



**PLAN DE EMPRESA**  
**EN LA OPCIÓN DE GRADO EN CREACIÓN DE EMPRESAS**



**AUTORES:**

**KELLY JOHANA CASTELLAR CASTELLAR**  
**YULEIDIS PAOLA JIMÉNEZ VEGA**  
**YULISSA PAOLA DE LA CRUZ CARABALLO**

**FUNDACIÓN UNIVERSITARIA LOS LIBERTADORES**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES**  
**PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS - DISTANCIA**  
**CARTAGENA – BOLÍVAR**

 <b>LOS LIBERTADORES</b> FUNDACIÓN UNIVERSITARIA	<b>OPCIÓN DE GRADO EN CREACIÓN DE EMPRESA</b> <b>PLAN DE EMPRESA</b>	Código: <b>F2-CEE</b> Versión: <b>02</b>
--	---	---

## **TABLA DE CONTENIDO**

### **PLAN DE EMPRESA**

#### **1. COMPONENTE ORGANIZACIONAL**

- 1.1. Nombre de la empresa
- 1.2. Descripción de la empresa
- 1.3. Misión
- 1.4. Visión
- 1.5. Objetivos organizacionales
- 1.6. Objetivo general
- 1.7. Objetivos específicos
- 1.8. Valores
- 1.9. Estructura organizacional
- 1.10. Portafolio de Productos y servicios

#### **2. COMPONENTE DE ESTUDIO DE MERCADOS Y COMERCIAL**

- 2.1. Análisis del sector
- 2.2. Estudio de mercado
- 2.3. Análisis de la demanda
- 2.4. Análisis de la oferta
- 2.5. Determinación de la demanda actual y potencial
- 2.6. Análisis de la competencia
- 2.7. Perfil del consumidor
- 2.8. Estrategias Comerciales
  - 2.8.1. Estrategias de distribución
  - 2.8.2. Estrategias de precio
  - 2.8.3. Estrategia de Promoción
  - 2.8.4. Estrategia digital

#### **3. COMPONENTE PRODUCTIVO Y TÉCNICO**

- 3.1. Descripción del diseño y estado de desarrollo del producto
- 3.2. Ficha técnica del producto
- 3.3. Diagrama de flujo
- 3.4. Equipo e infraestructura requerida (maquinaria y tecnología)
- 3.5. Plan de implementación

 <b>LOS LIBERTADORES</b> <small>FUNDACIÓN UNIVERSITARIA</small>	<b>OPCIÓN DE GRADO EN CREACIÓN DE EMPRESA</b> <b>PLAN DE EMPRESA</b>	Código: <b>F2-CEE</b> Versión: <b>02</b>
---	---	---

- 3.6. Logística y distribución
- 3.7. aspectos sociales del proyecto

#### **4. COMPONENTE DE TALENTO HUMANO**

- 4.1. Descripción del equipo emprendedor

#### **5. COMPONENTE JURÍDICO – TRIBUTARIO**

- 5.1. Determinación de la forma jurídica
- 5.2. Obligaciones tributarias

#### **6. COMPONENTE FINANCIERO**

- 6.1. Análisis de costos y gastos
- 6.2. Estados Financieros
  - 6.2.1 Balance General
- 6.3. Estado de Resultados
- 6.4. Flujo de Caja
- 6.5. Análisis de inversión inicial y retorno sobre la inversión
- 6.6. Análisis de sensibilidad e índices financieros.
- 6.7. Fuentes de apoyo financiero

#### **7. COMPONENTE DE IMPACTOS Y VALIDACIÓN**

- 7.1. Impacto social
- 7.2. Impacto ambiental
- 7.3. Impacto económico
- 7.4. Validaciones
  - 7.4.1. Validación Técnica
  - 7.4.2. Validación Financiera
  - 7.4.3. Validación Comercial

#### **8. CONCLUSIONES**

#### **9. BIBLIOGRAFÍA**



## LISTA DE TABLAS

Tabla 1. análisis de la competencia.....	36
Tabla 2. fortalezas y debilidades frente la competencia. ....	39
Tabla 3. ventajas y desventajas frente a la competencia. ....	39
Tabla 4. ficha técnica del servicio de DISTER ASISTENCIA.....	51
Tabla 5. cronograma de actividades de DISTER ASISTENCIA. ....	56
Tabla 6. Análisis de costo y gasto.....	68
Tabla 7. gastos fijos mensuales y anuales de DISTER ASISTENCIA. ....	69
Tabla 8. Balance general de DISTER ASISTENCIA. ....	70
Tabla 9. Estado de resultado de DISTER ASISTENCIA.....	70
Tabla 10. Flujo de caja de DISTER ASISTENCIA. ....	72
Tabla 11. estructura de capital DISTER ASISTENCIA. ....	72
Tabla 12. otras inversiones de DISTER ASISTENCIA.....	73
Tabla 13. Retorno de la inversión de DISTER ASISTENCIA.....	73
Tabla 14. Análisis de venta de DISTER ASISTENCIA.....	74
Tabla 15. Validación técnica gerente general de DISTER ASISTENCIA.....	76
Tabla 16. Validación técnica departamento administrativo de DISTER ASISTENCIA.....	77
Tabla 17. Validación técnica departamento de marketing y publicidad de DISTER ASISTENCIA.....	78
Tabla 18. Validación técnica del departamento de operaciones de DISTER ASISTENCIA.....	79
Tabla 19. Validación financiera de DISTER ASISTENCIA.....	80

## LISTA DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1. organigrama inicial DISTER ASISTENCIA.....	9
Ilustración 2. portafolio de servicios.....	11
Ilustración 3. portafolio de servicio.....	11
Ilustración 4. portafolio de servicio.....	12
Ilustración 5. portafolio de servicios.....	12
Ilustración 6. portafolio de servicio.....	13
Ilustración 7. portafolio de servicios.....	14
Ilustración 8. portafolio de servicios.....	14
Ilustración 9. pasos para acceder al servicio de acompañamiento y transporte.....	15
Ilustración 10. pasos para los aspirantes a prestar el servicio de acompañamiento y transporte....	16
Ilustración 11. video grupo focal DISTER ASISTENCIA.....	30
Ilustración 12. grafica creación de nuevas empresas por sector.....	34
Ilustración 13. diagrama de flujo DISTER ASISTENCIA.....	54

## LISTA DE GRÁFICOS



<b>Gráfico 1. ventas del sector transporte y otras actividades en salud.....</b>	<b>18</b>
<b>Gráfico 2 EBITDA sector transporte y otras actividades en salud. ....</b>	<b>19</b>
<b>Gráfico 3. encuesta DISTER ASISTENCIA pregunta 1.....</b>	<b>22</b>
<b>Gráfico 4. encuesta DISTER ASISTENCIA pregunta 2.....</b>	<b>23</b>
<b>Gráfico 5. encuesta DISTER ASISTENCIA pregunta 3.....</b>	<b>23</b>
<b>Gráfico 6. encuesta DISTER ASISTENCIA pregunta 4.....</b>	<b>24</b>
<b>Gráfico 7. encuesta DISTER ASISTENCIA pregunta 5.....</b>	<b>24</b>
<b>Gráfico 8. encuesta DISTER ASISTENCIA pregunta 6.....</b>	<b>25</b>
<b>Gráfico 9. encuesta DISTER ASISTENCIA pregunta 7.....</b>	<b>26</b>
<b>Gráfico 10. encuesta DISTER ASISTENCIA pregunta 8.....</b>	<b>26</b>
<b>Gráfico 11. encuesta DISTER ASISTENCIA 9.....</b>	<b>27</b>
<b>Gráfico 12. encuesta DISTER ASISTENCIA pregunta 10.....</b>	<b>28</b>
<b>Gráfico 13. encuesta DISTER ASISTENCIA pregunta 11.....</b>	<b>28</b>
<b>Gráfico 14. encuesta DISTER ASISTENCIA pregunta 12.....</b>	<b>29</b>

## Componente Organizacional

### 1.1 Nombre de la empresa

DISTER ASISTENCIA S.A.S

### 1.2 Descripción de la empresa

DISTER asistencia es una agencia virtual de acompañamiento con atención personalizada, segura y humanizada para las personas adultas con condiciones especiales y adultos mayores. El servicio es prestado mediante una plataforma digital, que se ajusta a las necesidades de los usuarios cuando requieren dirigirse a una cita médica, realizar otros trámites personales, cuidado en casa y no cuentan con un familiar que los apoye.

DISTER es una plataforma de intercambio entre los profesionales prestadores de servicios de acompañamiento y transporte a personas con necesidades especiales y sus cuidadores.



 <b>LOS LIBERTADORES</b> <small>FUNDACIÓN UNIVERSITARIA</small>	<b>OPCIÓN DE GRADO EN CREACIÓN DE EMPRESA</b> <b>PLAN DE EMPRESA</b>	Código: <b>F2-CEE</b> Versión: <b>02</b>
---	---	---

La empresa presta un servicio personalizado mediante el estudio de los factores críticos de la historia clínica de cada usuario para identificar qué habilidades debe poseer la persona que va a prestar el servicio acompañamiento, los elementos médicos que debe llevar para evitar inconvenientes (medidor de presión y glucosa, oxígeno, termómetro entre otros) y el tipo de transporte que se ajusta a sus necesidades.

Generamos confianza mediante la creación y promoción de un perfil profesional de los prestadores del servicio, que se encuentran afiliados a la agencia, en donde se incluye los datos personales, títulos profesionales obtenidos y experiencia en el área. En segunda instancia se realiza un seguimiento digitalizado a los cuidadores con toda la información relacionada con la salida del usuario como actividades realizadas, estado del lugar visitado, personas con las que interactuó, sugerencias del especialista, análisis a practicar y demás información que se considere relevante. En tercera instancia la agencia digital cuenta con un espacio de calificación colaborativa del servicio, para aportar quejas, reclamos y denuncias de cualquier inconveniente que se les presente para que la empresa tenga las bases para mejorar los procesos.

### **1.3 Misión.**

Contribuir al bienestar de los adultos mayores y personas en condiciones especiales mediante una plataforma digital incluyente que facilite el transporte y acompañamiento de estas poblaciones, garantizando la salud, la seguridad y la calidad de vida de esta población de la ciudad de Cartagena.

 <b>LOS LIBERTADORES</b> <small>FUNDACIÓN UNIVERSITARIA</small>	<b>OPCIÓN DE GRADO EN CREACIÓN DE EMPRESA</b> <b>PLAN DE EMPRESA</b>	Código: <b>F2-CEE</b> Versión: <b>02</b>
---	---	---

#### **1.4 Visión.**

Para el año 2025 DISTER ASISTENCIA S.A.S será una organización reconocida a nivel nacional por su plataforma de servicios de asistencia y transporte incluyente a personas en condiciones especiales y adultos mayores. Convirtiéndonos en una plataforma líder en atención personalizada, segura y humanizada.

#### **1.5 Objetivos Organizacionales.**

- Posicionar la organización en el mercado aumentando mensualmente el número de clientes y usuarios.
- Crear alianzas con entidades de salud
- Generar nuevos empleos
- Incluir en la organización políticas de responsabilidad social empresarial
- Sobrevivir a los cambios del entorno y a la competencia
- Alcanzar las metas y ganancias estimadas
- Incorporar otros servicios a la agencia como: capacitación en el cuidado de las personas en condiciones especiales, paseos recreacionales y programas de bienestar (actividad física, entre otras.)

#### **1.6 Objetivo General.**

Diseñar un plan de empresa para examinar la viabilidad de la agencia DISTER ASISTENCIA S.A.S.

 <b>LOS LIBERTADORES</b> <small>FUNDACIÓN UNIVERSITARIA</small>	<b>OPCIÓN DE GRADO EN CREACIÓN DE EMPRESA</b> <b>PLAN DE EMPRESA</b>	Código: <b>F2-CEE</b> Versión: <b>02</b>
---	---	---

### **1.7 *Objetivos Específicos.***

- Describir la estructura organizacional de DISTER ASISTENCIA.
- Realizar un estudio de mercado para DISTER ASISTENCIA.
- Analizar las variables técnicas de DISTER ASISTENCIA.
- Evaluar la viabilidad financiera de DISTER ASISTENCIA.

### **1.8 *Valores.***

- Compromiso: cumplir adecuadamente con las obligaciones y necesidades de los diferentes clientes.
- Amor: vocación y dedicación para la excelencia.
- Servicio: capacidad para ayudar a las personas.
- Inclusión: sentido de aceptación e integración de las diferentes comunidades vulnerables.
- Paciencia: mantener la calma en situaciones difíciles.
- Honestidad: actuar con veracidad y transparencia frente a las situaciones.

### **1.9 *Estructura Organizacional.***

#### **Ilustración 1. organigrama inicial DISTER ASISTENCIA**

 <b>LOS LIBERTADORES</b> FUNDACIÓN UNIVERSITARIA	<b>OPCIÓN DE GRADO EN CREACIÓN DE EMPRESA</b> <b>PLAN DE EMPRESA</b>	Código: <b>F2-CEE</b> Versión: <b>02</b>
--	---	---



Fuente: elaboración propia.

Gerente general: la función principal de este es planear, evaluar, dirigir y controlar todas las funciones de los departamentos de la compañía para asegurar el logro de los objetivos institucionales.

Departamento administrativo: sus actividades son organizar y distribuir los recursos humanos, financieros, tecnológicos y materiales de la agencia.

Departamento de marketing: su tarea se fundamenta en manejar y coordinar todas las estrategias de promoción, publicidad y venta.

Departamento operativo: se encargan de supervisar que la información de la plataforma digital sea correcta, segura y actualizada.

**Tipo de contratación de DISTER ASITENCIA:**

 <b>LOS LIBERTADORES</b> FUNDACIÓN UNIVERSITARIA	<b>OPCIÓN DE GRADO EN CREACIÓN DE EMPRESA</b> <b>PLAN DE EMPRESA</b>	Código: <b>F2-CEE</b> Versión: <b>02</b>
--	---	---

el tipo de contratación que realizara la agencia sera por prestación de servicio, incluyendo un monto equivalente de 516.088 por honorarios, incorporando un 12,5% en salud, un 16% en pension y un 0.522% de ARL.

El valor de los honorarios sera inferior a un salario minimo debido a que la dedicacion de tiempo inicialmente sera parcial, en la medida que la ocupacion de tiempo incremente del mismo modo aumentara el valor de los honorarios. En el caso de los prestadores de servicios de acompañamiento sus honorarios correponderan al 80% del valor del servicio prestado.

### ***1.10 Portafolio de productos y servicios***

- Servicio de acompañamiento a los adultos en condiciones especiales para cita médica, tramites personales y cuidado en casa.

### **Ilustración 2. portafolio de servicios**



Fuente: imágenes tomadas de Google.  
**Ilustración 3. portafolio de servicio**



Fuente: imágenes tomadas de Google.

- Servicio de acompañamiento a los adultos mayores para cita médica, tramites personales y cuidado en casa.

#### **Ilustración 4. portafolio de servicio**



fuente: imágenes tomadas de Google.

#### **Ilustración 5. portafolio de servicios**



Fuente imágenes tomadas de Google.

- Servicio de transporte al adulto mayor.

### **Ilustración 6. portafolio de servicio**



Fuente: imágenes tomadas de Google.

 <p><b>LOS LIBERTADORES</b> FUNDACIÓN UNIVERSITARIA</p>	<p><b>OPCIÓN DE GRADO EN CREACIÓN DE EMPRESA</b> <b>PLAN DE EMPRESA</b></p>	<p>Código: <b>F2-CEE</b> Versión: <b>02</b></p>
--	---	---

- Servicio de transporte para los adultos en condiciones especiales para cita médica o tramites personales.

**Ilustración 7. portafolio de servicios**



Fuente: imágenes tomadas de Google.

**Ilustración 8. portafolio de servicios**



Fuente: imágenes tomadas de Google.

