

**FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UNA EMPRESA DE SERVICIOS  
DOMÉSTICOS INTEGRALES EN LA CIUDAD DE BARRANCABERMEJA**

**SARA HERAZO SUÁREZ  
JENNIFER NAYARETH REYES MONSALVE**

**UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER  
INSTITUTO DE PROYECCIÓN REGIONAL Y EDUCACIÓN A DISTANCIA  
GESTIÓN EMPRESARIAL  
BUCARAMANGA  
2014**

**FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UNA EMPRESA DE SERVICIOS  
DOMÉSTICOS INTEGRALES EN LA CIUDAD DE BARRANCABERMEJA**

**SARA HERAZO SUÁREZ  
JENNIFER NAYARETH REYES MONSALVE**

**Proyecto de grado para optar al título de Profesional en Gestión Empresarial**

**Director  
EDWIN GAMBOA SAAVEDRA  
Ingeniero Industrial**

**UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER  
INSTITUTO DE PROYECCIÓN REGIONAL Y EDUCACIÓN A DISTANCIA  
GESTIÓN EMPRESARIAL  
BUCARAMANGA  
2014**

## **AGRADECIMIENTOS**

Los autores expresan sus agradecimientos a:

Edwin Gamboa Saavedra, Director de la Investigación, por sus aportes y sus orientaciones en el proceso investigativo del proyecto.

Los tutores del programa Gestión Empresarial y Catedráticos de la Universidad Industrial de Santander, por su colaboración en la consolidación de la idea empresarial.

Todas aquellas personas que en una u otra forma colaboraron en la realización de la presente factibilidad.

## **DEDICATORIA**

SARA Y JENIFFER Dedicar este proyecto a Dios, por habernos permitido llegar hasta este punto y darnos la salud para lograr nuestros objetivos, además de su infinita bondad y amor.

A nuestros padres y familiares por ser ejemplo de perseverancia y constancia por sus consejos, valores, por la motivación constante, que nos ha permitido ser personas de bien, pero más que nada, por su amor.

Y a todas las personas que con su apoyo, compañía y confianza permitieron esta meta hoy un logro.

A Dios, por concederme la sabiduría y el discernimiento para lograr con éxito esta primera etapa de mi vida.

## CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCION	20
1. GENERALIDADES	21
1.1 PANORAMA DEL SECTOR	21
1.1.1 Evolución y tendencias del servicio doméstico en el mundo	21
1.1.2 Evolución y tendencias del servicio doméstico en Colombia	24
1.1.3 Evolución y tendencias del servicio doméstico en Barrancabermeja	27
1.2 CONTEXTO GEOGRÁFICO	28
1.3 ASPECTOS LEGALES	32
2. ESTUDIO DE MERCADOS	33
2.1 OBJETIVOS	33
2.1.1 Objetivo General	33
2.1.2 Específicos	33
2.2 DESCRIPCION DEL SERVICIO	33
2.2.1. Descripción, Usos y especificaciones del servicio	33
2.2.2. Atributos diferenciadores del servicio con respecto a la competencia	37
2.3 MERCADO POTENCIAL Y OBJETIVO	38
2.3.1 Mercado potencial	38
2.3.2 Mercado objetivo	38
2.4 INVESTIGACIÓN DE MERCADOS	38
2.4.1 La demanda	38
2.4.2 Tabulación, Presentación y Análisis de Resultados	41
2.4.3. Estimación de la demanda	54
2.4.4 Proyección de la demanda	56
2.5 OFERTA	57
2.5.1 Necesidades de información.	57
2.5.2 Análisis de la situación actual de la competencia	57
2.6 DEMANDA POTENCIAL INSATISFECHA	58
2.7 CANALES DE COMERCIALIZACION	58
2.7.1 Estructura de los canales actuales	58
2.7.2 Ventajas y desventajas de los canales actuales	59
2.7.3 Selección de los canales de comercialización	59
2.8 PRECIO	59
2.8.1 Análisis de precios de la competencia	59
2.8.2 Estrategias de fijación de precios	60
2.9 PUBLICIDAD Y PROMOCION	60
2.9.1 Objetivos. Entre los cuales se relacionan:	60
2.9.2 Logotipo. A continuación se detallan:	60

