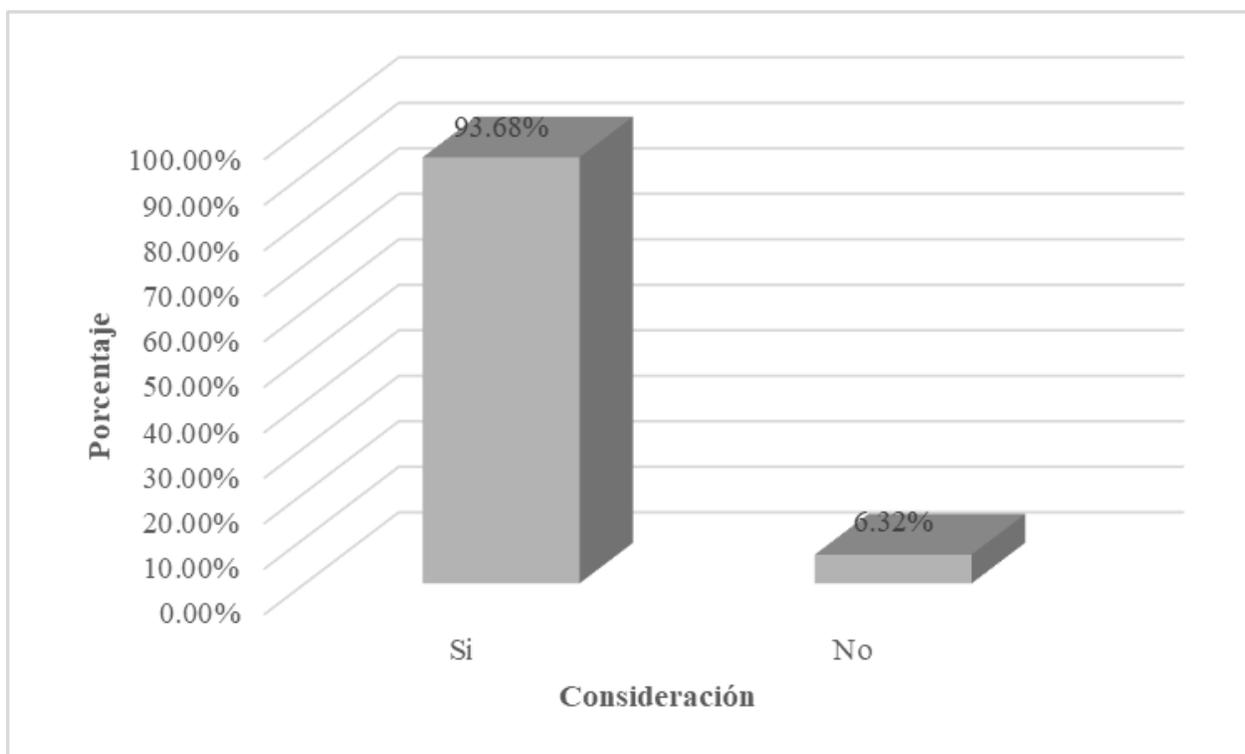
El presente análisis revela que la gran mayoría de los participantes encuestados, con un porcentaje del 93.68%, manifiesta su disposición para contratar los servicios de una empresa local especializada en mantenimiento y remodelación de viviendas, en lugar de optar por la contratación de mano de obra no calificada. Los motivos expuestos por los encuestados para respaldar esta preferencia incluyen la amplia experiencia y conocimientos especializados, así como la garantía y responsabilidad que ofrecen en sus servicios. También, destacan la disponibilidad de una amplia gama de servicios, el enfoque profesional, la atención al cliente, y el cumplimiento de las normas de seguridad. Estas respuestas evidencian una clara tendencia a preferir las empresas especializadas debido a su capacidad para asegurar la calidad del trabajo, brindar una variedad de servicios y ofrecer una experiencia satisfactoria.

Por otro lado, un porcentaje del 6.32% de los encuestados no consideraría la posibilidad de contratar los servicios de una empresa especializada. Entre las razones esgrimidas, se destaca el factor económico, ya que mencionaron que la mano de obra no calificada tiende a ser más económica en comparación con los servicios ofrecidos por una empresa especializada. Otra razón es la confianza personal, dado que expresaron que la confianza personal es el principal factor determinante en su elección. Al conocer previamente a los trabajadores o tener una relación de confianza con ellos, se sienten más cómodos y seguros al trabajar conjuntamente.

Estos resultados proporcionan una valiosa información, pues la empresa puede resaltar y promocionar sus servicios, haciendo hincapié en los beneficios que ofrece en comparación con la mano de obra no calificada, tratando de establecer una relación más estrecha con la comunidad y concentrarse en brindar un servicio de calidad adaptado a las necesidades locales.

Figura 13

Consideración para la contratación de una empresa de mantenimiento y remodelación de viviendas



Fuente: Elaboración propia

Análisis de la competencia

Concentración de los competidores

En la ciudad de Neiva, se evidencia una notable escasez de empresas que ofrezcan servicios de este tipo, lo cual conlleva a que aquellos que buscan tales servicios opten por contratar directamente a maestros, arquitectos o ingenieros para llevar a cabo dichas actividades en sus hogares. Esta situación plantea la dificultad de contar con una referencia previa de su trabajo, y además resulta complicado localizar a estos proveedores cuando se requiere de sus servicios.

Competencia directa

En la actualidad, el mercado de mantenimiento y remodelación de viviendas se caracteriza por contar con una competencia directa, ya que existen empresas que ofrecen servicios similares. Dos ejemplos destacados en este sector son JSG Mantenimientos Integrales y Malenic Construcciones Neiva.

JSG Mantenimientos Integrales se ha posicionado como una empresa reconocida en el ámbito de la construcción y mantenimiento de viviendas. Su enfoque integral abarca diversos servicios, como reparaciones, remodelaciones y mejoras generales del hogar. La empresa se destaca por su compromiso con la calidad, la atención personalizada y la eficiencia en la ejecución de los proyectos. Su trayectoria y experiencia le han permitido ganar una sólida reputación en el mercado.

Por otro lado, Malenic Construcciones Neiva es otra empresa destacada en el sector de mantenimiento y remodelación de viviendas. Con un enfoque especializado en construcción y remodelación, la empresa ofrece servicios que van desde la reparación hasta la renovación completa de espacios residenciales. La calidad de su trabajo y la capacidad de adaptarse a las necesidades específicas de los clientes han contribuido a su reconocimiento en el mercado local.

Ambas empresas representan una competencia directa para la empresa en cuestión, ya que comparten el mismo objetivo de brindar servicios de mantenimiento y remodelación de viviendas. Esto implica que la empresa debe estar atenta a las estrategias y fortalezas de sus competidores, así como a las demandas cambiantes de los clientes. Para mantenerse competitiva, la empresa debe diferenciarse destacando sus propias fortalezas, como la calidad del trabajo, la atención al cliente y la eficiencia en la ejecución de los proyectos.

Competencia Indirecta

Constructoras: Las constructoras de la localidad se consideran como competencia directa, ya que tienen experiencia en proyectos de construcción y pueden ofrecer servicios de remodelación y renovación como parte de su oferta. Aunque su enfoque principal puede ser la construcción de viviendas nuevas o proyectos comerciales, aún pueden competir directamente en términos de servicios de remodelación.

Las constructoras podrían tener una ventaja competitiva debido a su experiencia en proyectos más grandes y su capacidad para ofrecer servicios integrales de construcción y remodelación. Además, podrían tener una red establecida de proveedores y subcontratistas, lo que les permite gestionar proyectos de manera eficiente.

Para la empresa de remodelación y mantenimiento de viviendas, es importante destacar su enfoque especializado en la remodelación y el mantenimiento, resaltando la atención personalizada, la experiencia en proyectos residenciales y el conocimiento detallado de las necesidades específicas de los clientes en ese ámbito. Además, se podría enfocar en proyectos más pequeños y rápidos, ofreciendo flexibilidad y rapidez en la ejecución de las remodelaciones, brindando resultados excepcionales y superando las expectativas en cada proyecto.

Mano de obra no calificada: La mano de obra no calificada tiende a tener costos más bajos en comparación con los trabajadores calificados. Esto puede resultar en tarifas de servicio más económicas para los clientes. Aquellos que buscan ahorrar dinero podrían optar por contratar mano de obra no calificada en lugar de una empresa de remodelación y mantenimiento de viviendas que emplea trabajadores calificados.

Además, la existencia en el mercado de productos sintéticos, de fácil aplicación o fáciles de instalar que pueden ser manipulados por personal no especializado o de manera doméstica, lo que contribuye a que se genere este tipo de competencia para los proveedores de servicios.