 <b>LOS LIBERTADORES</b> FUNDACIÓN UNIVERSITARIA	<b>OPCIÓN DE GRADO EN CREACIÓN DE EMPRESA</b> <b>PLAN DE EMPRESA</b>	Código: <b>F2-CEE</b> Versión: <b>02</b>
--	---	---

## Ilustración 9. pasos para acceder al servicio de acompañamiento y transporte.

### PASOS PARA ACCEDER AL SERVICIO DE ACOMPAÑAMIENTO Y TRANSPORTE

#### Paso 1

El primer paso que debe realizar el cliente es acceder a la página web un día antes de la cita o tramite personal



#### Paso 2

Como segundo paso el cliente debe diligenciar un formato en donde suministre la información acerca de la condición especial que presente el usuario, así como sus datos personales y demás referencia de su historia clínica.



#### Paso 3

Después de haber realizado el paso anterior el sistema automáticamente le enviara los perfiles de los asistentes que se ajusten a sus requerimientos, en el cual podrán encontrar el horario de disponibilidad, el precio y la experiencia que tiene en el área.



#### Paso 4

En última instancia el sistema le enviará automáticamente la confirmación de la cita, además si el cliente lo prefiere recibirá a través de su correo electrónico un reporte sobre la salida y el link de quejas, reclamos o sugerencias



Fuente: elaboración propia.

 <p><b>LOS LIBERTADORES</b> FUNDACIÓN UNIVERSITARIA</p>	<p><b>OPCIÓN DE GRADO EN CREACIÓN DE EMPRESA</b> <b>PLAN DE EMPRESA</b></p>	<p>Código: <b>F2-CEE</b> Versión: <b>02</b></p>
--	---	---

**Ilustración 10. pasos para los aspirantes a prestar el servicio de acompañamiento y transporte.**

DISTER ASISTENCIA S.AS

**Paso 1**

El aspirante a prestador del servicio de acompañamiento y de transporte debe ingresar a la plataforma y diligenciar un formulario en donde proporcione todos sus datos personales con sus respectivos soportes



**Paso 2**

Una vez la agencia corrobore la legitimidad de todos los documentos del solicitante se les enviara un correo para que ingresen a la plataforma y realicen dos pruebas psicotécnicas



**Paso 3**

Si el aspirante pasa las pruebas psicotécnicas se les notificara su acceso a la plataforma con un correo y usuario los cuales pueden modificar posteriormente



**Paso 4**

Luego de ingresar a la plataforma como acompañante o transportador autorizado por la agencia los prestadores del servicio de acompañamiento y transporte podrán diseñar su perfil y cargar las fotos que deseen y demás información de acuerdo a sus capacidades, profesionales, experiencia, datos personales, valor de sus servicios entre otros.

**Paso 5**

Si el acompañante realiza todos los anteriores pasos debe estar atento porque puede ser contactado en cualquier momento por un cuidador de una persona en condición especial o adulto mayor.



Fuente: elaboración propia.

 <b>LOS LIBERTADORES</b> <small>FUNDACIÓN UNIVERSITARIA</small>	<b>OPCIÓN DE GRADO EN CREACIÓN DE EMPRESA</b> <b>PLAN DE EMPRESA</b>	Código: <b>F2-CEE</b> Versión: <b>02</b>
---	---	---

## 2. Componente de estudio de mercados y comercial

### 2.1. Análisis del sector

#### Código CIU

Según (Camara de comercio , s.f.) las actividades económicas (CIU) a las que se dedica DISTER ASISTENCIA son:

- 4921 transporte de pasajeros

El transporte público es una industria encaminada a garantizar la movilización de personas utilizando vehículos apropiados a cada una de las infraestructuras del sector, en condiciones de libertad de acceso calidad y seguridad de los usuarios está sujeto a una contraprestación económica. Su operación se encuentra bajo la regulación del Estado, quien ejerce el control y la vigilancia necesarios para su adecuada prestación en condiciones de calidad, oportunidad y seguridad.

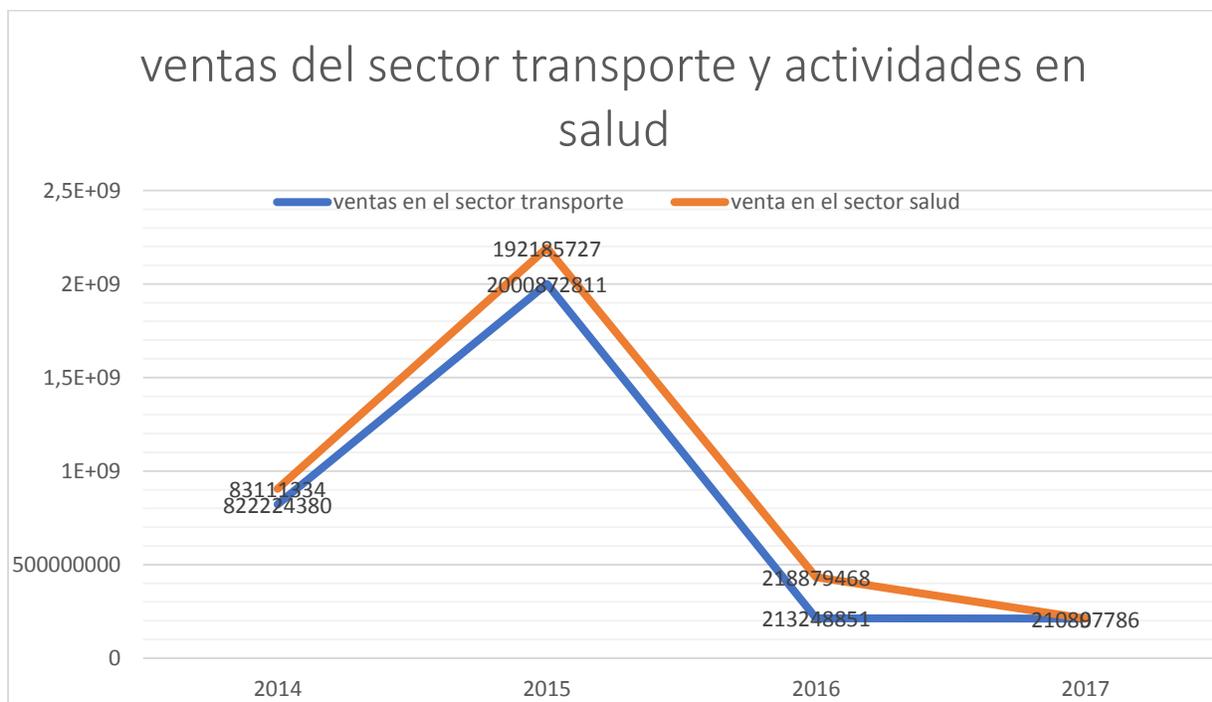
- 8699 otras actividades de atención de la salud humana

Esta clase incluye:

- Todas las actividades relacionadas con la salud humana que no están incluidas en ninguna de las demás clases de esta división.
- Los servicios medicalizados profesionales a domicilio, complementados con alguna de las actividades siguientes: servicios de cuidados personales, ayuda domiciliaria y acompañamiento.

- Las actividades de instituciones que prestan servicios de atención de la salud, con alojamiento, que carecen de una supervisión directa de médicos titulados.
- El transporte de pacientes en cualquier tipo de ambulancia, incluido el transporte aéreo.
- Las actividades desarrolladas por profesionales que proporcionan «medicina tradicional» o «medicina alternativa».

**Gráfico 1. ventas del sector transporte y otras actividades en salud**



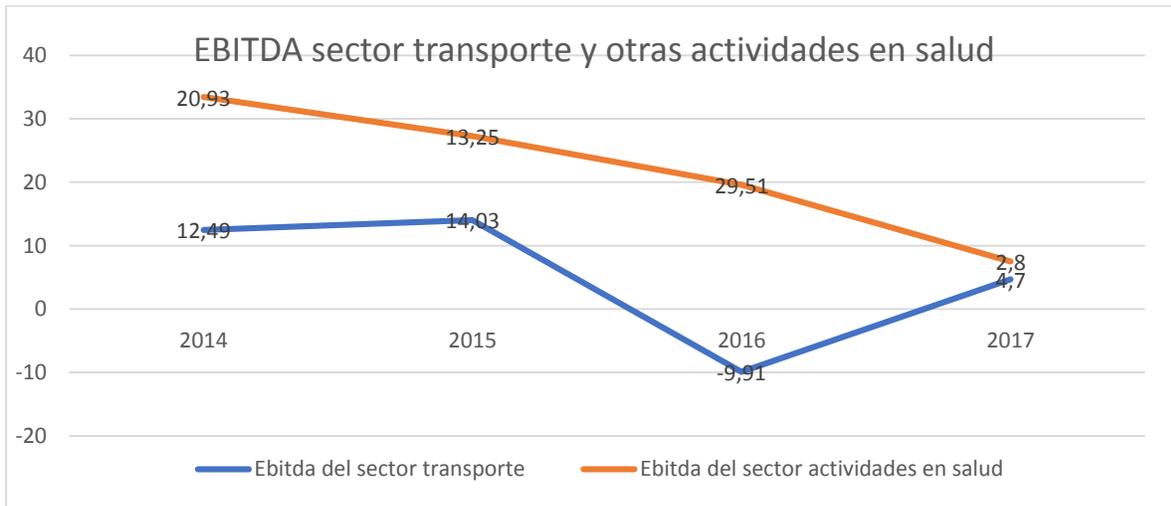
Fuente: elaboración propia.

Según (Superintendencia de sociedades , s.f.) el sector de transporte presentó un aumento en el año 2015 con respecto al año 2014. Para el año 2016 disminuyó por causa de los costos logísticos de combustible infraestructura y peajes. Además, que la gasolina aumentó 78 pesos y

el precio de ACPM disminuyó un 43%, según el ministerio de minas (MinMinas) el aumento en el precio de la gasolina respondió al aumento del costo del etanol y la devaluación de la tasa de cambio. Respecto a la disminución del ACPM, aseguró que no fue mayor debido al incremento en el precio del biodiesel y de la tasa de cambio.

El sector de otras actividades de atención de la salud humana para el 2014 inició con un decrecimiento en ventas por la baja inversión en la salud pública y por el lento crecimiento de la economía lo que influyó directamente en el poder adquisitivo de las personas a la hora de acceder a servicios complementarios en salud y en los dos posteriores años aumentó el margen de crecimiento debido a que la economía para el 2015 creció un 3.3% y para el 2016 el sector Servicios sociales y de salud creció un 2,0 %. Por último, en el año 2017 se presentó una caída en las ventas producto de la inflación y la desaceleración de la economía.

**Gráfico 2 EBITDA sector transporte y otras actividades en salud.**



fuentes: elaboración propia.

 <b>LOS LIBERTADORES</b> <small>FUNDACIÓN UNIVERSITARIA</small>	<b>OPCIÓN DE GRADO EN CREACIÓN DE EMPRESA</b> <b>PLAN DE EMPRESA</b>	Código: <b>F2-CEE</b> Versión: <b>02</b>
---	---	---

Según el (Superintendencia de sociedades , s.f.) El EBITDA del sector transporte para el año 2015 presento un aumento en las ganancias antes de interés, impuesto, depreciación y amortización, para el año 2016 presento un notable decrecimiento de las ganancias de las compañías de transporte mientras que en el 2017 la rentabilidad de estas empresas aumento un 4.70%. para el sector de otras actividades en salud los indicadores establecen que el desempeño operativo de estas organizaciones presento una disminución en su crecimiento económico en los años 2015, 2016 y 2017.

### **Situación actual del sector:**

DISTER ASISTENCIA pertenece al sector terciario (servicios), el cual según cifras del (Ministerio de comercio, 2018) represento un 67,3% del PIB de la economía colombiana, indicando que es uno de los más desarrollados debido que abarca el 80% de la empleabilidad del país.

Según (Martinez, s.f.) Las Características generales del sector terciario son:

- Es el sector más heterogéneo puesto que se pueden prestar innumerables servicios.
- El 40% de las empresas en Colombia se dedican a la prestación de servicio.
- El subsector de servicios personales y sociales aporta un 15% a la economía.

### **2.2. Estudio de mercado**

En Cartagena según cifras del (DANE, 2018) la población de personas adultas en condiciones especiales asciende a 15.595 significando el 1,53% de la población y el número de adultos mayores es de 107.604 representando un 10,74% del total del municipio.

 <b>LOS LIBERTADORES</b> <small>FUNDACIÓN UNIVERSITARIA</small>	<b>OPCIÓN DE GRADO EN CREACIÓN DE EMPRESA</b> <b>PLAN DE EMPRESA</b>	Código: <b>F2-CEE</b> Versión: <b>02</b>
---	---	---

Al observar lo representativo de estos grupos sociales es que surgió la idea de diseñar un servicio que busque satisfacer las necesidades de movilidad y acompañamiento que carecen en la actualidad. Debido a esta problemática se ejecutó una encuesta y se realizó un grupo focal, con el propósito de identificar la viabilidad de la empresa.

La oportunidad identificada en este proyecto se detectó a través de un diagnóstico básico en donde observamos que existen 123.199 personas de estas poblaciones, que se exponen a innumerables peligros, porque sus familiares no cuentan con el tiempo disponible para acompañarlos en sus salidas ya sea por compromisos personales, laborales o profesionales. Para confirmar el anterior diagnóstico básico inicialmente indagamos con 300 personas de estratos 3,4 y 5 de los barrios el Campestre, Bosque, Getsemaní, Manga y Crespo de la ciudad de Cartagena en donde les realizamos las siguientes preguntas para conocer la percepción que estos tenían acerca de la idea; El resultado que obtuvimos con esta encuesta fue muy favorable debido a que con ella aclaramos las dudas que teníamos acerca de la viabilidad de la empresa, pero vale la pena mencionar que la plataforma digital es consciente que requiere un estudio de mercado más detallado y profundo. A continuación, se mostrarán los resultados de la encuesta.

Técnicas de muestreo

Tamaño de la población

Adulto mayor: 107.604

Personas discapacitadas: 15.595

Numero de encuestas a realizar:

n: tamaño de la población

Z: es el nivel de confianza con que se desea trabajar y equivale al 95%.

O: variación poblacional que equivale 50%

e: es el error tolerado del proceso estadístico.

$$n: \frac{Z^2 \times O^2 \times N}{e^2 (n-1) + Z^2 O^2}$$

n:	$(0,95)^2 \times (0,5)^2 \times 123.199$
	$(0,10)^2 (123.199-1) + (0,95)^2 \times (0,5)^2$

n:22.558

La muestra total de la población a la que se debería encuestar es de 22.558, pero como DISTER ASISTENCIA solo se enfocara en los estratos 3,4 y 5. La siguiente encuesta se realizó a 300 personas.

**Gráfico 3. encuesta DISTER ASISTENCIA pregunta 1.**



Fuente: elaboración propia

La anterior pregunta dio como resultado que el 98% de las personas encuestadas están dispuestas a acceder al servicio de acompañamiento que ofrece la agencia a las personas en condiciones especiales y adulto mayor.

**Gráfico 4. encuesta DISTER ASISTENCIA pregunta 2.**



Fuente: elaboración propia

Los encuestados respondieron a la anterior pregunta que el 56% de ellos accedería a servicio por que no tiene tiempo, y el 26% no cuenta con otro familiar que lo ayude, y el 18% no cuenta con transporte adecuado; lo que da como resultado que la mayoría de ellos si accedería al servicio por que no cuentan con disponibilidad de tiempo para acompañar a sus familiares.

**Gráfico 5. encuesta DISTER ASISTENCIA pregunta 3.**



Fuente: elaboración propia.

Según los datos anteriores La frecuencia con que los encuestados utilizarían es servicio de acompañamiento es de dos veces a la semana con un porcentaje de 32%, le sigue una vez al mes con 12%, luego continua las opciones de una vez a ala semana y dos veces al mes con el mismo porcentaje de 16%, y por último se encuentra las alternativas de diariamente con el 8% y otro con 4%.