2.9.3 Slogan	61
2.9.4 Análisis de medios	62
2.9.5 Selección de medios	63
2.9.6 Estrategias Publicitarias	64
2.9.7 Presupuesto de publicidad y promoción	64
2.10 CONCLUSIONES Y POSIBILIDADES DEL PROYECTO	65
3. ESTUDIO TÉCNICO	67
3.1 TAMAÑO DEL PROYECTO	67
3.1.1 Descripción del tamaño del proyecto	67
3.1.2 Factores que determinan el tamaño de un proyecto	67
3.1.3 Capacidad del proyecto	68
3.2 LOCALIZACIÓN	70
3.2.1 Macro localización	70
3.2.2 Micro localización	70
3.3 INGENIERÍA DEL PROYECTO	73
3.3.1 Ficha técnica del producto	73
3.3.2 Descripción técnica del proceso	73
3.3.3 Diagrama de operación, proceso y procedimiento	74
3.3.4 Control de calidad.	75
3.3.5 Recursos	77
3.3.6 Análisis de Proveedores	80
3.3.7 Distribución de planta	81
3.4 CONCLUSIONES SOBRE LA VIABILIDAD TÉCNICA DEL PROYECTO	82
4. ESTUDIO ADMINISTRATIVO	84
4.1 FORMA DE CONSTITUCIÓN	84
4.2 CULTURA ORGANIZACIONAL	85
4.2.1 Visión	85
4.2.2 Misión	85
4.2.3 Objetivos.	85
4.2.4 Políticas	85
4.3 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	86
4.3.1 Organigrama	86
4.3.2 Descripción y perfil de cargo	87
4.3.3. Asignación Salarial.	95
4.4 CONCLUSIONES SOBRE LA VIABILIDAD ADMINISTRATIVA DEL PROYECTO	96
5. ESTUDIO FINANCIERO	98
5.1 INVERSIONES	98
5.1.1 Inversión Fija	98
5.1.2 Inversión diferida	100
5.1.3 Inversión de capital de trabajo	101
5.1.4 Inversión total	109

5.1.5 Fuentes de financiación	109
5.2. COSTOS Y GASTOS	112
5.2.1. Costos y gastos fijos	112
5.2.2. Costos y gastos variables	112
5.2.3. Costo y gasto total unitario	113
5.3. PRECIO DE VENTA	114
5.4. PROYECCIONES FINANCIERAS	115
5.4.1. Ingresos	115
5.4.2. Egresos	116
5.5. ESTADOS FINANCIEROS	116
5.5.1 Estado de Resultados Proyectados a 5 años	116
5.5.2 Flujo de Caja Proyectado	118
5.5.3 Balance General inicial y proyectado	121
5.6. CONCLUSIONES SOBRE LA VIABILIDAD FINANCIERA DEL PROYECTO	122
6. EVALUACIÓN DEL PROYECTO	123
6.1 EVALUACIÓN SOCIAL Y LOS ASPECTOS CLAVES DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL	123
6.2 EVALUACIÓN AMBIENTAL	124
6.2.1 Matriz de evaluación de impactos	124
6.2.2 Plan de mitigación	124
6.3 EVALUACIÓN FINANCIERO	125
6.3.1 Valor presente neto	125
6.3.2 Tasa Interna Retorno TIR	127
6.3.3. Período de recuperación	127
6.3.4. Análisis de las Razones Financieras	127
6.4 PUNTO DE EQUILIBRIO	129
6.5 CONCLUSIONES SOBRE LA EVALUACION FINANCIERA DEL PROYECTO	130
7. CONCLUSIONES	131
8. RECOMENDACIONES	132
BIBLIOGRAFÍA	133
ANEXOS	135