Empresas del sector financiero: en la actualidad, el mercado ofrece una variedad de servicios denominados "asistencia hogar" que están estrechamente vinculados a productos financieros, principalmente relacionados con entidades bancarias, tarjetas de crédito y seguros. Estos servicios se centran principalmente en brindar asistencia complementaria a sus productos, permitiendo a los clientes solicitar servicios específicos como plomería, cerrajería, vidriería y electricidad, aunque con ciertas limitaciones.

Los servicios de asistencia hogar proporcionados por estas entidades financieras se presentan como una ventaja adicional para los clientes que buscan soluciones rápidas y confiables ante imprevistos domésticos. No obstante, es importante tener en cuenta que la cobertura y alcance de dichos servicios suelen ser limitados, por lo general, los servicios ofrecidos se enfocan en atender emergencias básicas y de menor complejidad.

Capítulo 5: Aspectos técnicos

Descripción de los servicios

La empresa Suministro Servicons se especializa en ofrecer servicios completos de mantenimiento y remodelación de viviendas. Su amplio catálogo de servicios abarca desde reparaciones y mejoras menores hasta renovaciones completas, buscando satisfacer las necesidades de sus clientes de manera integral.

Con un equipo altamente capacitado y experimentado, la empresa Suministro Servicons se compromete a brindar soluciones eficientes y de calidad en todas las áreas relacionadas con el mantenimiento y la remodelación de viviendas. Su enfoque se basa en ofrecer un servicio personalizado y adaptado a las preferencias y necesidades de cada cliente, buscando superar sus expectativas en cada proyecto.

Los servicios abarcan una amplia gama de áreas, incluyendo:

Mantenimiento general

Los servicios de mantenimiento general se enfocan en mantener la vivienda en óptimas condiciones y solucionar cualquier problema que pueda surgir. A continuación, se detallan algunos de los servicios a ofrecer:

Mantenimiento correctivo

- ***Inspección inicial:***

Realización de una visita técnica al lugar para evaluar y analizar los problemas y requerimientos específicos de la vivienda.

Registro de todas las observaciones y documentación fotográfica para un análisis detallado.

- ***Evaluación y diagnóstico:***

Análisis de los problemas identificados durante la inspección inicial.

Determinación de las causas raíz de los problemas para establecer soluciones efectivas.

Elaboración de informes técnicos y presupuestos detallados para cada tarea requerida.

- **Reparaciones de instalaciones:**

Reparación y reemplazo de cableados, tuberías, grifos, válvulas y otros componentes relacionados con los sistemas eléctricos y de fontanería. Estas acciones se realizan de acuerdo con la normatividad vigente para garantizar la seguridad y el correcto funcionamiento de dichos sistemas.

Solución de problemas relacionados con fugas, cortocircuitos, mal funcionamiento de equipos, entre otros.

- ***Trabajos de acabado:***

Realización de trabajos de pintura, tanto interior como exterior, aplicando las técnicas y materiales adecuados, cuando las superficies ya presentan daños, como grietas, descamación, desprendimiento de la pintura, entre otros problemas.

Instalación y reparación de revestimientos de pisos, paredes y techos, como cerámica, porcelanato, laminados, yeso, pintura epóxica, entre otros.

Remodelación de espacios, incluyendo demolición controlada de estructuras existentes y construcción de nuevas particiones, según los requisitos del cliente.

- ***Carpintería y ebanistería:***

Fabricación e instalación de puertas, ventanas, armarios, estanterías y otros elementos de carpintería.

Reparación y restauración de muebles y elementos de madera dañados.

- ***Instalación y reparación de sistemas de climatización:***

Instalación de aires acondicionados.

Mantenimiento y reparación de equipos existentes, incluyendo limpieza, recarga de refrigerante, reparación de fugas y reemplazo de componentes.

- ***Control de calidad:***

Inspección final de todos los trabajos realizados para garantizar que se cumplan los estándares de calidad.

Verificación del correcto funcionamiento de todas las instalaciones y sistemas reparados.

Corrección de posibles deficiencias identificadas durante la inspección final.

Mantenimiento preventivo

- ***Mantenimiento de sistemas de climatización:***

Limpieza y mantenimiento regular de los aires acondicionados y ventilación. Se verificará el estado de los filtros, se limpiarán las unidades, se revisarán los conductos y se realizarán ajustes para garantizar un funcionamiento eficiente y un ambiente cómodo.

- ***Mantenimiento de superficies y acabados:***

Mantenimiento y reparación de superficies y acabados interiores y exteriores para protegerlos contra los efectos del desgaste normal, la humedad, los rayos solares, entre otros factores. Se brinda el servicio de impermeabilización para prevenir posibles daños y prolongar la vida útil de las superficies.

Servicio de limpieza y el retoque de áreas.

Mantenimiento de elementos decorativos

Estas acciones se llevan a cabo antes de que los daños sean significativos o se conviertan en problemas más costosos de reparar.

Remodelación

Los servicios de remodelación se enfocan en transformar y actualizar los espacios interiores y exteriores de la vivienda cumpliendo con sus necesidades funcionales. A continuación, se detallan algunos de los servicios:

- ***Inspección y evaluación inicial:***

El proceso de remodelación comienza con una inspección detallada de la vivienda existente. Los ingenieros civiles evalúan la estructura, las instalaciones y los sistemas existentes para identificar cualquier problema, determinar la viabilidad de la remodelación y recopilar información para el diseño.

- ***Diseño arquitectónico y planificación:***

El equipo de diseño trabaja en estrecha colaboración con los clientes para comprender sus necesidades, preferencias y presupuesto. Se crean planos arquitectónicos y se desarrollan propuestas de diseño que optimicen el espacio, mejoren la funcionalidad y la estética de la vivienda o los espacios considerados (cocina, baño, habitaciones, etc).

- ***Estimación de costos y presupuesto:***

Una vez que se finaliza el diseño, se realiza una estimación detallada de los costos de la remodelación. Esto incluye el costo de los materiales, mano de obra, permisos y cualquier otro gasto relacionado. Se proporciona un presupuesto claro y transparente a los clientes, asegurando una planificación financiera adecuada.

- ***Demolición y preparación del sitio:***

Antes de comenzar la remodelación, se lleva a cabo la demolición de las áreas designadas según el diseño acordado. Se retiran los residuos y se prepara el sitio para la construcción, asegurando la limpieza y seguridad del área de trabajo.

- ***Trabajos de construcción***

Este servicio incluye la instalación de sistemas eléctricos y de plomería, la colocación de pisos y revestimientos, la construcción de muros, la instalación de ventanas y puertas, y cualquier otro trabajo necesario para transformar la vivienda de acuerdo con el diseño acordado.

- ***Instalación de sistemas y acabados***

Además de la construcción estructural, la empresa ofrece servicios de instalación de sistemas de aire acondicionado, sistemas de seguridad, iluminación, así como la pintura, colocación de papel tapiz, enchapes, encimeras y otros elementos de acabado.

- ***Gestión de proyectos y supervisión***

Durante todo el proceso de remodelación, la empresa se encarga de la gestión del proyecto y la supervisión de las actividades en el sitio. Se aseguran de que se cumplan los plazos, se coordina el trabajo de los diferentes equipos, se realiza un control de calidad y se solucionan problemas que puedan surgir durante el proceso.

- ***Inspección final y entrega***

Una vez finalizada la remodelación, se realiza una inspección exhaustiva para asegurarse de que se hayan cumplido todos los requisitos y que la vivienda cumpla con los estándares de calidad. Se realiza una entrega formal al cliente, quien verifica y aprueba el trabajo realizado.

La empresa se compromete a brindar servicios de alta calidad, utilizando materiales duraderos, tecnología avanzada y técnicas de construcción eficientes. Su objetivo es satisfacer las necesidades de los clientes y superar sus expectativas, transformando las viviendas existentes en espacios funcionales, estéticamente atractivos y cómodos para vivir.

Capítulo 6: Estrategias de Marketing

Segmentación de mercado: Identificar y segmentar adecuadamente el mercado objetivo es esencial para maximizar los esfuerzos de marketing. La empresa se puede dirigir a propietarios de viviendas, administradores de propiedades, constructores y empresas inmobiliarias. Cada segmento puede requerir mensajes y enfoques ligeramente diferentes, por lo que es importante adaptar las estrategias de marketing a cada grupo.

Posicionamiento de la marca: Consta en desarrollar una propuesta de valor única y clara que diferencie la empresa de la escasa competencia. Destacando puntos fuertes, como la experiencia en el sector, la calidad del trabajo, la eficiencia en los plazos y el excelente servicio al cliente. Esto ayudará a establecer una reputación sólida y a generar confianza entre los clientes potenciales.

Desarrollo de un sitio web profesional: En la era digital, contar con un sitio web atractivo y funcional es imprescindible. El sitio web debe ser fácil de navegar, mostrar ejemplos de proyectos anteriores, incluir testimonios de clientes satisfechos y proporcionar información detallada sobre los servicios que se ofrecen. Además, se debe asegurar que sea compatible con dispositivos móviles y que sea optimizado para los motores de búsqueda con el fin de aumentar la visibilidad de la empresa en línea.