**Gráfico 6. encuesta DISTER ASISTENCIA pregunta 4.**



Fuente: elaboración propia

A la pregunta anterior el 80% de los encuestados, respondieron que utilizarían el servicio cuando necesiten asistir a una cita médica y el 20% por trámite personal.

**Gráfico 7. encuesta DISTER ASISTENCIA pregunta 5.**



Fuente: elaboracion propia

Los encuestados respondieron que les gustaría contactarse con la empresa por página web con un porcentaje del 56% porque esto les permite contactarnos desde cualquier lugar, el 24% respondieron que se comunicarían con la compañía vía telefónica por facilidad y el 20% contestaron la opción personalmente.

**Gráfico 8. encuesta DISTER ASISTENCIA pregunta 6.**



Fuente: elaboración propia.

Al anterior interrogante el 96% de los encuestados respondieron que, si utilizaran el servicio de transporte que ofrece la empresa, porque la mayoría no tienen como trasladar a sus familiares con condiciones espaciales y adulto mayor, con las especificaciones que estos necesitan para movilizarse, solo el 4% respondió que no lo utilizaría.

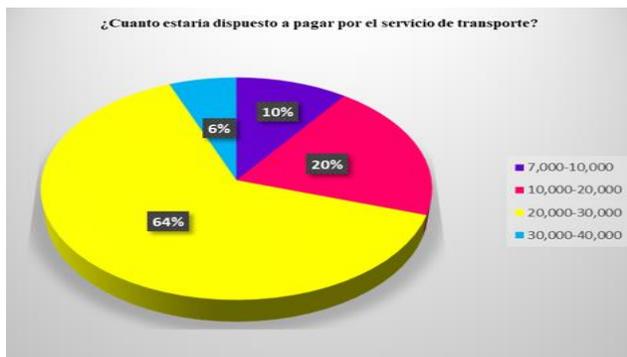
**Gráfico 9. encuesta DISTER ASISTENCIA pregunta 7.**



Fuente: elaboración propia.

La gran mayoría de los encuestados está dispuesta a pagar entre 20.000 – 30.000 pesos por el servicio de acompañamiento que obtuvo el 64% de las respuestas, la siguiente opción que va desde los 30.000-40.000 obtuvo el 30% y el 6% fue para la alternativa que va desde los 40.000-50.000.

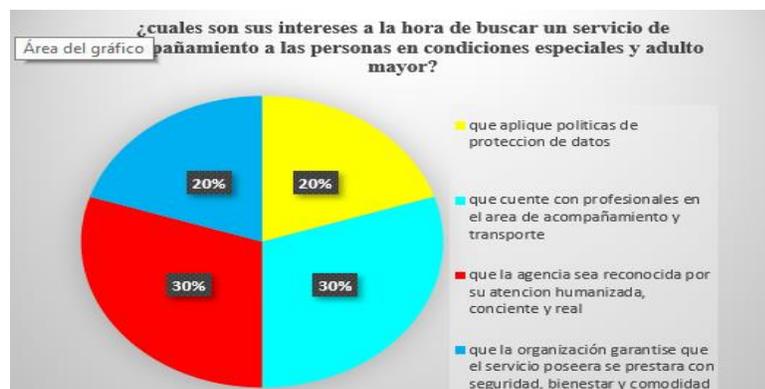
**Gráfico 10. encuesta DISTER ASISTENCIA pregunta 8.**



Fuente: elaboración propia

Al anterior interrogante de cuanto estarían dispuesto a pagar las personas por el servicio de transporte el 64% respondió que entre 20.000-30.000, el 20% dijo que de 10.000-20.000 y por último el 10% y el 6% contestaron que 7.000-10.000 y 30.000-40.000 respectivamente.

### Gráfico 11. encuesta DISTER ASISTENCIA 9.



Fuente: elaboración propia.

La anterior pregunta refleja que las personas elegirían el servicio de DISTER si este se enfoca en prestar una atención humanizada (30%) al cual lo sigue en el mismo nivel la garantía que debe proporcionar la agencia para la prestación del servicio en términos de seguridad, bienestar y comodidad, en los dos últimos niveles con el 20% se encuentra la aplicación de políticas de protección de datos y los prestadores en el servicio de transporte y acompañamiento que debe poseer la empresa, los anteriores datos indican que la organización debe tener en cuenta estos cuatro aspectos para influir en la escogencia de los clientes y usuarios.

**Gráfico 12. encuesta DISTER ASISTENCIA pregunta 10.**



Fuente: elaboración propia.

Los anteriores datos nos permiten identificar que la plataforma debe suministrar los antecedentes penales, la experiencia de los acompañantes en esta área, la información académica para identificar el nivel profesional y los datos personales para que ellos tengan una visión de quien elegir para el acompañamiento.

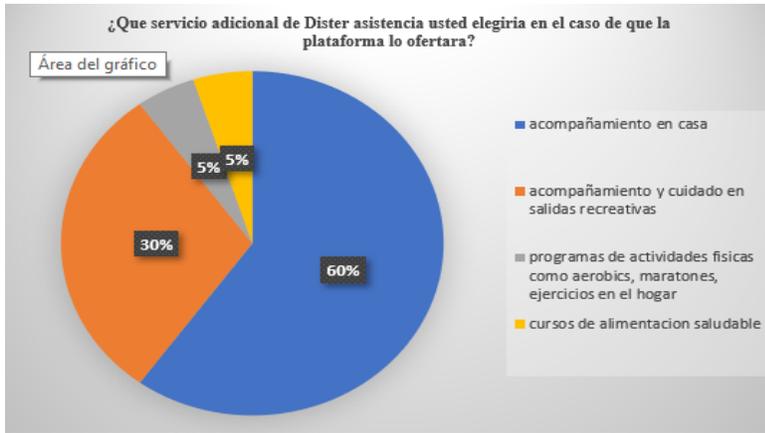
**Gráfico 13. encuesta DISTER ASISTENCIA pregunta 11.**



Fuente: elaboración propia.

La información de mayor interés por los usuarios a la hora de elegir un transportador de la plataforma digital es los antecedentes penales y los papeles del vehículo (30%) en menor medida lo siguen los datos personales y el reporte de multas de tránsito (20%).

**Gráfico 14. encuesta DISTER ASISTENCIA pregunta 12**



Fuente: Elaboración propia

El acompañamiento en casa es el servicio adicional más requerido por las personas con un 60% y en segundo lugar se encuentran el acompañamiento y cuidado en salidas recreativas lo que nos indica que la empresa debería incluir estos dos servicios.

En conclusión, con la anterior encuesta se pudo establecer que la idea de negocio tuvo gran aceptación por la mayoría de las personas encuestadas, lo que le da un pronóstico positivo a la implementación de este proyecto.

### **Ilustración 11. video grupo focal DISTER ASISTENCIA.**



**Fuente:** elaboración propia <https://www.youtube.com/watch?v=WoGuv4hEwCU>

El grupo focal presentado se realizó con el propósito de recolectar información acerca de las funciones, características y sistematización que debe implementar la agencia para poder brindar un servicio eficaz, confiable y seguro para los adultos mayores y personas en condiciones especiales.

### **2.3 *Análisis de la demanda.***

#### **Mercado objetivo**

#### **Descripción de los clientes**

Los clientes de DISTER ASISTENCIA son los prestadores del servicio de acompañamiento a las personas en condiciones especiales y adulto mayor.

Estos prestadores deben tener las siguientes características:

- Personas que tengan su domicilio en la ciudad de Cartagena.

 <b>LOS LIBERTADORES</b> <small>FUNDACIÓN UNIVERSITARIA</small>	<b>OPCIÓN DE GRADO EN CREACIÓN DE EMPRESA</b> <b>PLAN DE EMPRESA</b>	Código: <b>F2-CEE</b> Versión: <b>02</b>
---	---	---

- Individuos que tengan entre 21 a 40 años.
- Hombres y mujeres que posean títulos o certificaciones profesionales.
- Personas que no tengan antecedentes judiciales.
- Hombres y mujeres responsables, honestas y comprometidas con su labor.

### **Descripción de usuarios**

Los usuarios son las personas en condiciones especiales o adulto mayor que demandan los servicios y sus cuidadores o familiares.

Los usuarios que demandan el servicio deben contar con las siguientes características:

- Persona adulta en condiciones especiales
- Adulto mayor
- Poder adquisitivo

**Ubicación:** el mercado objetivo al cual se dirige los servicios que brinda la plataforma digital, son los habitantes de la ciudad de Cartagena de los estratos 3,4 y 5 que requieran servicios.

### **Motivos para interesarse en los productos:**

Una de las primeras razones porque las personas se interesarían en los servicios que ofrece

**DISTER ASISTENCIA** son:

- Necesidad de que sus seres queridos se sientan confiados y seguros, al tener al lado de alguien capacitado para que los acompañe.
- Necesidad de que sus parientes se sientan cómodos al momento de trasladarse de un lugar a otro, evitándose todas las complicaciones del transporte público.

 <p><b>LOS LIBERTADORES</b> FUNDACIÓN UNIVERSITARIA</p>	<p><b>OPCIÓN DE GRADO EN CREACIÓN DE EMPRESA</b> <b>PLAN DE EMPRESA</b></p>	<p>Código: <b>F2-CEE</b> Versión: <b>02</b></p>
--	---	---

- Necesidad de brindarles bienestar, felicidad y entretenimiento a sus adultos mayores.

### **Mecanismos para conquistar y mantener a los usuarios**

- Publicidad humanizada, real, y consciente de que los adultos mayores merecen un trato delicado y especial: DISTER ASISTENCIA impulsara mediante diferentes medios de comunicación como radio, folletos, vayas y publicidad vos a vos, la importancia de involucrar a la sociedad en la utilización del servicio de la agencia como una forma de generar conciencia de las necesidades de protección, comodidad y calidad de vida que requieren las personas en condiciones especiales y adulto mayor como integrantes importantes del país.
- Dar reconocimientos por medio de página a las personas que utilizan con frecuencia los servicios: la plataforma publicara en su portada inicial la imagen y el nombre de los clientes y usuarios que más utilicen el servicio de acompañamiento además de otorgarle un beneficio recreativo como una salida a un lugar turístico de la ciudad, restaurante, capacitación en atención o entrenamiento físico en compañía de un profesional en salud.
- Descuentos a usuarios fieles: la agencia de acompañamiento realizara descuento a las personas que por alguna razón requieran constantemente el servicio de asistencia para darles a conocer lo importante que es para DISTER ASISTENCIA el bienestar y la salud de todos los usuarios
- Programas de protección a la población en condiciones especiales y adulto mayor: la agencia de acompañamiento dictara diferentes conferencias gratuitas en fundaciones,

 <b>LOS LIBERTADORES</b> <small>FUNDACIÓN UNIVERSITARIA</small>	<b>OPCIÓN DE GRADO EN CREACIÓN DE EMPRESA</b> <b>PLAN DE EMPRESA</b>	Código: <b>F2-CEE</b> Versión: <b>02</b>
---	---	---

clínicas, hospitales, salones comunales entre otros. Acerca de cómo mantener la salud física, mental, emocional y social de los adultos mayores y personas en condiciones especiales con el propósito de dar a conocer los servicios que ofrecemos y de generar confianza y empatía entre la población cartagenera y sus municipios.

### **Mecanismos para conquistar y mantener a los clientes**

- Capacitación a los clientes: DISTER ASISTENCIA brindara capacitación constante a los clientes, para contribuir en su formación profesional y lograr que presten un buen servicio.
- Reconocimiento a los clientes: la agencia otorgara un reconocimiento al prestador del servicio, que haya realizado el mayor número de acompañamiento, y que además cuente con altos niveles de puntuación.
- Obsequio de cumpleaños: DISTER ASISTENCIA obsequiara a los clientes detalles el día de su cumpleaños.

### **2.4. Análisis de la oferta.**

#### **Establecimiento de nuevas empresas**

En Cartagena según (Registro mercantil camara de comercio cartagena , 2017) no existe una actividad comercial relacionada directamente con el acompañamiento de las personas en condiciones especiales y adulto mayor. Pero si existe una relación con el establecimiento de nuevas empresas con actividades de atención en salud humana que muestra, que para el mes de noviembre

del año 2017 el número de participación de las empresas que se dedican a la actividad de atención a la salud humana representa un 1.6% del total de los principales comerciantes de la jurisdicción según su actividad económica.

**Ilustración 12. grafica creación de nuevas empresas por sector.**



Fuente: registro mercantil cámara de comercio de Cartagena

**2.5. Determinación de la demanda actual y potencial.**

Según (DANE, 2018) en Cartagena la población de personas en condiciones especiales y adultos mayores es de 123.199, de los cuales DISTER ASISTENCIA atiende 6043 horas de servicio al año, los cuales representan un número de 20 horas de servicio diario, Para los cuales

 <b>LOS LIBERTADORES</b> FUNDACIÓN UNIVERSITARIA	<b>OPCIÓN DE GRADO EN CREACIÓN DE EMPRESA</b> <b>PLAN DE EMPRESA</b>	Código: <b>F2-CEE</b> Versión: <b>02</b>
--	---	---

la agencia tiene la disponibilidad de 5 prestadores en la realización del servicio de acompañamiento.

La capacidad mencionada anteriormente en cuanto al número de servicios prestados se debe a que la agencia se encuentra en proceso de estructuración y posicionamiento en el mercado, pero posteriormente se aumentara el número de horas de servicio y se ofertaran otros servicios adicionales.



**2.6. Análisis de la competencia.**

**Tabla 1. análisis de la competencia.**

<b>ITEMS</b>	<b>DISTER ASISTENCIA</b>	<b>PRÓDIGOS</b>	<b>PASO POR TI</b>	<b>ESTRATEGIAS DE COMPETITIVIDAD DE DISTER ASISTENCIA</b>
<b>SEGMENTO</b>	Adultos mayores y las personas adultas con condiciones especiales de la ciudad de Cartagena, de los estratos 3,4 y 5.	Adultos mayores de la ciudad de Cali, Medellín, Bogotá y barranquilla.	Adultos mayores de la ciudad de Bogotá, barranquilla y a mediano plazo en Cartagena.	DISTER ASISTENCIA aplicara a un segmento adicional que son los adultos con condiciones especiales y no a un solo nicho de mercado como sus competidores, adicional a lo anterior la agencia aprovechara la versatilidad que le proporciona el ofrecer sus servicios por la plataforma web para contactar y reclutar profesionales en todo Colombia para expandirse con más rapidez, en donde la clave principal para influir en la elección de los transportadores y acompañantes de otras ciudades será ofrecerles mejores garantías y estabilidad laboral

 <b>LOS LIBERTADORES</b> FUNDACIÓN UNIVERSITARIA	<b>OPCIÓN DE GRADO EN CREACIÓN DE EMPRESA</b> <b>PLAN DE EMPRESA</b>	Código: <b>F2-CEE</b> Versión: <b>02</b>
--	---	---

<b>POSICION EN EL MERCADO</b>	<p>la estrategia de posicionamiento está centrada en la creación un estilo de vida saludable y seguro para los adultos mayores y personas en condiciones especiales.</p>	<p>La estrategia de posicionamiento está basada en los beneficios, puesto que por medio de su blog y programas busca el bienestar y la felicidad de los adultos mayores.</p>	<p>La estrategia de posicionamiento está basada en la utilización del servicio, puesto que esta agencia siempre busca destacar las ventajas de su uso.</p>	<p>A diferencia de la competencia DISTER ASISTENCIA busca posicionar la plataforma web como un medio de inclusión consciente, real y humanizado, que promueve una mejor calidad de vida, bienestar y seguridad en donde el eje central es utilizar la tecnología para apoyar a los cuidadores de los adultos mayores y personas en condiciones especiales.</p>
<b>IMAGEN</b>	<p>Busca crear una imagen solidaria, humanizada e incluyente con los adultos mayores y personas en situación de discapacidad.</p>	<p>Muestra una imagen innovadora, responsable, segura y protectora hacia el bienestar de los adultos mayores.</p>	<p>Se enfoca en crear una imagen creativa y segura que da respuesta a las diferentes necesidades de los clientes.</p>	<p>La estrategia de imagen de la agencia se centrará en proyectar una imagen solidaria, humanizada e incluyente en donde las personas reconocerán la plataforma no solo por los servicios que ofrece sino también por la cultura organizacional de cada uno de los integrantes que la conforman para inspirar en ellos el grado de confiabilidad y seguridad suficiente</p>

 <b>LOS LIBERTADORES</b> FUNDACIÓN UNIVERSITARIA	<b>OPCIÓN DE GRADO EN CREACIÓN DE EMPRESA</b> <b>PLAN DE EMPRESA</b>	Código: <b>F2-CEE</b> Versión: <b>02</b>
--	---	---

				que haga que ellos inconscientemente nos elijan
<b>PRECIO DE VENTA</b>	El servicio de acompañamiento por una hora básico es de 21.000, y servicio de acompañamiento intermedio 30.000 y el servicio de acompañamiento especializado varía hasta 40.000. Y el servicio de transporte depende del recorrido, hora o disponibilidad.	El precio de acompañamiento por una hora es de 15.000.	El servicio de acompañamiento por una hora es de 20.000. Y el servicio de transporte por una hora es de 30.700.	La estrategia de precios de DISTER ASISTENCIA se enfoca en ofrecer variabilidad de precios a los usuarios, para que elijan al que más se ajuste a sus necesidades.