## LISTA DE FIGURAS

	<b>Pág.</b>
Figura 1. Mapa del municipio de Barrancabermeja	28
Figura 2. Servicio domésticos	35
Figura 3. Servicio de cocina y jardinería	35
Figura 4 Cuidado de ancianos y de menores.	36
Figura 5. Responsabilidad de los servicios domésticos	41
Figura 6. Integrantes de la familia	42
Figura 7. Contratan o distribuyen funciones del hogar	43
Figura 8. Servicios que demandan los hogares	44
Figura 9. Frecuencia de uso de los servicios domésticos	45
Figura 10. Formas para contratar personal servicio doméstico	46
Figura 11. Calificación del servicio	47
Figura 12. Razones sobre el servicio doméstico que contrata	48
Figura 13. La necesidad de una empresa del servicio personal doméstico	49
Figura 14. Expectativas frente al servicio de contratación del servicio doméstico.	50
Figura 15. Valor a cancelar por el servicio como cuota anual	51
Figura 16. Garantías del servicio	52
Figura 17. Disposición de cancelar pólizas de seguros.	53
Figura 18. Formas de buscar servicios	54
Figura 19. Logotipo de la empresa	61
Figura 20. Pendon y tarjetas de presentación	63
Figura 21. Solicitud y venta del servicio de suministro de personal doméstico.	75
Figura 22. Distribución en planta.	82
Figura 23. Organigrama de la empresa.	86
Figura 24. Punto de equilibrio.	129

## LISTA DE CUADROS

	Pág.
Cuadro 1. Evolución de la población censal por zonas	29
Cuadro 2. Empresas vigentes en Barrancabermeja	31
Cuadro 3. Descripción de servicios	34
Cuadro 4. Descripción técnica del servicio	34
Cuadro 5. Estratificación de las familias de Barrancabermeja	38
Cuadro 6. Ficha técnica.	39
Cuadro 7. Responsabilidad de los servicios domésticos	41
Cuadro 8. Integrantes de la familia	42
Cuadro 9. Contratan o distribuyen funciones del hogar	43
Cuadro 10. Servicios que demandan los hogares	44
Cuadro 11. Frecuencia de uso de los servicios domésticos	45
Cuadro 12. Formas para contratar personal servicio doméstico	46
Cuadro 13. Calificación del servicio	47
Cuadro 14. Razones sobre el servicio doméstico que contrata	48
Cuadro 15. La necesidad de una empresa del servicio personal doméstico	49
Cuadro 16. Expectativas frente al servicio de contratación del servicio doméstico.	50
Cuadro 17. Valor a cancelar por el servicio, como cuota anual	51
Cuadro 18. Garantías del servicio	52
Cuadro 19. Disposición de cancelar pólizas de seguros.	53
Cuadro 20. Formas de buscar servicios	54
Cuadro 21. Estimación de los hogares con expectativas del servicio.	55
Cuadro 22. Estimación de la demanda.	56
Cuadro 23. Proyección de la demanda	56
Cuadro 24. Selección de medios de comunicación	64
Cuadro 25. Presupuesto de lanzamiento	65
Cuadro 26. Presupuesto de operaciones	65
Cuadro 27. Capacidad diseñada	68
Cuadro 28. Capacidad instalada	69
Cuadro 29. Capacidad utilizada	69
Cuadro 30. Capacidad utilizada proyectada	69
Cuadro 31. Ponderación y asignación de puntos a cada uno de los factores.	70
Cuadro 32. División y descripción de grados a los factores	71
Cuadro 33. Ponderación de los factores.	71
Cuadro 34. Grados de cada factor.	72
Cuadro 35. Total puntos por zonas	72
Cuadro 36. Ficha técnica del servicio	73
Cuadro 37. Personal operativo.	77

Cuadro 38. Personal administrativo.	77
Cuadro 39. Muebles y enseres.	78
Cuadro 40. Maquinaria y equipo	78
Cuadro 41. Elementos de oficina	78
Cuadro 42 Equipos de oficina	79
Cuadro 43. Insumos para la prestación de servicio.	79
Cuadro 44. Estudio de proveedores	80
Cuadro 45. Perfil del cargo: Gerente	87
Cuadro 46. Perfil del cargo: Secretaria	88
Cuadro 47. Perfil del cargo: Contador Público	89
Cuadro 48. Perfil del cargo: Auxiliar de servicios varios	90
Cuadro 49. Perfil del cargo: Asesor comercial	91
Cuadro 50. Perfil del cargo: Abogado	92
Cuadro 51. Perfil del cargo: Técnico en sistemas	93
Cuadro 52. Perfil del cargo: Psicólogo.	94
Cuadro 53. Estructura salarial de la empresa	95
Cuadro 54. Aportes parafiscales	95
Cuadro 55. Seguridad social	96
Cuadro 56. Prestaciones a cargo del empleador	96
Cuadro 57. Maquinaria y equipos.	98
Cuadro 58. Muebles y enseres	99
Cuadro 59. Equipos de oficina	99
Cuadro 60. Elementos menores	100
Cuadro 61. Total inversión fija	100
Cuadro 62 Inversión diferida	101
Cuadro 63. Materiales para capacitación	101
Cuadro 64. Factor prestacional de la nomina	102
Cuadro 65. Valor nómina de personal primero y segundo año	103
Cuadro 66. Valor depreciaciones maquinaria y equipo	103
Cuadro 67. Valor depreciaciones Muebles y enseres	104
Cuadro 68. Valor depreciaciones Equipos de oficina	104
Cuadro 69. Valor depreciaciones Elementos de oficina	104
Cuadro 70. Valor total de las depreciaciones	105
Cuadro 71. Estimación del valor de salvamento de las inversiones fijas	105
Cuadro 72. Porcentaje de Prorrato de servicios públicos y arrendamientos, a las áreas operativa y administrativa.	105
Cuadro 73 Valor servicios públicos y arriendos asignados a las áreas operativa y administrativa.	106
Cuadro 74. Total Costos indirectos del servicio	106
Cuadro 75 Total costo de prestación del servicio	106
Cuadro 76. Gastos nómina administrativa	107
Cuadro 77. Gastos Administrativos	107
Cuadro 78. Gastos de ventas	108
Cuadro 79. Total capital de trabajo	108
Cuadro 80. Inversión total	109