Marketing de contenidos: El marketing de contenidos permitirá demostrar el conocimiento y experiencia de la empresa en la industria. Se puede crear un blog en el sitio web donde se compartan consejos útiles, tendencias actuales en el diseño de interiores y consejos de mantenimiento del hogar. También se puede considerar la creación de videos tutoriales y guías descargables que brinden un valor adicional a la audiencia.

Presencia en redes sociales: Las redes sociales son una poderosa herramienta para promocionar servicios y establecer una comunidad en línea. Se deben identificar las plataformas más relevantes para la empresa, como Facebook, Instagram y LinkedIn, desarrollando una estrategia de contenido coherente. Se deben compartir imágenes de proyectos realizados, con el fin de interactuar con los seguidores, respondiendo preguntas, fomentando testimonios y reseñas positivas.

Alianzas estratégicas: Se deben buscar colaboraciones con otras empresas relacionadas en el sector de la construcción y el diseño de interiores. Se pueden establecer asociaciones con arquitectos, diseñadores de interiores o empresas de suministro de materiales de construcción. Estas alianzas pueden proporcionarnos referencias y abrir nuevas oportunidades de negocio.

Servicio al cliente excepcional: La satisfacción del cliente debe ser la máxima prioridad. La empresa debe asegurar un servicio de alta calidad, cumplir con los plazos acordados y mantener una comunicación fluida con nuestros clientes. Lo anterior tiene una gran relevancia para fomentar los testimonios y las reseñas positivas, siendo estas fundamentales para generar confianza y atraer a nuevos clientes.

Publicidad tradicional y online: No se debe descartar las estrategias de publicidad tradicionales, como anuncios en prensa local, radio o vallas publicitarias. Además, se puede considerar la publicidad en línea a través de Google AdWords o anuncios en plataformas de medios digitales relevantes.

Capítulo 7: Aspectos legales y administrativos

Teleología organizacional

Misión

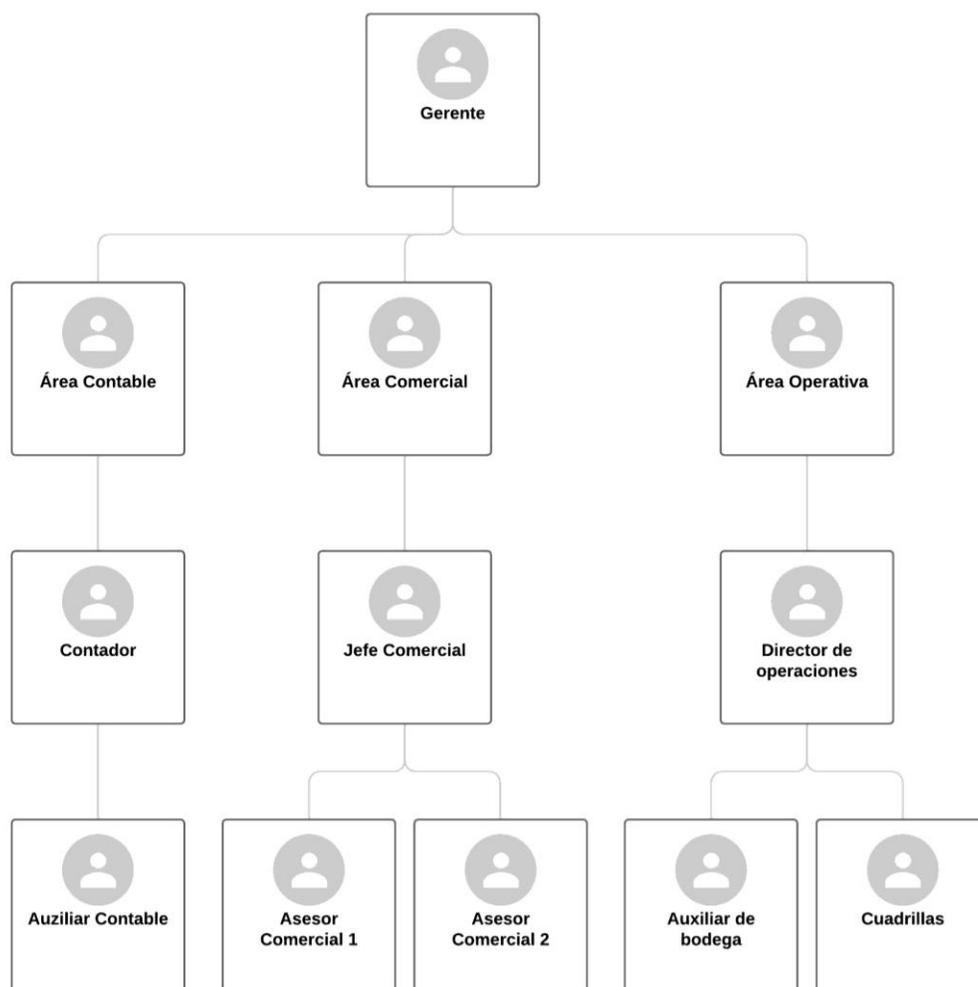
Nuestra misión es brindar servicios profesionales de mantenimiento y remodelación de viviendas en Neiva, con un enfoque en la calidad, la eficiencia y la satisfacción del cliente. Nos comprometemos a transformar los espacios habitables, proporcionando soluciones innovadoras y personalizadas que mejoren la funcionalidad, el confort y la estética de los hogares. A través de nuestro trabajo comprometido y dedicado, buscamos ser reconocidos como el referente de confianza en el sector, superando las expectativas de nuestros clientes en cada proyecto que llevamos a cabo.

Visión

Para el año 2030 ser la empresa líder en mantenimiento y remodelación de viviendas en Neiva, siendo reconocidos por nuestra excelencia en el servicio, la integridad en nuestras acciones y la calidad en nuestros resultados. Aspiramos a ser la primera opción para los propietarios que buscan mejorar y transformar sus hogares, ofreciendo soluciones innovadoras, utilizando materiales de primera calidad y contando con un equipo altamente capacitado y comprometido. Nos esforzamos por ser un motor de cambio en la industria, impulsando estándares más altos de calidad y profesionalismo, mientras construimos relaciones duraderas con nuestros clientes y contribuimos al desarrollo y embellecimiento de la comunidad de Neiva.

Recursos Humanos

La estructura de la organización se expresa de forma básica de forma que permita ir haciéndola más compleja y funcional.

Figura 14*Organigrama*

Fuente: Elaboración propia

La empresa requerirá de un recurso humano calificado y experimentado para llevar a cabo las tareas de mantenimiento y remodelación de bienes inmuebles. El proceso de selección del personal se basará en las capacidades, experiencia y fortalezas de los candidatos. El gerente y la administración de la empresa serán los encargados de realizar el análisis y las pruebas

necesarias para evaluar a los candidatos de acuerdo con el perfil requerido por la empresa. Este proceso de selección garantizará que se cuente con un equipo de trabajo competente y capaz de atender las necesidades de los clientes de manera efectiva.

Los empleados requeridos serán los siguientes:

- Profesional en Administración de Empresas con posgrado relacionado en direccionamiento empresarial.
- Profesional en Contaduría Pública
- Técnico contable
- Profesional Marketing, Publicidad y Ventas
- 2 asesores comerciales
- 1 cuadrilla
- Auxiliar eléctrico
- Auxiliar de bodega
- Profesional en Ingeniería Civil

Gerente

Su función principal implica tomar decisiones estratégicas, supervisar y coordinar las operaciones, gestionar el talento humano, administrar los aspectos financieros y cultivar relaciones con clientes y socios comerciales.

Lidera la toma de decisiones estratégicas, estableciendo metas y objetivos para la empresa. Además, supervisa y coordina las diferentes áreas y departamentos, asegurando la eficiencia operativa y el cumplimiento de estándares de trabajo. La gestión del talento es otra

responsabilidad fundamental del gerente, incluyendo la contratación, desarrollo y motivación del personal.

En cuanto a la gestión financiera, el gerente se encarga de supervisar los aspectos económicos y contables de la empresa, como la elaboración de presupuestos y la gestión de recursos financieros. También desempeña un papel importante en la gestión de las relaciones con clientes y socios comerciales, garantizando la satisfacción del cliente y buscando oportunidades de crecimiento y colaboración.

Área Contable

El área contable estará a cargo de un profesional en Contaduría Pública y un auxiliar, el cual desempeña un papel crucial en la gestión financiera y el mantenimiento de registros contables. Sus principales funciones incluyen el registro y análisis de transacciones, la elaboración de estados financieros, el control y conciliación de cuentas, la gestión del ciclo contable, el cumplimiento de obligaciones fiscales y el análisis financiero.