Fuente: elaboración propia.

 <b>LOS LIBERTADORES</b> FUNDACIÓN UNIVERSITARIA	<b>OPCIÓN DE GRADO EN CREACIÓN DE EMPRESA</b> <b>PLAN DE EMPRESA</b>	Código: <b>F2-CEE</b> Versión: <b>02</b>
--	---	---

**Tabla 2. fortalezas y debilidades frente la competencia.**

Fortalezas	Debilidades
Es un Servicio único y nuevo en la ciudad de Cartagena, el cual brinda confort, seguridad y confianza al utilizarlo.	Falta de alianzas con fundaciones y entidades de salud
La preparación, los conocimientos y las experiencias de los profesionales para acompañamiento a las personas en situación de discapacidad y adultos mayores.	Es una organización reciente que está en un proceso de promoción y consolidación de la imagen.
El cliente puede tener la plataforma a la mano con solo entrar a play store y descargar la aplicación.	Búsqueda de financiamiento.
Contar con una gran variedad perfiles de los profesionales en el acompañamiento y transporte que tiene la agencia.	
La calidad de los servicios ofrecidos	

Fuente: elaboración propia.

**Tabla 3. ventajas y desventajas frente a la competencia.**

Ventajas	Desventajas
La única plataforma en la ciudad de Cartagena que ofrece los servicios de acompañamiento y transporte a las personas adultas en situación de discapacidad y adulto mayor.	Poca variedad de servicios ofrecidos comparado con las otras plataformas digitales.
Tanto el cliente como el usuario tienen la opción de elegir el perfil de la persona que quiere que los acompañe o transporte.	El poco tiempo de funcionamiento que lleva DISTER ASISTENCIA en el mercado.
La seguridad y confort que significa utilizar los servicios que oferta DISTER ASISTENCIA.	Falta de recursos para invertir en marketing y publicidad
Un bajo costo, porque al ser un intermediario digital, las necesidades de infraestructura son	

 <b>LOS LIBERTADORES</b> <small>FUNDACIÓN UNIVERSITARIA</small>	<b>OPCIÓN DE GRADO EN CREACIÓN DE EMPRESA</b> <b>PLAN DE EMPRESA</b>	Código: <b>F2-CEE</b> Versión: <b>02</b>
---	---	---

mínimas.	
----------	--

Fuente: elaboración propia.

### **2.7. Perfil del consumidor.**

Los consumidores son las personas en condiciones especiales o adulto mayor que demandan los servicios y sus cuidadores o familiares.

Los usuarios que demandan el servicio deben contar con las siguientes características:

- Persona adulta en condiciones especiales.
- Adulto mayor
- Poder adquisitivo

Los consumidores al cual se dirige los servicios que brinda la plataforma digital, son los habitantes de la ciudad de Cartagena.

### **2.8 Estrategias Comerciales**

DISTER ASISTENCIA ofrece servicios de acompañamiento y transporte a la población del adulto mayor y personas adultas en situación de discapacidad, de manera segura y humanizada tanto para sus clientes como para sus usuarios.

Las tácticas relacionadas a los servicios de DISTER son las siguiente:

- DISTER es rígida al momento de elegir los miembros o los profesionales para prestar el servicio de acompañamiento, ya que se realizará un proceso de validación y verificación de los datos de cada uno de ellos.

 <b>LOS LIBERTADORES</b> <small>FUNDACIÓN UNIVERSITARIA</small>	<b>OPCIÓN DE GRADO EN CREACIÓN DE EMPRESA</b> <b>PLAN DE EMPRESA</b>	Código: <b>F2-CEE</b> Versión: <b>02</b>
---	---	---

- El precio del servicio depende de cada uno de los clientes, ya que ellos son los que se encargan de elegir el servicio y el precio de cada uno de ellos; los cuales son adquiribles y favorables para nuestros clientes.
- El cliente puede revisar los perfiles de cada uno de los miembros de DISTER y elegir el que más le guste.
- DISTER asistencia cuenta con un servicio en donde el cliente puede pedir un seguimiento personalizado, en donde se encontrarán los recorridos, sugerencias del especialista, entre otros.
- Además, DISTER cuenta con capacitaciones de cuidados para personas con discapacidad, como cuidar a un adulto mayor, programas de bienestar entre otros.
- DISTER cuenta con servicios complementarios, claramente si está al alcance del acompañante, al momento de realizar la solicitud podrás agregar este servicio como (administración de algún medicamento, paseo, entre otros).

### ***2.8.1 Estrategias de distribución.***

Los servicios de DISTER ASISTENCIA se distribuyen por medio de una plataforma digital, en donde los usuarios pueden encontrar cada uno de los pasos para poder adquirir los servicios ya sea de acompañamiento, cuidado o transporte, además pueden encontrar cada uno de los perfiles de los prestadores de los servicios. se escogió este tipo de distribución para los servicios de DISTER ASISTENCIA.

 <b>LOS LIBERTADORES</b> <small>FUNDACIÓN UNIVERSITARIA</small>	<b>OPCIÓN DE GRADO EN CREACIÓN DE EMPRESA</b> <b>PLAN DE EMPRESA</b>	Código: <b>F2-CEE</b> Versión: <b>02</b>
---	---	---

Se proyecta crear alianzas con hospitales para promocionar estos servicios, ya que en este se encuentran la mayoría de nuestras poblaciones, unas de estas promociones son (charlas, folletos, entre otros) además de buscar nacionalizar e internacionalizar los servicios de DISTER por medio de las redes sociales en donde encontraran promociones y las ultimas noticias de la empresa.

Las alternativas de penetración que DISTER ASISTENCIA emplea son:

- Campañas publicitarias: estas campañas se realizan con el fin de que las personas de Cartagena reconozcan y acojan esta marca.
- Promoción a corto plazo: DISTER realiza estas promociones cuando las ventas son más bajas y con fechas de términos limitados. Estas promociones se hacen por medio de publicidad
- Ajuste de precios: DISTER utiliza esta estrategia cuando alguno de los servicios se vende poco se amolda el precio para recuperar pérdidas y hacer que los precios se creen atractivos para los usuarios, sin afectar la economía de la empresa.
- DISTER ASISTENCIA busca evolucionar creando nuevos servicios como (talleres de capacitación, servicios complementarios, programas de bienestar); esto conlleva a crear expectativas en los clientes.

### **2.8.2 estrategia de precios.**

DISTER ASISTENCIA maneja los precios de acuerdo con el servicio que escoja el cliente, el servicio de acompañamiento básico es de 21.000 por hora, el valor del servicio intermedio es de

 <b>LOS LIBERTADORES</b> <small>FUNDACIÓN UNIVERSITARIA</small>	<b>OPCIÓN DE GRADO EN CREACIÓN DE EMPRESA</b> <b>PLAN DE EMPRESA</b>	Código: <b>F2-CEE</b> Versión: <b>02</b>
---	---	---

30.000 y el servicio de acompañamiento especializado puede tener un costo de hasta de 40.000 la hora.

En relación con el costo del transporte este se ofertará como un servicio cuyo costo dependerá del trayecto del recorrido, la disponibilidad del conductor y las horas que disponga el usuario del vehículo. Es relevante aclarar que la elección de las opciones anteriores dependerá del cuidador.

### **Condiciones de pago**

Estos servicios se pueden cancelar a través de la plataforma de pagos de Share Tribe inscribiendo la tarjeta de crédito o débito del cuidador o familiar de las personas en condiciones especiales y adulto mayor en la cual se le descontara automáticamente el valor del servicio de acompañamiento o transporte según sea el caso

### **2.8.3 Estrategia de promoción.**

DISTER ASISTENCIA maneja tres tipos de promoción, la primera de ellas va dirigida a los usuarios para motivar su deseo de adquisición al servicio, la segunda se enfoca en los prestadores del servicio de acompañamiento para estimular el número de personas atendidas por ellos y a la vez motivarlos a que mejoren cada día en la prestación del servicio. La tercera estrategia de promoción se centra en los prestadores del servicio de transporte con el propósito de persuadirlos a que brinden un servicio confiable, seguro y cómodo para garantizar el bienestar de cada uno de los usuarios.

### **Promociones dirigidas a los usuarios**

 <b>LOS LIBERTADORES</b> <small>FUNDACIÓN UNIVERSITARIA</small>	<b>OPCIÓN DE GRADO EN CREACIÓN DE EMPRESA</b> <b>PLAN DE EMPRESA</b>	Código: <b>F2-CEE</b> Versión: <b>02</b>
---	---	---

- Los usuarios frecuentes que durante el mes requieran 4 o más servicios de acompañamiento, a los cuales se les otorgará un descuento del 8% por cada hora de duración de la salida.
- Para los usuarios que utilicen el servicio de transporte y acompañamiento para 2 o 3 usuarios diferentes, pero que pertenezcan al mismo núcleo familiar se les obsequiara el transporte gratis para la próxima salida que estos requieran.
- Los usuarios que recomienden a otras personas las bondades de los servicios de Dister Asistencia y suscriban a otros usuarios en la plataforma digital se les suministrarán cupones de acuerdo con el número de personas registradas por ellos, los cuales podrán ser redimidos en servicios de acompañamiento, vale la pena aclarar que cada cupón corresponde a media hora sobre el servicio de acompañamiento.
- La plataforma digital realizara sorteos virtuales los días 30 de cada mes entre los usuarios que tengan el mayor número de adquisición de los servicios de la agencia, los cuales serán supervisados por autoridades competentes para garantizar su transparencia. Los sorteos serán obsequios, asesorías con profesionales en la salud física, mental y social, pasadías en centro recreacionales, almuerzos o cenas en restaurantes de la ciudad, entre otros.

 <b>LOS LIBERTADORES</b> <small>FUNDACIÓN UNIVERSITARIA</small>	<b>OPCIÓN DE GRADO EN CREACIÓN DE EMPRESA</b> <b>PLAN DE EMPRESA</b>	Código: <b>F2-CEE</b> Versión: <b>02</b>
---	---	---

### **Promoción dirigida a los prestadores del servicio de acompañamiento**

- **Número de usuarios atendidos:** los prestadores del servicio de acompañamiento que atiendan el mayor número de usuarios por mes recibirán una comisión del 4% correspondiente a la cantidad de usuarios atendidos en el mes.
- **Garantía de satisfacción del 100%:** los prestadores del servicio de acompañamiento afiliados en la plataforma que tengan un nivel máximo de puntuación en relación con los comentarios de satisfacción de los usuarios atendidos recibirán obsequios por parte de la agencia relacionados con bonos en compras a supermercados.
- **Motivación al personal de acompañamiento:** la agencia realizara charlas para afiliados a la plataforma, las personas que asistan a estas reuniones para capacitarse, se les obsequiarán elementos que faciliten la prestación del servicio y se les darán obsequios como pasadías en hoteles, centros recreacionales, comidas en restaurantes además del reconocimiento público al mejor asistente en acompañamiento.

### **Promoción dirigida a prestadores del servicio de transporte**

- **Bonos en mantenimiento y lavado del carro:** los autos que hayan atendido el mayor número de usuarios de la plataforma se les otorgara un bono de mantenimiento y lavado.
- **Premios por satisfacción de los usuarios:** los transportistas que hayan acatado todas las normas de seguridad tengan al día todos los documentos del vehículo y hayan cumplido

 <b>LOS LIBERTADORES</b> <small>FUNDACIÓN UNIVERSITARIA</small>	<b>OPCIÓN DE GRADO EN CREACIÓN DE EMPRESA</b> <b>PLAN DE EMPRESA</b>	Código: <b>F2-CEE</b> Versión: <b>02</b>
---	---	---

con todas las expectativas del usuario podrán participar en diferentes premios que la agencia otorga como pasadías en hoteles, centros recreacionales, comidas en restaurantes, entre otros.

### **Cubrimiento geográfico inicial y expansión:**

Inicialmente estas promociones van dirigidas a los usuarios, a los prestadores del servicio de acompañamiento y transporte de la ciudad de Cartagena. Pero posteriormente la plataforma virtual extenderá todas estas promociones y sus servicios a todos los departamentos y municipios de Colombia.

### **Presupuesto de promoción:**

El presupuesto que requiere las estrategias de promoción mencionadas anteriormente son las siguientes:

- Promoción dirigida a clientes: 200.000
- Promoción dirigida al personal de acompañamiento: 200.000
- Promoción dirigida a transportadores: 100.000

Total, recursos invertidos en estrategias de promoción: 500.000

#### **2.8.4 Estrategia digital.**

Las TIC utilizadas para la comunicación por la plataforma son las siguientes:

 <p><b>LOS LIBERTADORES</b> FUNDACIÓN UNIVERSITARIA</p>	<p><b>OPCIÓN DE GRADO EN CREACIÓN DE EMPRESA</b> <b>PLAN DE EMPRESA</b></p>	<p>Código: <b>F2-CEE</b> Versión: <b>02</b></p>
--	---	---

- **Plataforma digital:** en estas los clientes podrán encontrar los perfiles, puntuación y disponibilidad de los prestadores de servicio de acompañamiento y transporte, así como promociones, sorteos y descuentos del mes además de un acceso directo que les permitirá programar su salida de manera inmediata.
- **Correo electrónico:** por este medio se le informara a los usuarios, acompañantes y transportadores de la agencia toda la información relevante de la agencia en tiempo real para que los mismos opinen de cada uno de los procesos y cambios que se estén dando en la plataforma.
- **Navegador de internet:** la plataforma digital buscara a través de alianzas y contratos con los buscadores de internet, que los anuncios de DISTER ASISTENCIA aparezcan en los primeros lugares de los navegadores para influir en la escogencia de los ciber usuarios.
- **Redes sociales:** diseñar perfiles en diferentes redes sociales como Facebook, Instagram, Twitter y un canal en YouTube para llegar a un público más amplio que atraiga personas de otros países para expandir los servicios de la agencia con personal y usuarios de otros lugares del mundo.
- **Anuncios web:** por medio del internet enviar anuncios para comunicar las características de los servicios de la agencia, propósito empresarial, política y valores en donde más que darles a conocer a las personas sobre la plataforma virtual se les transmita a las personas la calidad humana de la organización para generar una percepción acertada en ellos.