Cuadro 81. Fuentes de financiación	109
Cuadro 82. Amortización del crédito	109
Cuadro 83. Costos y gastos fijos	112
Cuadro 84. Costos y gastos fijos proyectados	112
Cuadro 85. Costos y gastos variables	113
Cuadro 86. Costos y gastos variables proyectados	113
Cuadro 87. Costos fijos unitarios	113
Cuadro 88. Costos variables unitarios	114
Cuadro 89. Costos totales	114
Cuadro 90. Precio de venta	114
Cuadro 91. Presupuesto de ingresos año 1	115
Cuadro 92. Presupuesto de ingresos año 2	115
Cuadro 93. Presupuesto de ingresos año 3	115
Cuadro 94. Presupuesto de ingresos año 4	115
Cuadro 95. Presupuesto de ingresos año 5	116
Cuadro 96. Egresos del proyecto	116
Cuadro 97. Estado de resultados proyectado.	117
Cuadro 98 Flujo de caja proyectado	119
Cuadro 99. Balance General proyectado	121
Cuadro 100. Valor Presente Neto	126
Cuadro 101. Periodo de recuperación	127
Cuadro 102. Indicadores financieros	128

## LISTA DE ANEXOS

	<b>Pág.</b>
ANEXO A. Formulario encuesta	135

## RESUMEN

**TITULO:** FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UNA EMPRESA DE SERVICIOS DOMÉSTICOS INTEGRALES EN LA CIUDAD DE BARRANCABERMEJA

**AUTORES:** SARA HERAZO SUÁREZ\*\*  
JENNIFER NAYARETH REYES MONSALVE

**PALABRAS CLAVES:**

Recurso humano, selección de personal, servicio doméstico.

**DESCRIPCIÓN:**

Esta investigación tiene como objetivo crear la empresa de servicio doméstico integral en la ciudad de Barrancabermeja, teniendo como base los lineamientos de la formulación de proyecto, los cuales sustentan la elaboración de los estudios de mercado, técnico, administrativo, financiero y la evaluación ambiental, social y financiera de la iniciativa empresarial.

En el estudio de mercado, se analizó cada variable, lo cual aportó elementos para el diseño del cuestionario para su aplicación a la muestra seleccionada; con la información recopilada se cuantificó la demanda del servicio. En el estudio técnico se tuvieron en cuenta los factores del tamaño del proyecto y las capacidades diseñada, instalada y utilizada para atender el proceso de atención a los clientes. En el estudio administrativo, se definió la forma de constitución y la reglamentación actual para el manejo de personal, los perfiles y los cargos con su respectiva remuneración. En lo financiero se define la estructura de las inversiones, ingresos, egreso de la idea empresarial para generar los estados financieros; finalmente la evaluación social, ambiental, financiera para analizar la conveniencia de la inversión.

El valor total del proyecto es de \$81.098.905 representados en activos fijos, diferidos y capital de trabajo, de los cuales se requiere un crédito por valor de \$32.427.686 y los aportes de los socios es de \$48.671.219 La evaluación financiera a través de los criterios de Valor Presente Neto (V.P.N) es de \$42.301.074 y la Tasa Interna de Retorno (TIR) es del 45%.