Área Comercial

Conformado por un profesional en marketing, publicidad y ventas y dos asesores comerciales. Esta área desempeña un papel crucial en el crecimiento empresarial al desarrollar estrategias, gestionar las ventas, adquirir clientes, gestionar cuentas clave y analizar el mercado. Su objetivo principal es aumentar las ventas, maximizar la rentabilidad y asegurar el éxito a largo plazo. Para lograrlo, trabajan en colaboración con otras áreas de la empresa y se enfocan en identificar oportunidades, establecer relaciones sólidas con los clientes y adaptarse a las demandas del mercado en constante cambio.

Área Operativa (técnico)

El área de operaciones de la empresa desempeña un papel central en el desarrollo de sus actividades diarias, estará direccionada por un Ingeniero Civil, sus funciones se centran en:

- La ejecución precisa y oportuna de los trabajos, con el fin de garantizar que los proyectos se lleven a cabo de manera correcta, cumpliendo con los estándares de calidad establecidos y dentro de los plazos acordados.
- El asesoramiento técnico a los clientes, brindando conocimientos especializados para satisfacer sus necesidades y expectativas.
- La supervisión y coordinación del auxiliar de bodega, quien se encarga de gestionar los materiales y equipos necesarios para la realización de los trabajos.
- La supervisión y coordinación de las cuadrillas de trabajo, asegurándose de asignar el personal adecuado en función de las necesidades específicas de cada proyecto.

. El personal del área operativa debe contar con experiencia específica en áreas clave como albañilería, electricidad, plomería, pintura y cerrajería. Esta experiencia es fundamental para poder hacer frente de manera efectiva a los diversos requerimientos de los servicios que se ofrecen.

Política de reclutamiento

- Igualdad de derechos y no discriminación

El reclutamiento del personal se dará en el marco de la igualdad de oportunidades, sin discriminación por motivos de origen étnico, nacionalidad, color, género, estado civil, religión, preferencia sexual o cualquier tipo de condición física, personal o social.

- Selección interna

Se dará prioridad a los candidatos que ya formen parte de la empresa, por encima de los candidatos externos. En este sentido, se informa a los empleados acerca de la vacante por medios internos antes de hacerlo públicamente.

- Meritocracia

La selección y posterior contratación del candidato se hará con base en sus méritos y capacidades. La evaluación del candidato se hará tomando siempre en cuenta que sus competencias y aptitudes correspondan con el perfil solicitado.

- Confidencialidad

Se asegura la protección de toda la información referente a los candidatos.

Selección y contratación

Suministro Servicons valora y acoge a todos los empleados que cumplen con los perfiles psicológicos y funcionales requeridos para desempeñar los puestos a los que se postulan.

Aspectos Legales

Para el funcionamiento de una empresa especializada en mantenimiento y remodelación de viviendas en Colombia, se deben cumplir ciertos requisitos legales. A continuación, se mencionan algunos de los requerimientos legales más comunes:

- Registro mercantil: Es necesario inscribir la empresa en la Cámara de Comercio correspondiente a la ubicación de la empresa. Este registro establece la existencia legal de la empresa y otorga el Número de Identificación Tributaria (NIT).
- Licencia de funcionamiento: Dependiendo de la ubicación y el tipo de actividad, es posible que se requiera obtener una licencia de funcionamiento municipal. Esta licencia valida que la empresa cumple con los requisitos establecidos por las autoridades locales para operar.

- Registro ante la DIAN: La Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN) es la entidad encargada de la administración tributaria en Colombia. La empresa deberá registrarse ante la DIAN y cumplir con sus obligaciones fiscales, como la declaración y el pago de impuestos.
- Afiliación a la seguridad social: Es obligatorio afiliar a los empleados de la empresa al Sistema de Seguridad Social Integral, que incluye la afiliación a la salud, pensión y riesgos laborales.
- La licencia de construcción y sus modalidades, es la autorización previa para desarrollar edificaciones, áreas de circulación y zonas comunales en uno o varios predios, de conformidad con lo previsto en el Plan de Ordenamiento Territorial, los instrumentos que lo desarrollen y complementen, los Planes Especiales de Manejo y Protección de Bienes de Interés Cultural, y demás normatividad que regule la materia. En las licencias de construcción se concretarán de manera específica los usos, edificabilidad, volumetría, accesibilidad y demás aspectos técnicos aprobados para la respectiva edificación. Este permiso se debe solicitar ante la autoridad competente, que puede ser la alcaldía municipal o la Curaduría Urbana correspondiente a la zona donde se realizará el proyecto. La licencia de construcción se emite después de evaluar y aprobar los planos, diseños y cumplimiento de normas técnicas.
- Cumplimiento normativo: Es importante cumplir con las normas y regulaciones relacionadas con la construcción, seguridad ocupacional y protección del medio ambiente. Esto incluye obtener los permisos correspondientes para llevar a cabo

actividades de construcción y remodelación, así como garantizar un entorno de trabajo seguro.

- Código sustantivo del trabajo
- Ley 1429 de 2010: Establece beneficios y simplificaciones para la creación y formalización de empresas en Colombia.

Capítulo 8: Estudio Financiero

El estudio financiero es una parte crucial en la factibilidad de un proyecto. Para el análisis de este capítulo se tomará como base aspectos como la inversión, los costos, los ingresos esperados y la rentabilidad proyectada. Los resultados obtenidos en este análisis serán fundamentales para determinar su la viabilidad.

Inversión

La inversión inicial del proyecto, incluye el arrendamiento de la oficina y bodega, así como los gastos de adecuaciones, estructura, compra de equipos, materiales y herramientas para la puesta en marcha.

Se estima en un aproximado de \$ 186,719,065.58 para la puesta en marcha de la empresa de remodelación y mantenimiento de viviendas.

Tabla 2

Inversión inicial

Ítem	Descripción	Global	V/R und	V/R total
1	Maquinaria y herramientas	1	\$ 12,090,000.00	\$ 12,090,000.00
2	Insumos de trabajo	1	\$ 2,775,000.00	\$ 2,775,000.00
3	Infraestructura	1	\$ 3,620,000.00	\$ 3,620,000.00
4	Equipos de oficina	1	\$ 5,572,000.00	\$ 5,572,000.00
5	Equipos de computo	1	\$ 8,400,000.00	\$ 8,400,000.00
6	Arriendo oficina y bodega	6	\$ 1,800,000.00	\$ 10,800,000.00
7	Pago de nómina 3 meses	3	\$ 29,879,021.86	\$ 89,637,065.58
8	Gastos de puesta en marcha	1	\$ 3,000,000.00	\$ 3,000,000.00

9	Estrategias de mercado	1	\$ 49,775,000.00	\$ 49,775,000.00
10	Servicios públicos 3 meses	3	\$ 350,000.00	\$ 1,050,000.00
			Total	\$ 186,719,065.58

Fuente: Elaboración propia

Para lo anterior se tomarán recursos propios y \$60.000.000 solicitados por crédito bancario, en los anexos se muestra la tabla de amortización del crédito.

Costos

Los costos son los gastos en los que incurre la empresa para llevar a cabo sus actividades. Estos costos se clasifican en dos categorías principales: costos fijos y costos variables.

Los costos fijos son aquellos gastos que se mantienen constantes en el corto plazo, independientemente del volumen de trabajo realizado. Estos costos incluyen, por ejemplo, el arriendo de oficina o bodega, los salarios de empleados a tiempo completo y los gastos de administración. Permanecen constantes y no varían en relación con la cantidad de proyectos o trabajos realizados.

Por otro lado, los costos variables están directamente relacionados con la cantidad de trabajos realizados o los proyectos específicos. Estos costos aumentan o disminuyen en función del volumen de proyectos que se lleven a cabo. Ejemplos de costos variables pueden ser los materiales de construcción utilizados, el costo de la mano de obra adicional contratada para proyectos específicos y los gastos de transporte y logística asociados a cada trabajo realizado.

El conocimiento y la gestión adecuada de los costos son esenciales para evaluar la rentabilidad de la empresa, determinar precios, tomar decisiones estratégicas y maximizar la eficiencia operativa. A continuación, se muestra una proyección a 5 años.