 <b>LOS LIBERTADORES</b> <small>FUNDACIÓN UNIVERSITARIA</small>	<b>OPCIÓN DE GRADO EN CREACIÓN DE EMPRESA</b> <b>PLAN DE EMPRESA</b>	Código: <b>F2-CEE</b> Versión: <b>02</b>
---	---	---

### **3. Componente productivo y técnico**

#### **3.1 Descripción del diseño y estado del desarrollo del servicio**

DISTER ASISTENCIA S.A.S es una agencia virtual incluyente e innovadora que se ajusta a las nuevas costumbres y oportunidades que ha otorgado la tecnología. Que prestará los servicios de una manera personalizada es decir que será acorde a las necesidades del usuario, en donde incluiremos los elementos médicos, ayudas móviles o cognitivas en el momento de la asistencia, para garantizar la protección de la salud, bienestar y comodidad.

Los servicios que ofrece DISTER ASISTENCIA son:

- Servicio de acompañamiento a los adultos en condiciones especiales para cita médica o tramites personales: en esta categoría la agencia ofrece dos servicios uno básico y otro especializado, el primero se prestará con personal con formación técnica o tecnológica en el área de la salud y el segundo se realizará con prestadores profesionales con conocimientos en la atención de cualquier discapacidad y con capacidades para afrontar cualquier situación.
- Servicio de acompañamiento a los adultos mayores para cita médica o tramites personales: en este servicio la agencia ofrece un acompañamiento básico y otro especializado en donde uno contará con prestadores del servicio en nivel técnico o tecnológico y el otro se desarrollará con profesionales en el área de la salud.



- Servicio de transporte para los adultos en condiciones especiales para cita médica o tramite personal: en el transporte a los adultos mayores la agencia ofrece varias categorías de servicios uno premium, el cual está conformado por vehículos amplios y adaptados con ramplas y sillas deslizables, el otro servicio es el transporte básico el cual contara con vehículos amplios y con sillas cómodas.
- Servicio de transporte para los adultos mayores para cita médica o tramite personal: en este servicio la agencia ofrece un transporte básico y otro especializado en donde uno contará con vehículos de gama general y el otro tendrá vehículos de últimas generaciones.

**Precios de los servicios:**

Servicio de acompañamiento básico a las personas en condiciones especiales: 21.000 por hora

Servicio de acompañamiento intermedio: 30.000 por hora

Servicio de acompañamiento especializado a las personas en condiciones especiales: monto máximo hasta 40.000 por hora

Servicio de acompañamiento básico a los adultos mayores: 21.000

Servicio de acompañamiento intermedio: 30.000 por hora

Servicio de acompañamiento especializado a los adultos mayores: monto máximo hasta 40.000 por hora

 <b>LOS LIBERTADORES</b> <small>FUNDACIÓN UNIVERSITARIA</small>	<b>OPCIÓN DE GRADO EN CREACIÓN DE EMPRESA</b> <b>PLAN DE EMPRESA</b>	Código: <b>F2-CEE</b> Versión: <b>02</b>
---	---	---

El costo del servicio de transporte dependerá del tipo de vehículo que elija el cliente y de la distancia del recorrido.

**Medios de pagos a DISTER ASISTENCIA:**

La agencia recibirá el valor total de los servicios prestados por medio de pagos on line a través de tarjetas débito o crédito en el cual la organización sacará el 20% de comisión por los servicios realizados por los prestadores y el resto del dinero se le consignará a la cuenta personal de los clientes.

**Proceso de reclusión de clientes**

Los prestadores del servicio de acompañamiento y transporte que deseen incorporarse a la organización deben cumplir con todos los requerimientos de la agencia, inscribirse en la página digital, autorizar a la agencia a que verifique toda la información suministrada por ellos y realizar los dos test psicotécnicos mencionados anteriormente (test de wartegg y test de la figura humana). Una vez se haya validado y confirmado que todos los datos son auténticos se enviara un correo a los prestadores del servicio de acompañamiento y transporte para comunicarles que han sido acreditados para que se inscriban en el portal de DISTER y creen su perfil con toda la información que ellos consideren pertinentes.

**Pasos para acceder a los servicios de DISTER ASISTENCIA**

- El primer paso para acceder a los servicios es descargar la aplicación de DISTER ASISTENCIA e inscribirse en la página web.

 <b>LOS LIBERTADORES</b> <small>FUNDACIÓN UNIVERSITARIA</small>	<b>OPCIÓN DE GRADO EN CREACIÓN DE EMPRESA</b> <b>PLAN DE EMPRESA</b>	Código: <b>F2-CEE</b> Versión: <b>02</b>
---	---	---

- El segundo paso que debe realizar el usuario es acceder a la página web un día antes de la realización del servicio y diligenciar un formato en donde suministre la información acerca de la condición especial que presente el usuario, así como sus datos personales y demás referencia de su historia clínica.
- Como tercer paso el sistema automáticamente le enviara los perfiles de los prestadores de los servicios que se ajusten a sus requerimientos, en el cual podrán encontrar el horario de disponibilidad, el precio y la experiencia que tiene en el área.
- Para acceder al servicio de transporte el cliente deberá elegir el tipo de transporte que más se ajuste a sus expectativas, diligenciar un formato básico en el que debe indicar la hora de salida, la ubicación de residencia del usuario y el lugar al que se dirige para poder así estimar el cálculo del costo, ya sea por recorrido o por hora e inmediatamente se le enviará un soporte con la confirmación de la reserva del vehículo.
- En última instancia el sistema le enviará automáticamente la confirmación del servicio solicitado, además si el cliente lo prefiere recibirá a través de su correo electrónico un reporte sobre la salida y el link de quejas, reclamos o sugerencias.

### **3.2. Ficha técnica del servicio**

**Tabla 4. ficha técnica del servicio de DISTER ASISTENCIA**

<b>FICHA TÉCNICA DEL SERVICIO</b>
-----------------------------------

 <b>LOS LIBERTADORES</b> FUNDACIÓN UNIVERSITARIA	<b>OPCIÓN DE GRADO EN CREACIÓN DE EMPRESA</b> <b>PLAN DE EMPRESA</b>	Código: <b>F2-CEE</b> Versión: <b>02</b>
--	---	---

Nombre del servicio	Servicio de acompañamiento a las personas en condiciones especiales y adulto mayor.
Descripción del servicio	<p>La empresa presta un servicio personalizado mediante el estudio de los factores críticos de la historia clínica de cada usuario para identificar qué habilidades debe poseer la persona que va a prestar el servicio acompañamiento, los elementos médicos que debe llevar para evitar inconvenientes (medidor de presión y glucosa, oxígeno, termómetro entre otros) y el tipo de transporte que se ajusta a sus necesidades.</p> <p>Generamos confianza mediante la creación y promoción de un perfil profesional de los prestadores del servicio, que se encuentran afiliados a la agencia, en donde se incluye los datos personales, títulos profesionales obtenidos y experiencia en el área. En segunda instancia se realiza un seguimiento digitalizado a los cuidadores con toda la información relacionada con la salida del usuario como actividades realizadas, estado del lugar visitado, personas con las que interactuó, sugerencias del especialista, análisis a practicar y demás información que se considere relevante. En tercera instancia la agencia digital cuenta con un espacio de calificación colaborativa del servicio, para aportar quejas, reclamos y denuncias de cualquier inconveniente que se les presente para que la empresa tenga las bases para mejorar los procesos.</p>
Metodología	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El primer paso para acceder a los servicios es descargar la aplicación de DISTER ASISTENCIA e inscribirse en la página web.</li> <li>• El segundo paso que debe realizar el usuario es acceder a la página web un día antes de la realización del servicio y diligenciar un formato en donde suministre la información acerca de la condición especial que presente el usuario, así como sus datos personales y demás referencia de su historia clínica.</li> <li>• Como tercer paso el sistema automáticamente le enviara los perfiles de los prestadores de los servicios que se ajusten a sus requerimientos, en el cual podrán encontrar el horario de disponibilidad, el precio y la experiencia que tiene en el área.</li> </ul>

 <b>LOS LIBERTADORES</b> FUNDACIÓN UNIVERSITARIA	<b>OPCIÓN DE GRADO EN CREACIÓN DE EMPRESA</b> <b>PLAN DE EMPRESA</b>	Código: <b>F2-CEE</b> Versión: <b>02</b>
--	---	---

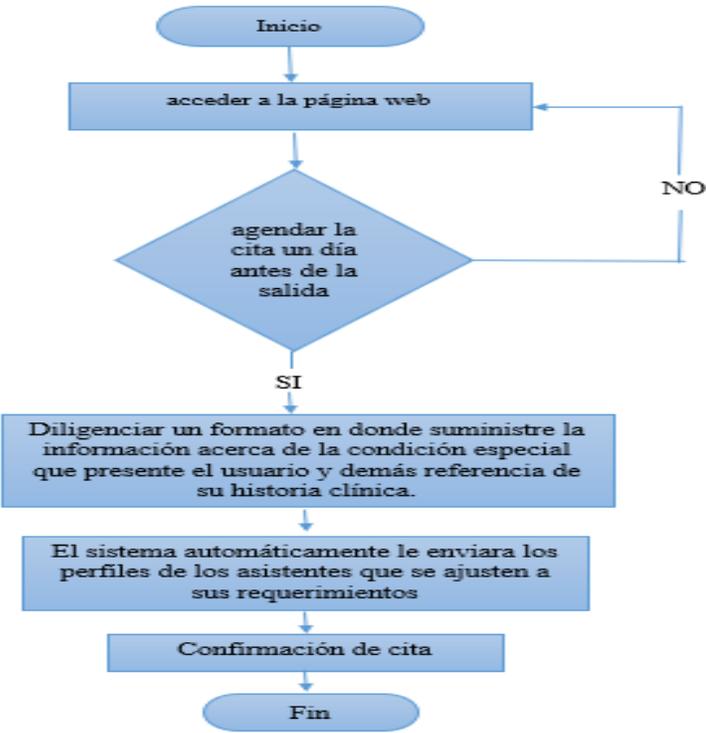
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Para acceder al servicio de transporte el cliente deberá elegir el tipo de transporte que más se ajuste a sus expectativas, diligenciar un formato básico en el que debe indicar la hora, la ubicación de residencia del usuario y el lugar al que se dirige para poder así estimar el cálculo del costo, ya sea por recorrido o por hora e inmediatamente se le enviará un soporte con la confirmación de la reserva del vehículo.</li> <li>• En última instancia el sistema le enviará automáticamente la confirmación del servicio solicitado, además si el cliente lo prefiere recibirá a través de su correo electrónico un reporte sobre la salida y el link de quejas, reclamos o sugerencias.</li> </ul>
<b>Recursos</b>	<p><b>Infraestructura física:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 escritorio de mesa</li> <li>• 1 computador</li> <li>• 1 silla de oficina</li> <li>• 1 teléfono</li> </ul> <p><b>Servicios públicos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Internet</li> <li>• Telefonía móvil</li> </ul> <p><b>Servicios web:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Dominio:</b> el registrador de dominios que utiliza la agencia es GoDaddy, porque el costo de la inscripción del nombre del dominio es de bajo costo (el costo de <a href="http://disterasistencia.com.co">disterasistencia.com.co</a> es de 11.709 mensual) por lo que se convierte en el valorador de dominio que más se ajusta a las necesidades de la plataforma digital. Además de que el reconocimiento que posee el software de tecnología que posee GoDaddy es una garantía para la organización a la hora de impulsar a DISTER ASISTENCIA y dar a conocer el nombre de la compañía.</li> <li>• <b>Hosting :</b> el proveedor del portal web de la agencia es Share Tribe ya que le otorga a la compañía todas las herramientas que necesita como: plataforma de pagos, soporte para PHP y MYSQL, operaciones para configurar correos PuP3, compatibilidad con gestores de contenidos y acceso FTP las 24 horas del día los 7 días de la semana con un nivel del 99.9% de funcionalidad del servidor. El precio de funcionamiento que cobra Share Tribe son otras de las</li> </ul>

razones por las que Dister esta ofertando los servicios en esta web ya que mensualmente solo se cancela 272.550,00 pesos (79 USD) lo que es bastante accesible si se tiene en cuenta que la compañía se encuentra en proceso de estructuración.

Fuente: elaboración propia.

**3.3 Diagrama de flujo.**

**Ilustración 13. diagrama de flujo DISTER ASISTENCIA.**



Fuente: elaboración propia.

**3.4 equipos e infraestructura requerida (maquinaria y tecnología).**

Infraestructura física:

 <b>LOS LIBERTADORES</b> <small>FUNDACIÓN UNIVERSITARIA</small>	<b>OPCIÓN DE GRADO EN CREACIÓN DE EMPRESA</b> <b>PLAN DE EMPRESA</b>	Código: <b>F2-CEE</b> Versión: <b>02</b>
---	---	---

- 1 escritorio de mesa
- 1 computador
- 1 silla de oficina
- 1 teléfono

Servicios públicos:

- Internet
- Telefonía móvil

Servicios web:

- **Dominio:** el registrador de dominios que utiliza la agencia es GoDaddy, porque el costo de la inscripción del nombre del dominio es de bajo costo (el costo de [disterasistencia.com.co](http://disterasistencia.com.co) es de 11.709 mensual) por lo que se convierte en el valorador de dominio que más se ajusta a las necesidades de la plataforma digital. Además de que el reconocimiento que posee el software de tecnología que posee GoDaddy es una garantía para la organización a la hora de impulsar a **DISTER ASISTENCIA** y dar a conocer el nombre de la compañía.
- **Hosting :** el proveedor del portal web de la agencia es Share Tribe ya que le otorga a la compañía todas las herramientas que necesita como: plataforma de pagos, soporte para PHP y MySQL, operaciones para configurar correos PuP3, compatibilidad con gestores de contenidos y acceso FTP las 24 horas del día los 7 días de la semana con un nivel del 99.9% de funcionalidad del servidor. El precio de funcionamiento que cobra Share



Tríbe son otras de las razones por las que DISTER está ofertando los servicios en esta web ya que mensualmente solo se cancela 272.550,00 pesos (79 USD) lo que es bastante accesible si se tiene en cuenta que la compañía se encuentra en proceso de estructuración.

### 3.5 Plan de implementación.

**Tabla 5. cronograma de actividades de DISTER ASISTENCIA.**

Descripción de las actividades	Responsabilidades	Calendario											
		Agosto				Septiembre				Octubre			
		S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4
Construir legalmente la agencia	Socio 1 Yulissa De La Cruz												
Inscribir la marca y el nombre ante la cámara colombiana de comercio electrónico	Socio 2 Yuleidis Jiménez												
Comprar el dominio y el hosting de la página web	Socio 3 Kelly Castellar												
Diseñar y estructurar la página web	Socio 1 Yulissa De La Cruz												
Reclutar candidatos para la prestación del servicio de acompañamiento	Socio 3 Kelly Castellar												

 <b>LOS LIBERTADORES</b> FUNDACIÓN UNIVERSITARIA	<b>OPCIÓN DE GRADO EN CREACIÓN DE EMPRESA</b> <b>PLAN DE EMPRESA</b>	Código: <b>F2-CEE</b> Versión: <b>02</b>
--	---	---

Publicidad y promoción de la agencia	Socio 2 Yuleidis Jiménez												
Inicio de actividades	Todos los socios												

Fuente: elaboración propia.

### **3.6 aspectos sociales del proyecto.**

En la actualidad existen innumerables programas, fundaciones y normas sociales que han intentado facilitar y mejorar las condiciones de vida de los adultos mayores y las personas en condiciones especiales, a través de innumerables esfuerzos de protección que requieren de la ayuda y el apoyo de la sociedad para involucrar dinámica y socialmente a las personas de la tercera edad y con algún tipo de condición diferente.

Debido a lo anterior es que se diseñó este proyecto para apoyar estas dos poblaciones; para contribuir en la calidad de vida de ellos mediante la búsqueda constantemente del bienestar psicológico, la comodidad y la salud física, emocional y mental de estas personas y la de sus familiares.