---

\* Trabajo de grado

\*\* Universidad Industrial de Santander. instituto de Proyección Regional y Educación a Distancia. Director Edwin Gamboa Saavedra.

## ABSTRACT

**TITLE:** FEASIBILITY STUDY FOR CREATING A HOUSEHOLD INTEGRAL SERVICES COMPANY IN THE CITY OF BARRANCABERMEJA\*

**AUTHORS:** SARA HERAZO SUÁREZ\*\*  
JENNIFER NAYARETH REYES MONSALVE

**KEYWORDS:**  
Human resources, recruitment, domestic service.

### **DESCRIPCIÓN:**

This research aims to create a comprehensive domestic service company in the city of Barrancabermeja, based guidelines for the formulation of the project, which supports the development of market research, technical, administrative, financial and environmental assessment, financial and social entrepreneurship. In the administrative study, the form of constitution and the current regulations for the management of staff profiles and their respective remuneration charges defined. On the financial structure of investments, income, discharge of the business idea to generate financial statements are defined, and finally the social assessment, environmental, financial to analyze the suitability of the investment.

In the market study, each variable was analyzed, which provided input to the design of the questionnaire for application to the selected sample, with the collected information service demand was quantified. The technical study took into account the factors of size of the project and designed, installed and used to address the process of client service capabilities.

The total value of the project is \$ 81,098,905 represented in fixed assets, working capital and deferred, of which one credit is required in the amount of \$ 32,427,686 and member contributions is \$ 48,671,219 The financial evaluation through criteria of Net Present Value (NPV) is \$ 42,301,074 and the Internal Rate of Return (IRR) is 45%.

---

\* Degree work

\*\* Industrial University of Santander . Institute of Regional and Projection Distance Education. Director Edwin Gamboa Saavedra.

## GLOSARIO

**ANTECEDENTES.** Aquellas circunstancias que se han producido con anterioridad y anticipación a otras y que normalmente pueden servir para juzgar situaciones o acontecimientos posteriores

**ANTECEDENTES PERSONALES.** Certificaciones que expiden entidades de control sobre situaciones o hechos que se registran sobre alguien.

**BENCHMANR KING.** Es el proceso de comparar el desempeño contra las prácticas de otras compañías, con el propósito de mejorar la actuación.

**CANDIDATO.** Persona que se postula a ser elegida para algún cargo en una empresa privada o pública.

**CAPACIDAD.** Habilidad adquirida para realizar determinado trabajo o tarea.

**CONTRATACIÓN DE PERSONAL.** La contratación de personal es el procedimiento que se lleva a cabo en una empresa para formalizar la relación laboral con un empleado que recién ingreso a la misma.

**ENCUESTA DE SATISFACCIÓN.** Es un estudio empírico basado en la observación para determinar el grado de satisfacción del encuestado.

**HOGARES.** La palabra que se usa para designar a un lugar donde un individuo o grupo habita, creando en ellos la sensación de seguridad y calma.

**MERCHANDISING.** Termino anglosajón, que se denomina al movimiento de la mercancía hacia el consumidor en el punto de ventas.

**RECLUTAMIENTO PERSONAL.** Conjunto de procedimientos utilizados con el fin de atraer a un número suficiente de candidatos idóneos para un puesto específico en una determinada organización.

**RECURSOS HUMANOS.** El trabajo que aporta el conjunto de los empleados o colaboradores de una organización.

**SELECCIÓN DE PERSONAL.** La selección de personal forma parte del proceso de provisión de personal y viene luego del reclutamiento.

**SERVICIO DOMÉSTICO.** Conjunto de las labores del hogar (limpieza de la vivienda, preparación de alimentos, limpieza y cuidado de la ropa y el calzado, compras y el cuidado de los niños) que realizan una persona contratada para esas actividades.

**VISITA DOMICILIARIA.** Técnica privativa del servicio social que se aplica en el domicilio del cliente, a través de la entrevista y observación, con fines de diagnóstico e intervención y con el propósito de vincular el problema del cliente al sistema socio-familiar.