Tabla 3*Proyección costos fijos a cinco años*

Costos Fijos	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
IPC proyectado		5.47%	5.47%	5.47%	5.47%
Nomina	\$ 358,548,262.32	\$ 378,146,510.34	\$ 398,815,998.59	\$ 420,615,281.08	\$ 443,606,112.34
Arriendo oficina y bodega	\$ 21,600,000.00	\$ 22,780,656.00	\$ 24,025,846.66	\$ 25,339,099.44	\$ 26,724,134.61
Insumos de trabajo	\$ 11,100,000.00	\$ 11,706,726.00	\$ 12,346,615.64	\$ 13,021,481.65	\$ 13,733,235.84
Servicios públicos	\$ 4,200,000.00	\$ 4,429,572.00	\$ 4,671,692.41	\$ 4,927,047.11	\$ 5,196,359.51
Estrategias de mercado	\$ 49,775,000.00	\$ 52,495,701.50	\$ 55,365,116.54	\$ 58,391,373.81	\$ 61,583,046.31
Total costos fijos	\$ 445,223,262.32	\$ 469,559,165.84	\$ 495,225,269.84	\$ 522,294,283.09	\$ 550,842,888.61

Fuente: Elaboración propia

Tabla 4*Proyección costos variables a cinco años*

Costos variables	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Remodelación logística	\$ 16,730,880.00	\$ 17,645,389.90	\$ 18,609,886.91	\$ 19,627,103.33	\$ 20,699,920.80
Mantenimiento logístico	\$ 8,365,440.00	\$ 8,822,694.95	\$ 9,304,943.46	\$ 9,813,551.67	\$ 10,349,960.40
Total costos variables	\$ 25,096,320.00	\$ 26,468,084.85	\$ 27,914,830.37	\$ 29,440,655.00	\$ 31,049,881.20

Fuente: Elaboración propia

Tabla 5*Proyección costos a cinco años*

Descripción	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Costos fijos	\$445,223,262.32	\$469,559,165.84	\$495,225,269.84	\$522,294,283.09	\$550,842,888.61
Costos variables	\$ 25,096,320.00	\$ 26,468,084.85	\$ 27,914,830.37	\$ 29,440,655.00	\$31,049,881.20
Costos totales	\$470,319,582.32	\$496,027,250.69	\$523,140,100.21	\$551,734,938.09	\$581,892,769.81

Fuente: Elaboración propia

Ingresos

Para los ingresos se realizó una proyección a cinco años. Lo anterior es fundamental debido a que proporciona una guía precisa y realista para la planificación, el control financiero y la toma de decisiones estratégicas. Permite a la empresa anticipar y adaptarse a los cambios, maximizando así su rentabilidad y su capacidad para enfrentar los desafíos del entorno empresarial.

Tabla 6

Ingresos proyectados a cinco años

Ítem	Descripción	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
1	Remodelación	\$334,617,600.00	\$373,517,613.42	\$416,939,836.80	\$465,409,986.75	\$519,514,895.55
2	Mantenimiento	\$167,308,800.00	\$186,758,806.71	\$208,469,918.40	\$232,704,993.37	\$259,757,447.77
Total proyección ventas		\$501,926,400.00	\$560,276,420.13	\$625,409,755.20	\$698,114,980.12	\$779,272,343.32

Fuente: Elaboración propia

Margen de Contribución

El margen de contribución es fundamental para una empresa. Permite evaluar la rentabilidad de los servicios, ayuda a la fijación de precios adecuados y también facilita la planificación de la capacidad y la asignación eficiente de recursos. A continuación se realiza una proyección con los datos anteriormente calculados.

Tabla 7

Margen de contribución proyectado a cinco años

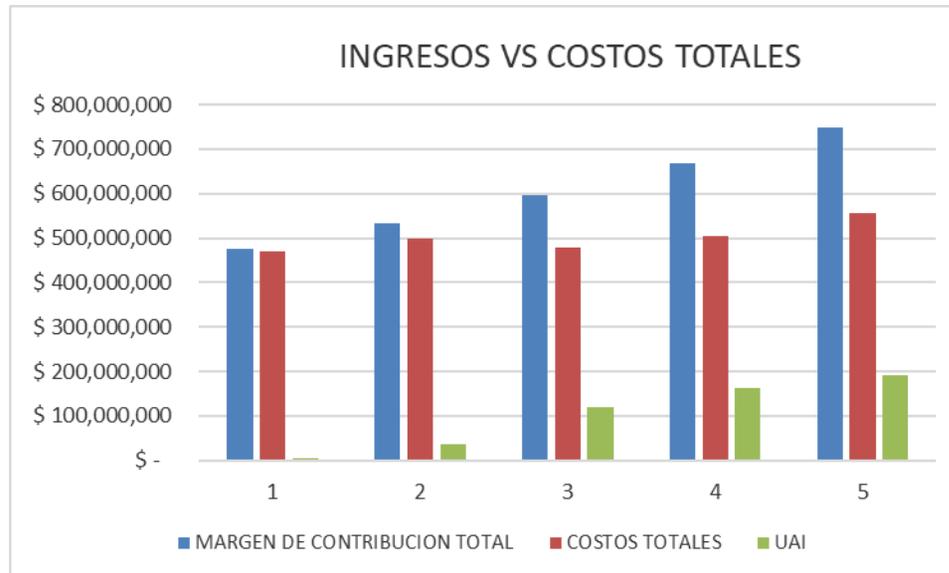
Año	1	2	3	4	5
Margen de contribución total	\$ 476,830,080.00	\$ 533,808,335.28	\$ 597,494,924.83	\$668,674,325.13	\$748,222,462.12
(-) total de la nomina	\$(254,900,064)	\$(378,146,510)	\$(398,815,999)	\$420,615,281	\$ 443,606,112
(-) costos fijos	\$(190,323,198)	\$ (91,412,656)	\$(96,409,271)	\$(942,909,564)	\$(994,449,001)
(-) servicio de la deuda	\$(20,794,011)	\$ (22,684,376)	\$ 22,684,376	\$ 22,684,376	\$ -
(-) depreciaciones	\$(5,212,400)	\$ (5,212,400)	\$ (5,212,400)	\$ (5,212,400)	\$ (5,212,400)
(-) amortizaciones	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
costos totales	\$ (471,229,674)	\$ (497,455,942)	\$ (477,753,294)	\$ (504,822,307)	\$ (556,055,289)

UAI	\$ 5,600,406	\$ 36,352,393	\$ 119,741,631	\$ 163,852,018	\$ 192,167,174
-----	--------------	---------------	----------------	----------------	----------------

Fuente: Elaboración propia

Figura 15

Márgen de contribución proyectado a cinco años



Fuente: Elaboración propia

Estado de Resultados

Se realizó una proyección a cinco años con el fin de observar la rentabilidad de la empresa durante dicho período. Se presentan los ingresos generados proyectados por la venta de servicios, los costos operativos asociados a la producción de los servicios, y los gastos operativos no relacionados directamente con la producción. La diferencia entre los ingresos y los costos y gastos totales resulta en ganancias o pérdidas. Al final, se presenta el beneficio neto o la pérdida neta, que representa la rentabilidad final de la empresa.

Tabla 8

Estado de resultados proyectado a cinco años

Descripción	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
(+) Ingresos	\$ 501,926,400.00	\$ 560,276,420.13	\$ 625,409,755.20	\$ 698,114,980.12	\$ 779,272,343.32
Costos fijos	\$ 445,223,262.32	\$ 469,559,165.84	\$ 495,225,269.84	\$ 522,294,283.09	\$ 550,842,888.61
Costos variables	\$ 25,096,320.00	\$ 26,468,084.85	\$ 27,914,830.37	\$ 29,440,655.00	\$ 31,049,881.20
(-) Costos totales	\$ (470,319,582.32)	\$ (496,027,250.69)	\$ (523,140,100.21)	\$ (551,734,938.09)	\$ (581,892,769.81)
(=) Utilidad operativa	\$ 31,606,817.68	\$ 64,249,169.44	\$ 102,269,654.99	\$ 146,380,042.03	\$ 197,379,573.52
(-) Impuestos renta	\$ (11,062,386.19)	\$ (22,487,209.30)	\$ (35,794,379.25)	\$ (51,233,014.71)	\$ (69,082,850.73)

(=) Utilidad del ejercicio	\$ 20,544,431.49	\$ 41,761,960.14	\$ 66,475,275.74	\$ 95,147,027.32	\$ 128,296,722.79
----------------------------	------------------	------------------	------------------	------------------	-------------------

Fuente: Elaboración propia

Punto de Equilibrio

El punto de equilibrio desempeña un papel fundamental en la creación de una empresa. Proporciona una visión clara del nivel mínimo de ventas necesario para cubrir los costos y alcanzar la rentabilidad. Además, ayuda en la fijación de precios, la planificación financiera y la toma de decisiones estratégicas. Al comprender y utilizar eficazmente el punto de equilibrio, la empresa puede establecer bases sólidas para el éxito y la rentabilidad a largo plazo.