## **4. Componente del talento humano**

### **4.1 Descripción del equipo emprendedor**

Integrante numero 1:

Kelly Johanna Castellar Castellar

Cc:1143354004

Código: 201524126493



Ocupación: estudiante

## **Competencias académicas**

### **Conocimientos**

- Organización de estudio
- Realización de proyectos
- Exposición en panel

### **Actitud y disposición**

- Positiva
- Emprendedora
- Motivadora
- Comunicadora
- Sociable

### **Habilidades:**

- Pensamiento creativo
- Empatía
- Manejo de emociones
- Aprendizaje

## **Competencias laborales**

### **Conocimientos en:**

 <p><b>LOS LIBERTADORES</b> FUNDACIÓN UNIVERSITARIA</p>	<p><b>OPCIÓN DE GRADO EN CREACIÓN DE EMPRESA</b> <b>PLAN DE EMPRESA</b></p>	<p>Código: <b>F2-CEE</b> Versión: <b>02</b></p>
--	---	---

- Contabilidad básica
- Administración de empresas
- Salud ocupacional
- Seguridad industrial

### **Actitud y disposición**

- Responsable
- Creativa
- Trabajo en equipo
- compromiso

### **Habilidades**

- Organización
- Proyección
- Manejo de herramientas ofimáticas
- Disciplina

### **Experiencia**

- Experiencia en organización y logística de eventos de emprendimientos, protección ambiental y celebraciones hoteleras adquirida en la práctica institucional en la fundación Tucultura.
- Experiencia en proyecto de inclusión a discapacitados en universidades oficiales de Cartagena dirigida por el docente John Jurado y asistencia a charlas de autosuficiencia de

 <b>LOS LIBERTADORES</b> <small>FUNDACIÓN UNIVERSITARIA</small>	<b>OPCIÓN DE GRADO EN CREACIÓN DE EMPRESA</b> <b>PLAN DE EMPRESA</b>	Código: <b>F2-CEE</b> Versión: <b>02</b>
---	---	---

las personas en condiciones especiales por contacto de funcionario de la secretaria de participación ciudadana Jair Fontanillo

- Experiencia empírica en cuidado de adultos mayores en el hogar
- Experiencia en presentaciones en redcolsi a nivel local y nacional
- Experiencia en auxiliar contable en manejo de ingresos, egresos, facturación, cobro cartera e inventario.

Integrante numero 2:

Yuleidis Paola Jiménez vega

Cc:1235042243

Código: 201524306493

Ocupación: estudiante

**Habilidades interpersonales**

- Trabajo en equipo
- Motivación
- Manejo de estrés
- Administración del tiempo
- Negociación
- Comunicación

**Habilidades sociales**

 <p><b>LOS LIBERTADORES</b> FUNDACIÓN UNIVERSITARIA</p>	<p><b>OPCIÓN DE GRADO EN CREACIÓN DE EMPRESA</b> <b>PLAN DE EMPRESA</b></p>	<p>Código: <b>F2-CEE</b> Versión: <b>02</b></p>
--	---	---

- Tomar iniciativa
- Resolver problemas
- Tomar de decisiones
- Empatía

**Conocimientos en:**

- mercadeo y ventas
- atención al cliente
- Gestión administrativa
- Administración de empresas

**Experiencias:**

- experiencias en exposiciones en redcolsi a nivel local.
- experiencia en auxiliar administrativa y de ventas en un establecimiento de comercio.

Integrante numero 3:

Yulissa Paola de la cruz Caraballo

Cc:1143404838

Código: 201524406493

Ocupación: estudiante

**Competencias académicas**

 <p><b>LOS LIBERTADORES</b> FUNDACIÓN UNIVERSITARIA</p>	<p><b>OPCIÓN DE GRADO EN CREACIÓN DE EMPRESA</b> <b>PLAN DE EMPRESA</b></p>	<p>Código: <b>F2-CEE</b> Versión: <b>02</b></p>
--	---	---

- Compromiso
- Capacidad de tomar iniciativa
- Sociabilidad
- Conocimientos generales básicos
- Competencias cognitivas
- Activa

**Competencias laborales**

- Comunicación interpersonal
- Trabajo en equipo
- Capacidad de adaptación
- responsabilidad
- Proactiva
- Orden

**Conocimientos en:**

- Administración de empresas
- Contabilidad básica
- Atención al cliente
- Mercadeo y venta-básico

**Experiencias:**

 <b>LOS LIBERTADORES</b> FUNDACIÓN UNIVERSITARIA	<b>OPCIÓN DE GRADO EN CREACIÓN DE EMPRESA</b> <b>PLAN DE EMPRESA</b>	Código: <b>F2-CEE</b> Versión: <b>02</b>
--	---	---

- Experiencia en organización y manejo de logística de los emprendimientos del proyecto festival del amor de la fundación de tucultura.
- Experiencia en ventas en un establecimiento de comercio.
- Creación de proyecto de inclusión de personas en condiciones especiales en las universidades de la ciudad de Cartagena liderado por el docente John jurado y asistencias a charlas de la incorporación de las personas en condiciones especiales con el resto del mundo y como se debe tratar a este grupo de personas dirigidas por el funcionario Jair fontanillo de la secretaria de participación ciudadana.

## **5. Componente jurídico-tributario**

### **5.1 Normativa**

**Normatividad según (Silva, 2018) en la cámara colombiana del comercio electrónico.**

LEY 527 DE 1999 – “LEY DE COMERCIO ELECTRÓNICO”

- Establece el “principio de equivalencia funcional”
- Equivalencia entre:
  - Firma electrónica y firmas autógrafas
  - Mensajes de datos y documentos escritos
- Establece reglas para la certificación de firmas digitales y para la creación de Entidades de Certificación.

 <p><b>LOS LIBERTADORES</b> FUNDACIÓN UNIVERSITARIA</p>	<p><b>OPCIÓN DE GRADO EN CREACIÓN DE EMPRESA</b> <b>PLAN DE EMPRESA</b></p>	<p>Código: <b>F2-CEE</b> Versión: <b>02</b></p>
--	---	---

LEY 633 DE 2000.

- Artículo 91. Todas las páginas Web y sitios de Internet de origen colombiano que operan en el Internet y cuya actividad económica sea de carácter comercial, financiero o de prestación de servicios, deberán inscribirse en el registro mercantil y suministrar a la dirección de impuestos y aduanas nacionales DIAN, la información de transacciones económicas en los términos que esta entidad lo requiera.

LEY 1480 de 2011 protección al consumidor:

- Obligaciones especiales para los proveedores de bienes y servicios que se ofrezcan usando medios electrónicos:
- Deberes especiales de información (identificación del proveedor, características de los bienes, medios de pago disponibles, texto del contrato etc.)
- Deberes de conservar información
- Forma de radicación de peticiones, quejas y reclamos
- Vínculo a la autoridad de Protección al Consumidor

LEY 1480 de 2011 protección al consumidor:

- **Reversión del pago**

- Cuando el consumidor sea objeto de fraude, o corresponda a una operación no solicitada, o el producto adquirido no sea recibido, o el producto entregado no corresponda a lo solicitado o sea defectuoso.
- Tendrá derecho a la reversión del pago

 <b>LOS LIBERTADORES</b> <small>FUNDACIÓN UNIVERSITARIA</small>	<b>OPCIÓN DE GRADO EN CREACIÓN DE EMPRESA</b> <b>PLAN DE EMPRESA</b>	Código: <b>F2-CEE</b> Versión: <b>02</b>
---	---	---

#### DECRETO 587 DE 2016

- Es diferente al llamado “DERECHO DE RETRACTO” (Derecho de arrepentimiento)
- Derecho relacionado con ventas a distancia y por métodos no tradicionales
- Derecho a devolver el producto hasta 5 días después de recibido.

#### LEY 1480 de 2011 protección al consumidor:

- Protección de los niños, niñas y adolescentes en comercio electrónico.
- El proveedor deberá tomar las medidas posibles para verificar la edad del consumidor.
- PUBLICIDAD DIRIGIDA A MENORES: Decreto 975 de 2015

#### LEY 1480 de 2011 protección al consumidor:

- Portales de contacto. (Personas que ponen a disposición del público una plataforma electrónica en la que personas ofrecen productos para su comercialización y a su vez los consumidores puedan contactarlos por ese mismo mecanismo)
- Deberá exigir a todos los oferentes información que permita su identificación, la cual podrá ser consultada por quien haya comprado un producto con el fin de presentar una queja o reclamo y deberá ser suministrada a la autoridad competente cuando esta lo solicite.

#### Ley 1735 de 2014 inclusión financiera:

- Crea Sociedad Especializadas en Depósitos y Pagos Electrónicos (SEDE)

 <b>LOS LIBERTADORES</b> <small>FUNDACIÓN UNIVERSITARIA</small>	<b>OPCIÓN DE GRADO EN CREACIÓN DE EMPRESA</b> <b>PLAN DE EMPRESA</b>	Código: <b>F2-CEE</b> Versión: <b>02</b>
---	---	---

- Bajo capital
- Entidades financieras más flexibles
- SEDPEs ofrecerán giros y transferencias a bajo costo mediante el uso de las nuevas tecnologías.
- Permitirá realizar pagos y giros mediante teléfonos celulares, internet y tarjetas débito
- Con cuentas que están exentas del gravamen a los movimientos financieros (cuatro por mil).

### **Normatividad para la prestación del servicio de acompañamiento**

El Sistema obligatorio de garantía de la calidad en salud para Colombia (SOGC), es producto de un trabajo mancomunado del Ministerio de Salud (actual Ministerio de la Protección Social) y el Consorcio internacional conformado por la Asociación Centro de Gestión Hospitalaria.

Según (Ministerio de salud , s.f.) se deben cumplir las normas de calidad establecida en la norma técnica de calidad para la gestión pública NTCGP 1000 de 2009.

- Resolución N° 2003 del 28 de mayo de 2014:  
Por la cual se definen los Procedimientos y condiciones de inscripción de los prestadores de Servicios de Salud y de Habilitación de servicios de salud
- Resolución N° 4445 de 1996:  
Por el cual se dictan normas para el cumplimiento del contenido del Título IV de la Ley 09 de 1979, en lo referente a las condiciones sanitarias que deben cumplir los establecimientos hospitalarios y similares.
- Resolución 1441 La presente resolución tiene por objeto establecer los procedimientos y condiciones de habilitación así como adoptar el Manual de Habilitación que deben cumplir:

 <b>LOS LIBERTADORES</b> <small>FUNDACIÓN UNIVERSITARIA</small>	<b>OPCIÓN DE GRADO EN CREACIÓN DE EMPRESA</b> <b>PLAN DE EMPRESA</b>	Código: <b>F2-CEE</b> Versión: <b>02</b>
---	---	---

las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud, los profesionales independientes de la Salud, los servicios de transporte especial de pacientes y las entidades con objeto social diferente a la prestación de servicios de salud que por requerimientos propios de su actividad, brinden de manera exclusiva servicios de baja complejidad y consulta especializada, que no incluya servicios de hospitalización ni quirúrgicos.

### **Normatividad de transporte en Colombia**

Según el (Ministerio de transporte , s.f.) las leyes que debe cumplir el transporte en Colombia son las siguientes:

LEY No. 105 DEL 30 DE DICIEMBRE DE 1993: "Por la cual se dictan disposiciones básicas sobre el transporte, se redistribuyen competencias y recursos entre la Nación y las Entidades Territoriales, se reglamenta la planeación en el sector transporte y se dictan otras disposiciones".

LEY 336 DE 1996: La presente ley tiene por objeto unificar los principios y los criterios que servirán de fundamento para la regulación y reglamentación del Transporte Público Aéreo, Marítimo, Fluvial, Férreo, Masivo y Terrestre y su operación en el Territorio Nacional, de conformidad con la Ley 105 de 1993, y con las normas que la modifiquen o sustituyan.

DECRETO 174 DE 2001: por el cual se reglamenta el Servicio Público de Transporte Terrestre Automotor Especial.

 <b>LOS LIBERTADORES</b> <small>FUNDACIÓN UNIVERSITARIA</small>	<b>OPCIÓN DE GRADO EN CREACIÓN DE EMPRESA</b> <b>PLAN DE EMPRESA</b>	Código: <b>F2-CEE</b> Versión: <b>02</b>
---	---	---

LEY 769 DE 2002 (agosto 6) Por la cual se expide el Código Nacional de Tránsito Terrestre y se dictan otras disposiciones.

DECRETO 1660 DE 2003: Por el cual se reglamenta la accesibilidad a los modos de transporte de la población en general y en especial de las personas con discapacidad.

## **5.2 Obligaciones tributarias**

Según (Ruiz, 2003) las obligaciones tributarias del comercio electrónico son:

**IVA:** El impuesto al valor agregado que se paga cuatrimestral, que se aplica sobre el precio de venta del servicio.

**Impuesto sobre las rentas:** es un impuesto que se cancela anualmente y se fija sobre los ingresos de las organizaciones.

**Impuesto de industria y comercio:** es un impuesto que se paga bimestralmente, y se origina por la realización directa o indirecta de cualquiera actividad comercial, de servicios o industrial.

## **6. Componente financiero**

### **6.1 Análisis de costo y gasto**

La siguiente tabla muestra los costos y gastos de DISTER ASISTENCIA para el primer año de funcionamiento.

**Tabla 6. Análisis de costo y gasto.**

 <b>LOS LIBERTADORES</b> FUNDACIÓN UNIVERSITARIA	<b>OPCIÓN DE GRADO EN CREACIÓN DE EMPRESA</b> <b>PLAN DE EMPRESA</b>	Código: <b>F2-CEE</b> Versión: <b>02</b>
--	---	---

Costos de ejecutar el servicio año 1	
Mano de obra	\$ 101.505.600
Gastos fijos	
Publicidad	\$ 200.000
Servicio de internet y luz	\$ 480.000
Seguro	\$ 1.500.000
Servicio web	\$ 140.508
Hosting	\$ 3.270.600
Honorarios	\$ 18.579.168

Fuente: elaboración propia.

**Tabla 7. gastos fijos mensuales y anuales de DISTER ASISTENCIA.**

Gastos fijos	Gastos fijos mensuales	Gastos fijos anuales
publicidad	\$ 200.000	\$ 200.000
internet y luz	\$ 40.000	\$ 480.000
seguro	\$ 1.500.000	\$ 1.500.000
servicio web	\$ 11.709	\$ 140.508
hosting	\$ 272.550	\$ 3.270.600
salario	\$ 516.088	\$ 18.579.168

Fuente: elaboración propia.



## 6.2 Estado financiero

### 6.2.1 Balance general.

El balance general de DISTER ASITENCIA proyecta que el estado de las cuentas de los activos corrientes y patrimonio tendrá un movimiento positivo. Como se muestra en la siguiente tabla.