## INTRODUCCION

Esta investigación tiene como finalidad, la factibilidad para crear una empresa de servicio doméstico integral en la ciudad de Barrancabermeja, sustentado en un estudio de mercados, con el fin de indagar sobre la expectativa de un servicio diferente al tradicional, apoyado institucionalmente con procesos para selección de candidatos que llenen las expectativas de los hogares.

Dentro de las limitaciones encontradas, está la poca información sobre el tema de la administración del servicio doméstico integral, oferta nula de servicios a través de empresas legalmente constituidas. La metodología empleada se alinea con el estándar del manual de preparación de estudios de viabilidad industrial, el cual se parte de la necesidad o problema detectado en los hogares.

El documento está sustentado con los lineamientos de la factibilidad, el cual consta de la siguiente estructura:

Se elaboró el estudio de mercado, donde se cuantificó la demanda insatisfecha del servicio entre los hogares de los estratos 3, 4 y 5 del municipio de Barrancabermeja, información base para el diseño de estrategias comerciales y penetrar en el mercado.

En el estudio técnico, se determinó el tamaño del proyecto, su ubicación y localización, como también la descripción del proceso del servicio, los recursos físicos y humanos para el funcionamiento del mismo.

En lo administrativo, se definieron las formas de constitución de la empresa, su estructura organizacional y los perfiles de los cargos, que le permita a la empresa afrontar los desafíos y retos.

El estudio financiero, contienen las inversiones fijas, diferidas y capital de trabajo para el montaje de la empresa, como también los costos y gastos, que son la base para la evaluación del proyecto, desde el punto de vista de impacto social, ambiental y financiero.

## 1. GENERALIDADES

### 1.1 PANORAMA DEL SECTOR

**1.1.1 Evolución y tendencias del servicio doméstico en el mundo.** La Organización Internacional del Trabajo OTI, después de 92 años de existencia, ha abordado el tema del servicio doméstico y ha decidido que podrán tener los mismos derechos básicos que otros trabajadores, lo cual se considera histórico y fue adoptada por 183 estados miembros, entre delegados de los gobiernos, empleadores y trabajadores, se estima que existen entre 53 y 100 millones de personas que se desenvuelven en esta labor y esta norma adoptada tiende a protegerlas<sup>1</sup>.

Aún sin la esclavitud, las mujeres que desarrollaban las labores domésticas para terceros, fueron durante cientos de años tratadas como esclavas, sin horarios definidos, sin horas de descanso, sin remuneración en dinero. Sin educación y con exigencias por parte de los terceros de colocar su cuerpo como objeto de servicio; el incremento significativo de la población urbana durante las primeras décadas del siglo XX se debió, en gran parte, a la migración campesina de las áreas más cercanas a las ciudades. Muchas de estas migrantes fueron mujeres solas que no encontraban ninguna actividad productiva dentro de la pequeña propiedad campesina o en las grandes haciendas, que privilegiaban el trabajo masculino; algunas de estas mujeres, menos desafortunadas, encontraron empleo en los nuevos establecimientos fabriles o en talleres artesanales, pero la gran mayoría de ellas debió emplearse en el servicio doméstico.

Es importante resaltar, esta ocupación la realizan más las mujeres, pero en estudios recientes aún se habla de invisibilidad de este sector para las ciencias sociales y en particular para la historia; por cuanto sobre esta temática se ha escrito poco, tampoco existe un campo consolidado de estudios sobre ella.<sup>2</sup>

Los primeros estudios sobre el servicio doméstico, se realizaron en los años setenta, desde la problematización del desarrollo y el lugar de las mujeres en él, fue analizado como parte del sector informal del mercado de trabajo. Estas

---

<sup>1</sup> ELTIEMPO.CO Decisión histórica de la OTI sobre el servicio doméstico. Recuperado Noviembre de 2013 desde [http://www.eltiempo.com/economia/bienestar/ARTICULO-WEB-NEW\\_NOTA\\_INTERIOR-9649805.html](http://www.eltiempo.com/economia/bienestar/ARTICULO-WEB-NEW_NOTA_INTERIOR-9649805.html)

<sup>2</sup> ARZIPE Lourdes. Women in the informal labor sector; The case of Mexico City, sign 1977 (Volumen 3) No.1

investigaciones mostraron que pese a los preconceptos sobre el tema, el desarrollo económico no supuso una disminución de la ocupación en este sector; para las décadas de 1980 a 1990 con el acento en las desigualdades de clase producidas por el capitalismo, atravesadas por otras de carácter étnico, el estudio del servicio doméstico ganó fuerza en la región, especialmente en los campos de la antropología y la sociología; también se complementó con estudios que recuperan las agencias de las trabajadoras en esta ocupación como los inicios de la sindicalización, como las formas de resistencias más cotidianas para recuperar sus derechos.<sup>3</sup>