Tabla 9

Punto de equilibrio año 1

Año 1	
Costo total	\$ 470,319,582
Costo variable	\$ 25,096,320
Costo fijo	\$ 445,223,262
Costo variable unitario	\$ 36,000.00

Precio de venta	\$	720,000.00
Equilibrio en cantidad		651
CVU/PV	0.050	
Equilibrio en dinero		468,656,066

Fuente: Elaboración propia

Tabla 10

Punto de equilibrio año 2

Año 2		
Costo total	\$	494,655,486
Costo variable	\$	25,096,320
Costo fijo	\$	469,559,166
Costo variable unitario	\$	34,014
Precio de venta	\$	759,355
Equilibrio en cantidad		647
CVU/PV	0.045	

Equilibrio en dinero	491,578,309
----------------------	-------------

Fuente: Elaboración propia

Tabla 11

Punto de equilibrio año 3

Año 3	
Costo total	\$ 523,140,100
Costo variable	\$ 27,914,830
Costo fijo	\$ 495,225,270
Costo variable unitario	\$ 35,746
Precio de venta	\$ 800,862
Equilibrio en cantidad	647
CVU/PV	0.045
Equilibrio en dinero	518,362,084.6

Fuente: Elaboración propia

Tabla 12*Punto de equilibrio año 4*

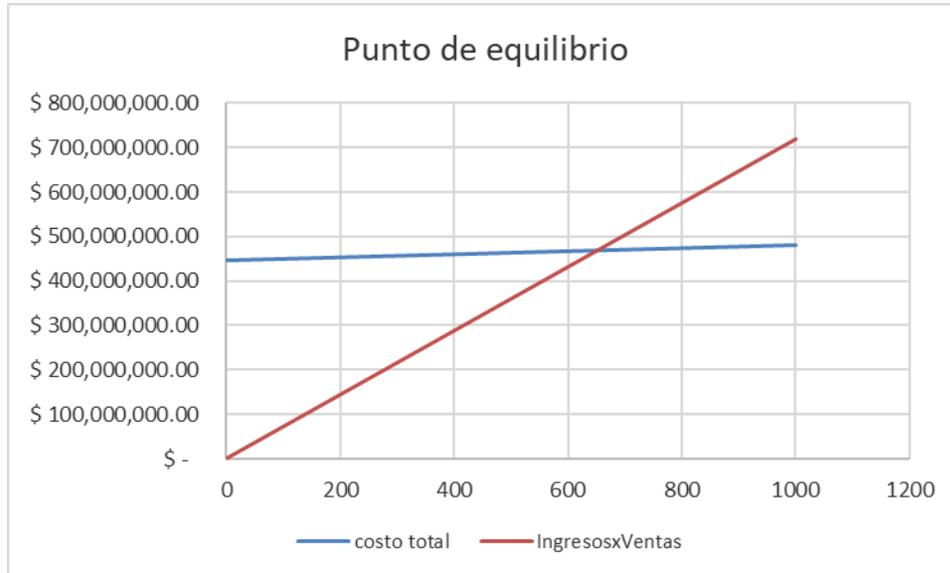
Año 4	
Costo total	\$ 551,734,938
Costo variable	\$ 29,440,655
Costo fijo	\$ 522,294,283
Costo variable unitario	\$ 35,620
Precio de venta	\$ 844,637
Equilibrio en cantidad	646
CVU/PV	0.042
Equilibrio en dinero	545,290,060.3

Fuente: Elaboración propia

Tabla 13*Punto de equilibrio año 5*

Año 5	
Costo total	\$ 581,892,770
Costo variable	\$ 31,049,881
Costo fijo	\$ 550,842,889
Costo variable unitario	\$ 35,494
Precio de venta	\$ 890,804
Equilibrio en cantidad	644
CVU/PV	0.040
Equilibrio en dinero	573,701,873.9

Fuente: Elaboración propia

Figura 16*Punto de equilibrio*

Fuente: Elaboración propia

Indicadores financieros

Los indicadores financieros son herramientas clave en el análisis financiero de una empresa. A continuación, se describe su importancia y se muestra su estimación.

Índice de liquidez: Este indicador mide la capacidad de una empresa para cumplir con sus obligaciones financieras a corto plazo. Proporciona una evaluación de la solvencia de la empresa. Un índice de liquidez alto indica que la empresa tiene suficientes activos líquidos para pagar sus deudas a corto plazo sin problemas. Es esencial para garantizar la estabilidad financiera y la capacidad de operar sin interrupciones.

Tabla 14

Índice de liquidez proyectado a cinco años

	Año 1		Año 2		Año 3		Año 4		Año 5	
ILIQ										
AC	\$123,006,49	11.71	\$154,266,81	11.81	\$207,682,282	12.79	\$286,588,177	14.19	\$	394,687,483
PC	\$ 10,501,64		\$13,059,81		\$16,241,132		\$20,197,417		\$	-

Fuente: Elaboración propia

Margen de utilidad neta: El margen de utilidad neta muestra el porcentaje de cada venta que se traduce en beneficio neto después de deducir todos los gastos, incluidos los costos de ventas y los gastos operativos. Este indicador refleja la eficiencia operativa

de la empresa y su capacidad para generar ganancias. Un margen de utilidad neta saludable indica que la empresa está generando beneficios adecuados en relación con sus ingresos y gastos. Es esencial para evaluar la rentabilidad y la eficiencia de la empresa.

Tabla 15

Margen de utilidad neta proyectado a cinco años

	Año 1		Año 2		Año 3		Año 4		Año 5	
MUN										
UN	\$ 20,544,43	0.04	\$41,761,960	0.07	\$66,475,28	0.11	\$95,147,03	0.14	\$128,296,72	0.16
V	\$501,926,40		\$560,276,42		\$625,409,76		\$698,114,98		\$779,272,34	

Fuente: Elaboración propia

Razón de endeudamiento: Este indicador evalúa el nivel de endeudamiento de una empresa en relación con sus activos y capital. Muestra la proporción de deuda utilizada para financiar los activos de la empresa. Una razón de endeudamiento alta puede indicar un mayor riesgo financiero y una mayor dependencia de la financiación externa. Por otro lado, una razón de endeudamiento baja puede indicar una estructura financiera más sólida y una menor dependencia de la deuda. Es importante encontrar un equilibrio adecuado entre el uso de la deuda y la financiación propia para garantizar la estabilidad financiera a largo plazo.

Tabla 16*Razón de endeudamiento proyectada a cinco años*

	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
RE					
Pasivo	\$60,000,000 0.32	\$ 60,000,000 0.29	\$49,498,36 0.21	\$36,438,55 0.12	\$20,197,42 0.05
Total pasivo + patrimonio	\$186,719,07	\$207,263,49	\$238,523,81	\$291,939,28	\$370,845,18

Fuente: Elaboración propia

Flujo de fondos neto

Permite evaluar la capacidad de la empresa para generar efectivo y cubrir sus obligaciones financieras. En este caso el flujo de fondos neto es positivo, lo que indica una fuente de efectivo sólida.

Tabla 17*Flujo de fondos neto proyectado a cinco años*

Concepto- periodos	0	1	2	3	4	5
(+) Ingresos	\$ -	\$ 501,926,400.00	\$560,276,420.13	\$625,409,755.20	\$698,114,980.12	\$779,272,343.32
(-) Costos de operación	\$ -	\$(470,319,582.32)	\$(496,027,250.69)	\$(523,140,100.21)	\$(551,734,938.09)	\$(581,892,769.81)
(-) Depreciación	\$ -	\$(5,212,400.00)	\$(5,212,400.00)	\$(5,212,400.00)	\$(5,212,400.00)	\$(5,212,400.00)
(-) Intereses	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
(=) Utilidad Operacional	\$ -	\$ 26,394,417.68	\$ 59,036,769.44	\$ 97,057,254.99	\$ 141,167,642.03	\$ 192,167,173.52
(+) Ganancia en venta de activos	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
(1)						

(-) Perdida en						
venta de activos	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
(2)						
(=) Utilidad						
antes de	\$ -	\$ 26,394,417.68	\$ 59,036,769.44	\$ 97,057,254.99	\$ 141,167,642.03	\$ 192,167,173.52
impuestos						
(-) Impuestos		\$ (9,238,046.19)	\$ (20,662,869.30)	\$ (33,970,039.25)	\$ (49,408,674.71)	\$ (67,258,510.73)
(+) Ingreso no						
gravable (3)		\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
(=) Utilidad						
neta	\$ -	\$ 17,156,371.49	\$ 38,373,900.14	\$ 63,087,215.74	\$ 91,758,967.32	\$ 124,908,662.79
(+)						
Depreciación	\$ -	\$ 5,212,400.00	\$ 5,212,400.00	\$ 5,212,400.00	\$ 5,212,400.00	\$ 5,212,400.00
(+) Créditos	\$ 60,000,000.00	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -

(-)						
Amortización	\$ -	\$10,501,643.40	\$13,059,807.79	\$16,241,132.28	\$20,197,416.53	\$ -
(-) Costo de inversión	\$(186,719,065.58)	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
(=) Flujo de fondos neto	\$(126,719,065.58)	\$32,870,414.89	\$56,646,107.93	\$84,540,748.03	\$117,168,783.85	\$130,121,062.79

Fuente: Elaboración propia

Tasa interna de retorno

La Tasa Interna de Retorno (TIR) es una medida financiera utilizada para evaluar la rentabilidad de una inversión o proyecto. Representa la tasa de rendimiento anualizada que iguala el valor presente neto (VPN) de los flujos de efectivo futuros de un proyecto a cero. Teniendo en cuenta la información financiera suministrada, el proyecto tiene una TIR del 44% como se muestra a continuación.