**Tabla 8. Balance general de DISTER ASISTENCIA.**

	Año 0	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
<b>BALANCE GENERAL</b>						
<b>Activo</b>						
Efectivo	0	3.205.636	7.204.525	12.123.125	16.834.514	21.940.382
Cuentas X Cobrar	0	0	0	0	0	0
Provisión Cuentas por Cobrar	0	0	0	0	0	0
Inventarios Materias Primas e Insumo	0	0	0	0	0	0
Inventarios de Producto en Proceso	0	0	0	0	0	0
Inventarios Producto Terminado	0	0	0	0	0	0
Anticipos y Otras Cuentas por Cobrar	0	0	0	0	0	0
Gastos Anticipados	0	0	0	0	0	0
<b>Total Activo Corriente:</b>	<b>0</b>	<b>3.205.636</b>	<b>7.204.525</b>	<b>12.123.125</b>	<b>16.834.514</b>	<b>21.940.382</b>
Terrenos	0	0	0	0	0	0
Construcciones y Edificios	0	0	0	0	0	0
Maquinaria y Equipo de Operación	0	0	0	0	0	0
Muebles y Enseres	1.000.000	800.000	600.000	400.000	200.000	0
Equipo de Transporte	0	0	0	0	0	0
Equipo de Oficina	4.000.000	2.000.000	0	0	0	0
Servicios por pagar	0	0	0	0	0	0
Cultivos Permanentes	0	0	0	0	0	0
<b>Total Activos Fijos:</b>	<b>5.000.000</b>	<b>2.800.000</b>	<b>600.000</b>	<b>400.000</b>	<b>200.000</b>	<b>0</b>
<b>Total Otros Activos Fijos</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>ACTIVO</b>	<b>5.000.000</b>	<b>6.005.636</b>	<b>7.804.525</b>	<b>12.523.125</b>	<b>17.034.514</b>	<b>21.940.382</b>
<b>Pasivo</b>						
Cuentas X Pagar Proveedores	0	0	0	0	0	0
Impuestos X Pagar	0	49.500	58.966	916.597	1.254.059	1.624.842
Acreedores Varios	0	0	0	0	0	0
Obligaciones Financieras	0	0	0	0	0	0
Otros pasivos a LP	0	0	0	0	0	0
Obligación Fondo Emprender (Contingente)	0	0	0	0	0	0
<b>PASIVO</b>	<b>0</b>	<b>49.500</b>	<b>58.966</b>	<b>916.597</b>	<b>1.254.059</b>	<b>1.624.842</b>
<b>Patrimonio</b>						
Capital Social	5.000.000	7.000.000	9.000.000	11.000.000	13.000.000	15.000.000
Reserva Legal Acumulada	0	0	0	0	186.097	440.709
Utilidades Retenidas	0	0	-1.043.864	-1.264.441	48.239	1.575.310
Utilidades del Ejercicio	0	-1.043.864	-210.577	1.860.969	2.546.120	3.293.321
Revalorización patrimonio	0	0	0	0	0	0
<b>PATRIMONIO</b>	<b>5.000.000</b>	<b>5.956.136</b>	<b>7.745.559</b>	<b>11.606.528</b>	<b>15.780.455</b>	<b>20.315.540</b>
<b>PASIVO + PATRIMONIO</b>	<b>5.000.000</b>	<b>6.005.636</b>	<b>7.804.525</b>	<b>12.523.125</b>	<b>17.034.514</b>	<b>21.940.382</b>

fuelle: elaboración propia.

### 6.3 Estado de resultado.

El estado de resultado muestra que para el tercer año de funcionamiento de DISTER ASISTENCIA la empresa iniciara a generar utilidades. Como se presenta en la siguiente tabla.

**Tabla 9. Estado de resultado de DISTER ASISTENCIA.**

 <b>LOS LIBERTADORES</b> FUNDACIÓN UNIVERSITARIA	<b>OPCIÓN DE GRADO EN CREACIÓN DE EMPRESA</b> <b>PLAN DE EMPRESA</b>	Código: <b>F2-CEE</b> Versión: <b>02</b>
--	---	---

ESTADO DE RESULTADOS	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Ventas	126.882.000	135.615.697	144.950.562	154.927.976	165.592.167
Devoluciones y rebajas en ventas	0	0	0	0	0
Materia Prima, Mano de Obra	101.505.600	108.492.557	115.960.449	123.942.380	132.473.734
Depreciación	2.200.000	2.200.000	200.000	200.000	200.000
Agotamiento	0	0	0	0	0
Otros Costos	488	506	525	545	565
<b>Utilidad Bruta</b>	<b>23.175.912</b>	<b>24.922.633</b>	<b>28.789.587</b>	<b>30.785.050</b>	<b>32.917.868</b>
Gasto de Ventas	200.000	207.480	215.240	223.290	231.641
Gastos de Administración	23.970.276	24.866.764	25.796.781	26.761.581	27.762.464
Provisiones	0	0	0	0	0
Amortización Gastos	0	0	0	0	0
<b>Utilidad Operativa</b>	<b>-994.364</b>	<b>-151.611</b>	<b>2.777.566</b>	<b>3.800.180</b>	<b>4.923.763</b>
Otros ingresos					
Intereses	0	0	0	0	0
Otros ingresos y egresos	0	0	0	0	0
<b>Utilidad antes de impuestos</b>	<b>-994.364</b>	<b>-151.611</b>	<b>2.777.566</b>	<b>3.800.180</b>	<b>4.923.763</b>
Impuestos (35%)	49.500	58.966	916.597	1.254.059	1.624.842
<b>Utilidad Neta Final</b>	<b>-1.043.864</b>	<b>-210.577</b>	<b>1.860.969</b>	<b>2.546.120</b>	<b>3.298.921</b>

fuelle: elaboración propia.

#### 6.4 *flujo de caja.*

La tabla siguiente demuestra que la rotación de efectivo de DISTER ASISTENCIA ha sido aprovechado en las actividades operativas de inversión y financiamiento de la empresa.

**Tabla 10. Flujo de caja de DISTER ASISTENCIA.**

FLUJO DE CAJA	Año 0	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
<b>Flujo de Caja Inversión</b>						
Variación Cuentas por Cobrar		0	0	0	0	0
Variación Inv. Materias Primas e insumos <sup>3</sup>		0	0	0	0	0
Variación Inv. Prod. En Proceso		0	0	0	0	0
Variación Inv. Prod. Terminados		0	0	0	0	0
Var. Anticipos y Otros Cuentas por Cobrar		0	0	0	0	0
Otros Activos		0	0	0	0	0
Variación Cuentas por Pagar		0	0	0	0	0
Variación Acreedores Varios		0	0	0	0	0
Variación Otros Pasivos		0	0	0	0	0
Variación del Capital de Trabajo	0	0	0	0	0	0
Inversión en Terrenos	0	0	0	0	0	0
Inversión en Construcciones	0	0	0	0	0	0
Inversión en Maquinaria y Equipo	0	0	0	0	0	0
Inversión en Muebles	-1.000.000	0	0	0	0	0
Inversión en Equipo de Transporte	0	0	0	0	0	0
Inversión en Equipos de Oficina	-4.000.000	0	0	0	0	0
Inversión en Semovientes	0	0	0	0	0	0
Inversión Cultivos Permanentes	0	0	0	0	0	0
Inversión Otros Activos	0	0	0	0	0	0
Inversión Activos Fijos	-5.000.000	0	0	0	0	0
<b>Neto Flujo de Caja Inversión</b>	<b>-5.000.000</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Flujo de Caja Financiamiento</b>						
Desembolsos Fondo Emprender	0	0	0	0	0	0
Desembolsos Pasivo Largo Plazo	0	0	0	0	0	0
Amortizaciones Pasivos Largo Plazo	0	0	0	0	0	0
Intereses Pagados	0	0	0	0	0	0
Dividendos Pagados	0	0	0	0	-372.194	-763.836
Capital	5.000.000	2.000.000	2.000.000	2.000.000	2.000.000	2.000.000
<b>Neto Flujo de Caja Financiamiento</b>	<b>5.000.000</b>	<b>2.000.000</b>	<b>2.000.000</b>	<b>2.000.000</b>	<b>1.627.806</b>	<b>1.236.164</b>
<b>Neto Período</b>	<b>0</b>	<b>3.205.636</b>	<b>3.998.899</b>	<b>4.918.600</b>	<b>4.711.389</b>	<b>5.105.868</b>
Saldo anterior	0	0	3.205.636	7.204.525	12.123.125	16.834.514
Saldo siguiente	0	3.205.636	7.204.525	12.123.125	16.834.514	21.940.382

fuelle: elaboración propia.

### 6.5 Análisis de inversión inicial y retorno sobre la inversión.

La inversión inicial de los socios es de 5.000.000, y para los años siguientes será de 2.000.000.

**Tabla 11. estructura de capital DISTER ASISTENCIA.**

Estructura de Capital							
Capital Socios	\$	5.000.000	7.000.000	9.000.000	11.000.000	13.000.000	15.000.000
Capital Adicional Socios	\$		2.000.000	2.000.000	2.000.000	2.000.000	2.000.000
Obligaciones Fondo Emprender	\$	0	0	0	0	0	0
Obligaciones Financieras	\$	0	0	0	0	0	0

Fuente: elaboración propia.

	<b>LOS LIBERTADORES</b> FUNDACIÓN UNIVERSITARIA	<b>OPCIÓN DE GRADO EN CREACIÓN DE EMPRESA</b> <b>PLAN DE EMPRESA</b>	Código: <b>F2-CEE</b> Versión: <b>02</b>
---	--	---	---

## Otras inversiones

**Tabla 12. otras inversiones de DISTER ASISTENCIA.**

	Un.	Año 0
<b>Inversiones (Inicio Periodo)</b>		
Terrenos	\$	0
Construcciones y Edificios	\$	0
Maquinaria y Equipo	\$	0
Muebles y Enseres	\$	1.000.000
Equipo de Transporte	\$	0
Equipos de Oficina	\$	4.000.000
Semovientes pie de Cria	\$	
Cultivos Permanentes	\$	
<b>Total Inversiones</b>	\$	

Fuente: elaboración propia.

## Retorno de la inversión

Luego de ejecutar todas las proyecciones financieras, se identifico que el porcentaje de beneficio de la inversión es de 34,70%. Lo que satisface las expectativas de los socios. Porque el valor actual neto es de 1.269.181 y el periodo de recuperación de la inversión es en el segundo año.

**Tabla 13. Retorno de la inversión de DISTER ASISTENCIA**

	Año 0	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
<b>Flujo de Caja y Rentabilidad</b>						
Flujo de Operación		1.205.636	1.998.889	2.918.600	3.083.583	3.869.704
Flujo de Inversión	-5.000.000	0	0	0	0	0
Flujo de Financiación	5.000.000	2.000.000	2.000.000	2.000.000	1.627.806	1.236.164
<b>Flujo de caja para evaluación</b>	<b>-5.000.000</b>	<b>1.205.636</b>	<b>1.998.889</b>	<b>2.918.600</b>	<b>3.083.583</b>	<b>3.869.704</b>
<b>Flujo de caja descontado</b>	<b>-5.000.000</b>	<b>964.509</b>	<b>1.279.289</b>	<b>1.494.323</b>	<b>1.263.036</b>	<b>1.268.025</b>
<b>Criterios de Decisión</b>						
Tasa mínima de rendimiento a la que aspira el emprendedor	25%					
TIR (Tasa Interna de Retorno)	34,70%					
VAN (Valor actual neto)	1.269.181					
PRI (Periodo de recuperación de la inversión)	1,91					
Duración de la etapa improductiva del negocio ( fase de implementación).en meses	2 mes					
Nivel de endeudamiento inicial del negocio, teniendo en cuenta los recursos del fondo emprender. ( AFE/AT)	0,00%					
Periodo en el cual se plantea la primera expansión del negocio ( Indique el mes )	36 mes					
Periodo en el cual se plantea la segunda expansión del negocio ( Indique el mes )	60 mes					

fuentes: elaboración propia.

 <b>LOS LIBERTADORES</b> FUNDACIÓN UNIVERSITARIA	<b>OPCIÓN DE GRADO EN CREACIÓN DE EMPRESA</b> <b>PLAN DE EMPRESA</b>	Código: <b>F2-CEE</b> Versión: <b>02</b>
--	---	---

### 6.6 *Análisis de sensibilidad e índice financiero.*

DISTER ASISTENCIA requiere vender 6042 horas anuales, distribuidos entre los servicios de acompañamiento a personas en condiciones especiales y adulto mayor, Para lograr el punto de equilibrio que requiere ingresos anuales de \$126.882.000. como se muestra a continuación.

**Tabla 14. Análisis de venta de DISTER ASISTENCIA.**

	Año 0	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
<b>Total Ventas</b>						
Precio Promedio	21.000,0	21.785,4	22.600,2	23.445,4	24.322,3	
Ventas	6.042	6.225	6.414	6.608	6.808	
Ventas	126.882.000	135.615.697	144.950.562	154.927.976	165.592.167	

Fuente: elaboración propia.

### 6.7 **Fuentes de apoyo financiero.**

La agencia DISTER ASISTENCIA se financia con recursos propios producto del aporte de los socios.

## **7. Componente de impacto y validación**

### **7.1 Impacto social**

La agencia de acompañamiento DISTER ASISTENCIA busca a través de sus servicios humanizados apoyar a las personas en condiciones especiales y adultos mayores creando un enlace en conjunto con sus cuidadores, prestadores de los servicios de acompañamiento y la comunidad en general, para que se integren a través de la plataforma en el diseño de un plan de acción que busque el mejoramiento de la calidad de vida, el bienestar, la inclusión, el

 <b>LOS LIBERTADORES</b> <small>FUNDACIÓN UNIVERSITARIA</small>	<b>OPCIÓN DE GRADO EN CREACIÓN DE EMPRESA</b> <b>PLAN DE EMPRESA</b>	Código: <b>F2-CEE</b> Versión: <b>02</b>
---	---	---

compromiso y el involucramiento de toda la sociedad en dos problemáticas actuales del país como lo son el acompañamiento idóneo y la movilización cómoda y segura que requieren estas dos poblaciones.

## **7.2 Impacto ambiental**

DISTER ASISTENCIA es consciente de que toda actividad produce un impacto positivo o negativo en el medio ambiente es por ello que a través de charlas concientiza a los prestadores de los servicios de la agencia a que apliquen prácticas eco amigables como lo son el ahorro de energía en todas las conexiones virtuales con sus usuarios y el mantenimiento periódico de los vehículos transportadores para mitigar la emisión de monóxido de carbono de los mismos.

## **7.3 Impacto social.**

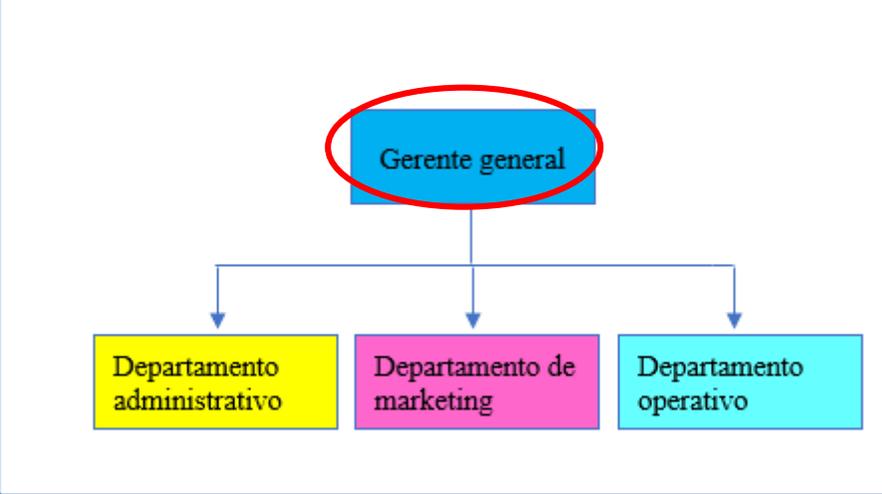
con la puesta en marcha de la plataforma web se pretende mitigar el número de personas con carreras afines a la salud y transportadores con vehículo que se encuentren desempleados, para disminuir los altos índices de desocupación en los que se encuentra sumergida la ciudad de Cartagena por la falta de oportunidades laborales. Por otro lado, con el emprendimiento de esta compañía también se busca incidir en el desarrollo económico de la región, para contribuir en el mejoramiento de la calidad de vida de esta población.

#### 7.4 Validaciones.

##### 7.4.1 Validación técnica.

#### Gerente general

**Tabla 15. Validación técnica gerente general de DISTER ASISTENCIA**

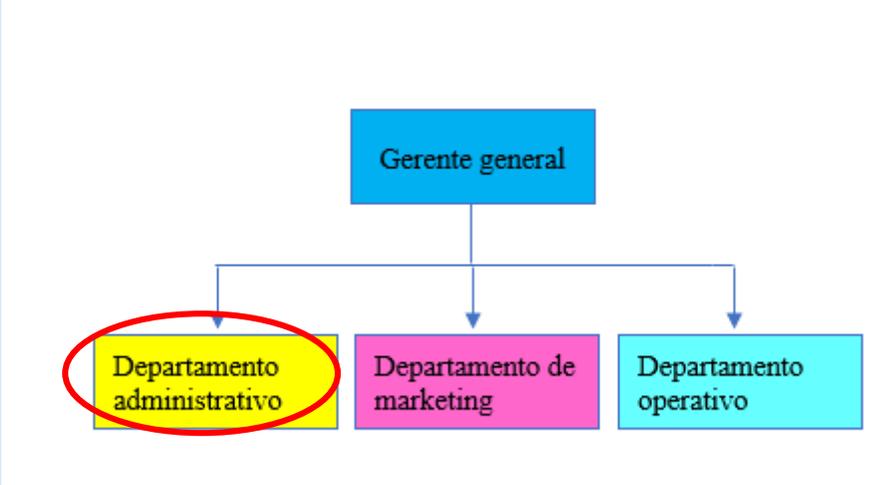
Cargo	Gerente general
Dependencia	Área administrativa
Numero de cargos	1
Cargo a quien reporta	Ninguno
Cargos que le reportan	Departamento administrativo, departamento de marketing, departamento operativo
Jerarquía del cargo	 <pre> graph TD     GG[Gerente general] --&gt; DA[Departamento administrativo]     GG --&gt; DM[Departamento de marketing]     GG --&gt; DO[Departamento operativo]           </pre>
Formación profesional	Administrador de empresas con conocimientos en contabilidad
Experiencia laboral	2 años
Funciones	la función principal de este es planear, evaluar, dirigir y controlar todas las actividades de los departamentos de la compañía para asegurar el logro de los objetivos institucionales

Fuente: elaboración propia.

 <b>LOS LIBERTADORES</b> FUNDACIÓN UNIVERSITARIA	<b>OPCIÓN DE GRADO EN CREACIÓN DE EMPRESA</b> <b>PLAN DE EMPRESA</b>	Código: <b>F2-CEE</b> Versión: <b>02</b>
--	---	---

## Departamento administrativo

**Tabla 16. Validación técnica departamento administrativo de DISTER ASISTENCIA.**

Cargo	Gerente de administración
Dependencia	Área administrativa
Numero de cargos	1
Cargo a quien reporta	Gerente general
Cargos que le reportan	Ninguno
Jerarquía del cargo	 <pre> graph TD     GG[Gerente general] --&gt; DA[Departamento administrativo]     GG --&gt; DM[Departamento de marketing]     GG --&gt; DO[Departamento operativo]           </pre>
Formación profesional	Administrador de empresas
Experiencia laboral	2 años
Funciones	sus actividades son organizar y distribuir los recursos humanos, financieros, tecnologicos y materiales de la agencia

Fuente: elaboración propia.

## Departamento de marketing

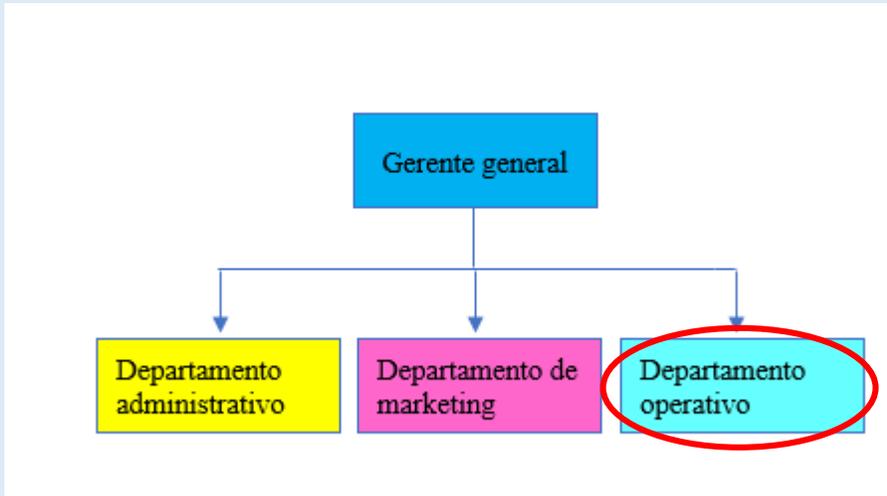
**Tabla 17. Validación técnica departamento de marketing y publicidad de DISTER ASISTENCIA.**

Cargo	Gerente de marketing y publicidad
Dependencia	Área marketing
Numero de cargos	1
Cargo a quien reporta	Gerente general
Cargos que le reportan	Ninguno
Jerarquía del cargo	 <pre> graph TD     GG[Gerente general] --&gt; DA[Departamento administrativo]     GG --&gt; DM[Departamento de marketing]     GG --&gt; DO[Departamento operativo]           </pre>
Formación profesional	Administrador de empresas con conocimientos en marketing digital y publicidad
Experiencia laboral	2 años
Funciones	su tareas se fundamenta en manejar y coordinar toda las estrategias de promocion, publicidad y venta.

Fuente: elaboración propia.

## Gerente de operaciones

**Tabla 18. Validación técnica del departamento de operaciones de DISTER ASISTENCIA.**

Cargo	Gerente de operaciones
Dependencia	Área marketing
Numero de cargos	1
Cargo a quien reporta	Gerente general
Cargos que le reportan	Ninguno
Jerarquía del cargo	 <pre> graph TD     GG[Gerente general] --&gt; DA[Departamento administrativo]     GG --&gt; DM[Departamento de marketing]     GG --&gt; DO[Departamento operativo]   </pre>
Formación profesional	Administrador de empresas con conocimientos en operaciones y procesos digitales
Experiencia laboral	2 años
Funciones	se encargan de supervisar que la información de la plataforma digital este correcta, segura y actualizada.

Fuente: elaboración propia.

 <b>LOS LIBERTADORES</b> FUNDACIÓN UNIVERSITARIA	<b>OPCIÓN DE GRADO EN CREACIÓN DE EMPRESA</b> <b>PLAN DE EMPRESA</b>	Código: <b>F2-CEE</b> Versión: <b>02</b>
--	---	---

#### 7.4.2 Validación financiera.

Para la verificación de la rentabilidad de DISTER ASISTENCIA se tomó como referencia los datos de las proyecciones financieras de la agencia, como son la TIR y el VPN los cuales demuestran que la viabilidad de la compañía es positiva porque la TIR es igual a 34.70% lo cual indica que es mayor que la tasa de rendimiento mínima atractiva (25%) y el VPN es 1.269.181 estableciendo que el mismo es mayor que , además en la tabla se puede denotar que los inversionistas de la agencia podrán recuperar su inversión inicial al término de dos años, lo cual garantiza el retorno de su capital .

**Tabla 19. Validación financiera de DISTER ASISTENCIA.**

	Año 0	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Flujo de Operación		1.205.636	1.998.889	2.918.600	3.083.583	3.869.704
Flujo de Inversión	-5.000.000	0	0	0	0	0
Flujo de Financiación	5.000.000	2.000.000	2.000.000	2.000.000	1.627.806	1.236.164
<b>Flujo de caja para evaluación</b>	<b>-5.000.000</b>	<b>1.205.636</b>	<b>1.998.889</b>	<b>2.918.600</b>	<b>3.083.583</b>	<b>3.869.704</b>
<b>Flujo de caja descontado</b>	<b>-5.000.000</b>	<b>964.509</b>	<b>1.279.289</b>	<b>1.494.323</b>	<b>1.263.036</b>	<b>1.268.025</b>
<b>Criterios de Decisión</b>						
Tasa mínima de rendimiento a la que aspira el emprendedor	25%					
TIR (Tasa Interna de Retorno)	34,70%					
VAN (Valor actual neto)	1.269.181					
PRI (Periodo de recuperación de la inversión)	1,91					

fuente: elaboración propia.

#### 7.4.3 Validación comercial.

La agencia de acompañamiento requiere de \$24.170.276 de pesos anuales para cubrir sus gastos fijos los cuales provienen de la realización de campañas publicitarias por un valor mensual de \$200.000, el porcentaje de aporte a servicios de internet y luz por un monto mensual

 <b>LOS LIBERTADORES</b> <small>FUNDACIÓN UNIVERSITARIA</small>	<b>OPCIÓN DE GRADO EN CREACIÓN DE EMPRESA</b> <b>PLAN DE EMPRESA</b>	Código: <b>F2-CEE</b> Versión: <b>02</b>
---	---	---

de \$40.000, la cancelación de un seguro anual que tiene un costo de \$1.500.000, el valor del dominio de la pagina web que es 11.709 pesos mensual, el hosting que le cancela la agencia a share tribe de \$272.550 pesos mensual y \$516.088 en honorarios. Para los gastos de DISTER ASISTENCIA la plataforma requiere \$ 101.505.600 anuales para cancelar la mano de obra de los prestadores del servicio de acompañamiento.

Para cubrir todos los gastos y costos mencionados anteriormente DISTER ASISTENCIA requiere que los ingresos anuales sean iguales o superior a \$126.880.000, para la obtención de estos la plataforma debe de vender aproximadamente 21 horas de servicios diarios, 504 horas de servicios mensuales y 6042 horas de servicios anuales distribuidas entre el servicio de acompañamiento a las personas en condiciones especiales y adultos mayores.

 <b>LOS LIBERTADORES</b> <small>FUNDACIÓN UNIVERSITARIA</small>	<b>OPCIÓN DE GRADO EN CREACIÓN DE EMPRESA</b> <b>PLAN DE EMPRESA</b>	Código: <b>F2-CEE</b> Versión: <b>02</b>
---	---	---

## 8. Conclusiones

A términos generales se podría finalizar diciendo que DISTER ASISTENCIA es una plataforma virtual que se adapta a los nuevos estándares comerciales que exige la revolución tecnológica que se ha incorporado en el país, en donde el mundo virtual ha cambiado la forma de comprar y vender productos y servicios, es por ello que con esta propuesta innovadora se busca relacionar la tecnología con personas profesionales y con familiares dedicados a cuidar el bienestar de sus seres queridos en condiciones especiales o adulto mayor con el fin de no solo lograr un beneficio económico sino también contribuir en el bienestar, la inclusión y generar humanización en todos los sectores de la sociedad.

Teniendo en cuenta el análisis técnico, financiero y comercial la rentabilidad de la agencia es viable si se continua con todos los estándares de ventas proyectados para los años posteriores. para que los ingresos de estas ventas sean empleados en el desarrollo económico de la compañía se hace necesario cumplir con toda normatividad jurídica y tributaria para evitar sanciones que aumenten los costos y gastos en la prestación de los servicios.

Según el cálculo de la TIR y el VPN la viabilidad que proyecta DISTER ASISTENCIA tiene un alto nivel de confiabilidad para los inversionistas, indicando que el crecimiento económico de

 <b>LOS LIBERTADORES</b> FUNDACIÓN UNIVERSITARIA	<b>OPCIÓN DE GRADO EN CREACIÓN DE EMPRESA</b> <b>PLAN DE EMPRESA</b>	Código: <b>F2-CEE</b> Versión: <b>02</b>
--	---	---

la empresa será constante, permitiéndole de este modo lograr todos los objetivos organizacionales y abriéndole paso a la agencia a que incursione en la prestación de otros servicios para ampliar la gama de ofertas de la plataforma y así incursionar en otros mercados, lo que claramente serviría de impulsos para reclutar acompañantes, transportadores, personas en condiciones especiales y adultos mayores en otros lugares del mundo.

 <p><b>LOS LIBERTADORES</b> FUNDACIÓN UNIVERSITARIA</p>	<p><b>OPCIÓN DE GRADO EN CREACIÓN DE EMPRESA</b> <b>PLAN DE EMPRESA</b></p>	<p>Código: <b>F2-CEE</b> Versión: <b>02</b></p>
--	---	---

### **Bibliografía**

1. Camara de comercio . (s.f.). *Camara de comercio de Bogota* . Obtenido de <https://linea.ccb.org.co/descripcionciuu/>
2. DANE. (2018). *DANE*. Obtenido de <https://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/demografia-y-poblacion/discapacidad>
3. Martinez, C. (s.f.). *Lifeder.com*. Obtenido de <https://www.lifeder.com/sector-terciario-colombia/>
4. Ministerio de comercio. (2018). *Ministerio de comercio*. Obtenido de oficinas de estudios economicos : <http://www.mincit.gov.co/getattachment/1c8db89b-efed-46ec-b2a1-56513399bd09/Colombia.aspx>
5. Ministerio de salud . (s.f.). *Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad en Salud*. Obtenido de <https://www.minsalud.gov.co/salud/PServicios/Paginas/sistema-obligatorio-garantia-calidad-SOGC.aspx>
6. Ministerio de transporte . (s.f.). *Ministerio de transporte* . Obtenido de <https://www.mintransporte.gov.co/documentos/5/normatividad/>
7. Registro mercantil camara de comercio cartagena . (2017). *cartagena en cifras* . Obtenido de 7. [https://www.cccartagena.org.co/sites/default/files/publicaciones/cartagena\\_en\\_cifras-noviembre\\_2017\\_1.pdf](https://www.cccartagena.org.co/sites/default/files/publicaciones/cartagena_en_cifras-noviembre_2017_1.pdf)

 <b>LOS LIBERTADORES</b> FUNDACIÓN UNIVERSITARIA	<b>OPCIÓN DE GRADO EN CREACIÓN DE EMPRESA</b> <b>PLAN DE EMPRESA</b>	Código: <b>F2-CEE</b> Versión: <b>02</b>
--	---	---

8. Ruiz, O. Z. (2003). Comercio electrónico y virtualidad tributaria . *Revista de impuestos en Colombia* , 4-9.
9. Silva, N. B. (24 de Mayo de 2018). *Camara colombiana de comercio electrónico* .  
 Obtenido de  
[https://www.ccce.org.co/sites/default/files/biblioteca/2\\_MARCO%20REGULATORIO%20DEL%20ECCOMMERCE%20-%20CCCE.pdf](https://www.ccce.org.co/sites/default/files/biblioteca/2_MARCO%20REGULATORIO%20DEL%20ECCOMMERCE%20-%20CCCE.pdf)
10. Superintendencia de sociedades . (s.f.). *superintendencia de sociedades*. Obtenido de indicadores financieros ciu:  
[https://www.supersociedades.gov.co/delegatura\\_aec/estudios\\_financieros/Paginas/sirem.aspx](https://www.supersociedades.gov.co/delegatura_aec/estudios_financieros/Paginas/sirem.aspx).
11. <https://www.sharetribe.com/products/pricing/>.
12. [https://co.godaddy.com/offers/domains/coupon?isc=goflco31&countryview=1&currencytype=cop&gclid=Cj0KCQiAiNnuBRD3ARIsAM8KmlvGHrrUk9qUu1bcG-XT76\\_wwxN6r9S2fA7ZLMrZb9A9EK79zjXqfqkaApw0EALw\\_wcB&gclsrc=aw.ds](https://co.godaddy.com/offers/domains/coupon?isc=goflco31&countryview=1&currencytype=cop&gclid=Cj0KCQiAiNnuBRD3ARIsAM8KmlvGHrrUk9qUu1bcG-XT76_wwxN6r9S2fA7ZLMrZb9A9EK79zjXqfqkaApw0EALw_wcB&gclsrc=aw.ds)
13. <https://www.eltiempo.com/archivo/documento/CMS-16471012>
14. <https://www.larepublica.co/economia/los-analistas-esperan-que-la-inflacion-se-haya-ubicado-en-septiembre-en-374-2917100>.
15. <https://www.portafolio.co/economia/proyecciones-economicas-de-bancolombia-para-el-2020-535070>.



**LOS LIBERTADORES**  
FUNDACIÓN UNIVERSITARIA

**OPCIÓN DE GRADO EN CREACIÓN DE EMPRESA**  
**PLAN DE EMPRESA**

Código: **F2-CEE**  
Versión: **02**