Tabla 18

Tasa interna de retorno

VPN (20%)	\$ 182,013,417.11
TIR	44%

Fuente: Elaboración propia

De esta manera se puede decir que la inversión se espera que genere un retorno del 44% sobre la inversión inicial en un período de cinco años.

Se establece que el proyecto es altamente rentable, ya que supera las tasas de rendimiento esperadas.

Capítulo 8: Conclusiones

El estudio de factibilidad realizado demuestra que la creación de una empresa dedicada al mantenimiento y remodelación de viviendas en la ciudad de Neiva es viable y presenta un potencial de éxito en el mercado local. La creciente demanda insatisfecha de servicios especializados en el sector inmobiliario, combinada con la escasez de empresas confiables y profesionales en el área, crea una oportunidad estratégica para establecer un negocio que satisfaga estas necesidades.

Para lograr el éxito en este mercado competitivo, es fundamental que la empresa se enfoque en ofrecer servicios de alta calidad, eficiencia y atención al cliente. Además, la capacidad para ofrecer soluciones integrales, utilizar materiales y técnicas innovadoras, y cumplir con estándares de seguridad y sostenibilidad serán factores clave para diferenciarse y generar una reputación positiva en la industria.

La contratación y retención de un equipo altamente capacitado y experimentado en el sector de la construcción será esencial para garantizar la excelencia en la ejecución de los proyectos y la satisfacción de los clientes. Además, esto contribuirá a generar empleo y oportunidades de crecimiento profesional para los trabajadores locales, impulsando así el desarrollo económico sostenible de la región.

En cuanto al análisis financiero, se ha determinado que el proyecto es rentable, con una Tasa Interna de Retorno (TIR) del 44% y un Valor Presente Neto (VPN) del 20%. Esto indica que la inversión realizada tiene un potencial de retorno atractivo. Además, el período estimado de recuperación de la inversión en cinco años demuestra una gestión financiera eficiente y un horizonte de tiempo razonable para alcanzar la rentabilidad proyectada.

Referencias

- Ballesteros Gómez, G. O. (2022). Proyecto de Emprendimiento para la Creación de una Empresa de Prestación de Servicios Complementarios de Construcción y Mantenimiento de Inmuebles en la Ciudad de Otalvo, Imbabura, Ecuador.
- Barrera Ramírez, J. J., Henao Castro, E. E., & Puentes Poloche, A. M. (2021). *Proyecto de Factibilidad para la Creación y Puesta en Marcha de una Empresa Dedicada al Mantenimiento de Unidades de Vivienda*.
- Cámara de Comercio del Huila. (20 de diciembre de 2022). *En el Huila mejoró en el Índice Departamental de Competitividad*. Obtenido de <https://www.cchuila.org/huila-mejoro-en-idc/>
- Castro Barrero, D. C., Marin Florez, D. M., Medina Pulido, Z. d., & Muñoz López, B. (2021). Estudio de prefactibilidad para la creación de una empresa dedicada al mantenimiento locativo de viviendas de interés social de la localidad de Kennedy, Bogotá D.C.
- Creswell, J. W. (2009). *Research Design*. SAGE Publications.
- DANE. (2019). *Resultados Censo Nacional de Población y Vivienda 2005-2018*. Neiva, Huila.
- DANE. (2022). *Estructura General Censo de Edificaciones III trimestre (2007) - IV trimestre (2022)*.
- Gómez, R. M. (18 de Febrero de 2021). *En medio de la pandemia, las ventas de vivienda llegaron a picos muy altos*. Obtenido de <https://diariodelhuila.com/en-medio-de-la-pandemia-las-ventas-de-vivienda-llegaron-a-picos-muy-altos/>
- Herrera Baño, G. V. (2012). Plan de Negocios para la Conformación de una Empresa de Servicios de Mantenimiento y Remodelación para Viviendas, Caso Inversa Cia. Ltda.
- Johnson , R., & Onwuegbuzie, A. (2004). Mixed Methods Research: A Research Paradigm Whose Time Has Come. *Asociación Estadounidense de Investigación Educativa*.
- La Nación. (13 de abril de 2016). *Neiva: crecimiento en el sector de la construcción*. Obtenido de <https://www.lanacion.com.co/neiva-crecimiento-en-el-sector-de-la-construccion/>
- León, D. (07 de marzo de 2023). *Metro Cuadrado*. Obtenido de <https://www.metrocuadrado.com/noticias/actualidad/estos-son-los-subsidios-vigentes-para-comprar-vivienda-en-2023-4698/>
- Medellin, P. (septiembre de 2020). *Instituto de estudios urbanos- IEU*. Obtenido de <http://ieu.unal.edu.co/medios/noticias-del-ieu/item/la-calidad-de-la-vivienda-de-interes-social-contribuye-a-la-generacion-y-propagacion-de-enfermedades>
- Miranda Miranda, J. J. (2010). *Gestión de Proyectos: Identificación- Formulación - Evaluación Financiera - Económica - Social - Ambiental*.

- Monzon, M. (12 de Octubre de 2021). *Vivienda de Interés Social: Auge e impacto en Colombia*.
- Pachón, A. F., & Holguin, A. F. (2017). *Estudio de Viabilidad para la Creación de una Empresa Dedicada a Prestar Servicios de Reparación y Mantenimiento Locativo en la Ciudad de Cali*. Cali, Colombia.
- Pérez Porto, J., & Gardey, A. (18 de Marzo de 2014). *Definición.DE*. Obtenido de <https://definicion.de/remodelacion/>
- Pijuango Sánchez, J. P. (2013). Estudio de Factibilidad para la Creación de una Empresa Prestadora de Servicios en Mantenimiento y Reparación de Bienes Inmuebles en el Cantón Cotacachi.
- Plata Vásquez, A. (2009). Estudio de Factibilidad para la Creación de una Empresa de Mantenimiento de Bienes Inmuebles.
- Puyana, G. (1997). *Control Integral de la Edificación*. Bogotá D.C: Bhandar Editores.
- Sampieri, R. H. (2014). *Metodología de la Investigación*. México D.F.: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A.
- Sectorial. (2022). *Construcción Obras Inmobiliarias*.

ANEXOS

Vivienda VIS Y No VIS

Estructura General Censo de Edificaciones
Unidades de Vivienda diferente de Interés Social - No VIS
III trimestre (2007) - IV trimestre (2022)

Área de influencia	Año	Trimestre	Total unidades culminadas *	Unidades en proceso				Unidades paralizadas**			Unidades
				Nuevas	Continúan en proceso	Reinician proceso	Unidades en proceso	Nuevas	Continúan paralizadas	Unidades paralizadas	
Area urbana de Neiva ¹³	2007	III	122	68	238		306	5		5	
		IV	9	133	276	409	23	3	26		
	2008	I	112	165	313	14	492	11	10	21	
		II	36	114	420	7	541	41	10	51	
		III	83	102	456	25	583	7	21	28	
		IV	88	303	496	3	802	1	25	26	
	2009	I	231	9	564		573	8	25	33	
		II	130	150	495	3	648	3	26	29	
		III	84	226	562	3	791	5	23	28	
		IV	66	116	727	4	847	4	20	24	
	2010	I	8	104	832	12	948	7	12	19	
		II	75	16	866	4	886	8	14	22	
		III	291	298	641	2	941	4	20	24	
		IV	59	241	876		1,117	11	19	30	
	2011	I	281	229	1,169	16	1,414	98	85	183	
		II	274	748	1,200	101	2,049	13	9	22	
		III	249	21	1,786	3	1,810	17	16	33	
		IV	162	520	1,372	5	1,897	285	19	304	
	2012	I	306	278	1,570	260	2,108	22	43	65	
		II	383	540	1,445	16	2,001	304	26	330	
		III	152	325	1,805	11	2,141	46	317	363	
		IV	135	279	1,967	10	2,256	42	350	392	
	2013	I	498	388	2,054	12	2,454	38	118	156	
		II	766	383	1,481	19	1,883	217	127	344	
		III	429	381	1,439	148	1,968	20	191	211	
		IV	425	329	1,579	59	1,967	7	149	156	
	2014	I	126	331	1,827	6	2,164	25	140	165	
		II	746	345	1,413	25	1,783	15	130	145	
		III	256	186	1,471	5	1,662	116	140	256	
		IV	340	337	1,174	42	1,553	217	145	362	
	2015	I	340	243	1,148	77	1,468	70	281	351	
		II	290	260	1,071	139	1,470	118	201	319	
		III	276	494	1,159	60	1,713	41	253	294	
		IV	435	962	1,038	20	2,020	249	265	514	
	2016	I	433	113	1,680	49	1,842	37	335	372	
		II	421	640	1,745	21	2,406	22	329	351	
		III	165	321	2,265	16	2,602	9	317	326	
		IV	535	634	2,062	5	2,701	8	318	326	
	2017	I	203	181	2,481	9	2,671	22	312	334	
		II	747	274	1,782	5	2,061	156	315	471	
		III	559	250	1,476	149	1,875	39	309	348	
		IV	423	199	1,392	15	1,606	72	321	393	
	2018	I	321	139	1,168	71	1,378	131	308	439	
		II	457	23	914	14	951	11	421	432	
		III	366	250	460	10	720	232	315	547	
		IV	185	85	538	216	839	2	326	328	
	2019	I	88	48	602	10	660	151	316	467	
		II	182	313	488	2	803	16	439	455	
III		218	100	560	65	725	27	388	415		
IV		342	90	337	2	429	48	411	459		
2020	I	148	81	205	1	287	78	456	534		
	II	5	38	162	91	291	125	437	562		
	III	45	71	249	120	440	29	410	439		
	IV	145	92	264		356	42	427	469		
2021	I	25	198	328	14	540	9	445	454		
	II	108	48	427	4	479	10	444	454		
	III	54	141	418	15	574	8	435	443		
	IV	157	50	417	1	468	5	433	438		
2022	I	42	100	422	1	523	5	436	441		
	II	86	44	413	1	458	26	438	464		
	III	16	77	442	15	534		449	449		
	IV	146	124	366	2	492	22	447	469		

Vivienda VIS Y No VIS

Estructura General Censo de Edificaciones
Unidades de Vivienda tipo VIS
III trimestre (2007) - IV trimestre (2022)

Área de influencia	Año	Trimestre	Total unidades culminadas *	Unidades en proceso				Unidades paralizadas**		
				Nuevas	Continúan en proceso	Reinician proceso	Unidades en proceso	Nuevas	Continúan paralizadas	Unidades paralizadas
				Unidades						
Area urbana de Neiva ¹³	2007	III	1,067	44	1,234		1,278	59		59
		IV	121	210	1,170	4	1,384	23	19	42
	2008	I	943	898	562	2	1,462	82	30	112
		II	43	139	1,413	57	1,609	27	35	62
		III	495	545	1,117	8	1,670	15	38	53
		IV	581	274	1,088	10	1,372	29	34	63
	2009	I	428	161	932	5	1,098	20	50	70
		II	71	142	1,033	10	1,185	15	54	69
		III	146	819	951	12	1,782	91	55	146
		IV	195	423	1,456	71	1,950	159	50	209
	2010	I	364	143	1,377	131	1,651	227	61	288
		II	306	358	1,224	205	1,787	135	75	210
		III	122	805	1,480	17	2,302	201	177	378
		IV	389	110	1,904	136	2,150	60	191	251
	2011	I	742	181	974	22	1,177	58	121	179
		II	140	329	992	20	1,341	75	129	204
		III	185	116	783	30	929	404	143	547
		IV	783	324	175	347	846	37	134	171
	2012	I	427	209	372	17	598	74	127	201
		II	156	1,420	392	28	1,840	76	147	223
		III	57	174	1,731	24	1,929	70	181	251
		IV	135	167	1,710	21	1,898	108	206	314
	2013	I	898	388	912	20	1,320	145	237	382
		II	714	376	514	31	921	150	293	443
		III	135	169	786	36	991	47	360	407
		IV	220	708	735	23	1,466	91	329	420
	2014	I	438	128	938	39	1,105	135	337	472
		II	450	537	639	105	1,281	65	318	383
		III	681	473	562	18	1,053	60	343	403
		IV	129	388	947	20	1,355	42	318	360
	2015	I	316	230	931	22	1,183	126	320	446
		II	497	483	679	107	1,269	55	307	362
		III	470	230	735	27	992	91	308	399
		IV	590	109	293	19	421	145	347	492
	2016	I	342	127	46	94	267	83	348	431
		II	128	722	48	14	784	132	377	509
		III	333	414	455	11	880	45	455	500
		IV	41	60	689	9	758	164	477	641
	2017	I	376	107	361	150	618	31	481	512
		II	262	43	175	15	233	212	466	678
		III	212	44	21	200	265	46	432	478
		IV	83	359	22	22	403	199	417	616
	2018	I	72	34	299	10	343	65	573	638
		II	69	29	310	262	601	14	326	340
		III	361	143	266	10	419	19	285	304
		IV	284	242	135	2	379	13	289	302
	2019	I	155	55	235	5	295	9	277	286
		II	257	357	34	6	397	13	271	284
	III	23	343	359	2	704	21	269	290	
	IV	294	306	375		681	45	280	325	
2020	I	31	457	613		1,070	40	322	362	
	II	88	64	518	49	631	467	310	777	
	III	314	148	333	426	907	28	306	334	
	IV	163	289	689	34	1,012	89	266	355	
2021	I	644	160	370	77	607	13	259	272	
	II	176	505	387	6	898	45	264	309	
	III	209	302	612	7	921	83	282	365	
	IV	210	428	694	115	1,237	22	221	243	
2022	I	168	742	1,068	4	1,814	5	228	233	
	II	338	130	1,433		1,563	44	232	276	
	III	291	392	1,224	18	1,634	53	253	306	
	IV	613	381	992	63	1,436	29	241	270	

Encuesta

Estudio de Factibilidad para la Creación de una Empresa de Mantenimiento y Remodelación de Viviendas en la Ciudad de Neiva.

Respetado propietario,

Por medio de la presente, nos dirigimos a usted con el fin de presentarnos como estudiantes de la Especialización en Alta Gerencia y solicitar su colaboración en un estudio de factibilidad para la creación de una empresa dedicada al mantenimiento y remodelación de viviendas en la ciudad de Neiva. Su participación en esta encuesta es fundamental para conocer las necesidades y requerimientos del mercado. Agradeceríamos enormemente si pudiera brindarnos tres minutos de su tiempo para responderla, marcando con una "x" según corresponda.

1. Edad:

- a) 18-34 años
- b) 35-44 años
- c) 45-54 años
- d) 55 años o más

2. Estrato socioeconómico de su vivienda:

- a) Estrato 1
- b) Estrato 2
- c) Estrato 3
- d) Estrato 4
- e) Estrato 5
- f) Estrato 6

3. Nivel de Escolaridad:

- a) Primaria
- b) Secundaria
- c) Pregrado
- d) Posgrado

4. Estado civil:

- a) Soltero/a
- b) Casado/a
- c) Unión Libre
- d) Viudo/a

5. Genero

- a) Masculino
- b) Femenino
- c) Otro genero

6. ¿Con qué frecuencia ha realizado trabajos de mantenimiento o remodelación en su vivienda en los últimos 3 años?

- a) Nunca
- b) Una vez
- c) De 2 a 4 veces
- d) Más de 4 veces

7. ¿Qué tipo de remodelación o mantenimiento ha requerido su vivienda en el pasado?

(Seleccione todas las opciones que correspondan)

- a) Pintura interior o exterior

- b) Cambio o reparación de techos
- c) Reparación o cambio de pisos
- d) Instalaciones eléctricas o de fontanería
- e) Reparación o cambio de puertas y ventanas
- f) Otro tipo de reparaciones ¿Cuáles? _____

8. ¿Quién le ha prestado el o los servicios?

- a) Maestro de obra
- b) Ingeniero
- c) Empresa
- d) Vecino o familiar

9. ¿Cuál es su presupuesto aproximado para trabajos de mantenimiento o remodelación en su vivienda?

- a) Menos de \$ 500.000
- b) Entre \$500.000 – \$1.000.000
- c) \$1.000.000 - \$5.000.000
- d) Más de \$5.000.000

10. ¿Qué servicios de mantenimiento y remodelación de viviendas estaría interesado/a en contratar? (Seleccione todas las opciones que apliquen)

- a) Pintura y acabados
- b) Electricidad y cableado
- c) Plomería

- d) Carpintería y ebanistería
- e) Instalación de pisos y azulejos
- f) Jardinería y paisajismo
- g) Otros: _____

11. ¿Cuáles son los principales desafíos o problemas que ha enfrentado al contratar servicios de mantenimiento y remodelación de viviendas?

12. ¿Cuáles son los factores más importantes que consideras al decidir contratar servicios de una empresa de mantenimiento y remodelación de viviendas? (Por ejemplo, experiencia, calidad del trabajo, precios competitivos, puntualidad, atención al cliente, etc.)

13. ¿Consideraría contratar una empresa local de mantenimiento y remodelación de viviendas en lugar de mano de obra no calificada? ¿Por qué?



UNIVERSIDAD
SURCOLOMBIANA

Agradecemos de antemano su colaboración en este estudio de factibilidad. Sus respuestas nos ayudarán a entender mejor las necesidades de los propietarios de las viviendas de la ciudad de Neiva y a desarrollar una empresa que pueda satisfacerlas de manera efectiva.

Atentamente,

Aura María Espinosa y Sofía del Pilar Bonilla

(Estudiantes de la Esp. en Alta Gerencia)