El servicio doméstico remunerado, pasó de desempeñarse de manera predominante en una única vivienda con un sistema sin retiro, a realizarse en múltiples hogares que podían cambiar con el tiempo, mayoritariamente con retiro; pasó de ser una ocupación feminizada y se incluyó a los hombres, que desempeñaban ocupaciones de choferes particulares y jardineros.

Otro fenómeno importante es la asociación o sindicalización de las mujeres que ofrecen sus servicios domésticos, ganando fuerza en las últimas décadas, condicionada por la posibilidad de establecer alianzas con otros actores sociales. Estas transformaciones incidieron sobre la relación laboral entre empleadores y empleadas, sumado también a la normativa sobre las condiciones de empleabilidad y la seguridad social<sup>4</sup>

El tema de la conformación del sindicato de trabajadoras domésticas en Chile, ha tenido un significado histórico en ese país, por cuanto ellas buscaron nuevas alianzas, acercándose tanto al movimiento de mujeres como a distintos partidos políticos. Además reconstruyeron modos cambiantes de concebir al servicio doméstico y a las trabajadoras que lo realizan, las cuales les dieron distintas denominaciones del sindicato. En Argentina, también aparece la sanción del régimen sobre esta ocupación y a la par la creación del tribunal administrativo dependiente del poder Ejecutivo, que tenía como finalidad resolver los conflictos entre empleadores y empleadas en este tipo de trabajo en Buenos Aires, importante señalar que el servicio doméstico fue el único empleo que tuvo y tiene un órgano de justicia específico con unas reglas procesales particulares, que implicaban entre otras cosas, que las trabajadoras podía presentarse ante el tribunal sin necesidad de asesoramiento letrado<sup>5</sup>.

---

<sup>3</sup> PEREZ Inés. Historias del servicio doméstico. Trabajo doméstico remunerado en Argentina y Chile recuperado en noviembre desde <http://nuevomundo.revues.org/65165>

<sup>4</sup> BRITES, Jurema. Servicio doméstico: elementos políticos de un campo desprovisto de ilusiones. Revista Antropología Social, Curitiba 2003 (No.3)

<sup>5</sup> Ibid. pág. 3

La temática de los servicios domésticos, se convierte en una idea empresarial para los nuevos emprendedores, por lo tanto expertos recomiendan, lo importante de conseguir personas interesadas en ofrecer este servicio en casas de familia, crear una empresa con oficina, medios de comunicación, siendo el más opcional la página web, acompañado de un buen sistema de celular. El servicio a ofrecer será cancelado por el jefe de hogar. La ventaja de ofrecer este personal a través de agencias, permite ofrecer confianza a los hogares y como también diversificar sus servicios de eventos especiales cuando se requieran. Hoy en día se respeta la legislación laboral vigente para otras ocupaciones, mejorando las condiciones de empleabilidad y seguridad social. Dentro de las razones para contratar el servicio doméstico se encuentran: falta de tiempo, cuando la mujer y el hombre laboran y no pueden encargarse de la limpieza en el hogar, cuando hay hijos pequeños y se requieren el cuidado permanente, cuando hay un familiar accidentado o enfermedad<sup>6</sup>. A continuación se resaltan algunas experiencias que ofrecen este servicio en América Latina.

En México, se encuentra la Agencia de Servicios Domésticos Profesionales, con una experiencia de 20 años, ofreciendo los servicios de personal doméstico de mayor confianza y seguridad en el país. Esta entidad ofrece, personal seleccionado bajo estricto proceso de investigación, extensa base de datos, periódicamente actualizada, para seleccionar el personal adecuado, garantía por cuatro meses, sustituyendo al personal que no resulta actualizado, sin ningún costo adicional. Dentro de los servicios se destacan, servicio doméstico de entrada y salida, de planta, contratadas por día, semana o mes; nanas, para atender menores de edad entre 0 a 10 años; atención y cuidado personal, como cuidadoras, auxiliar de enfermería y enfermeras; cocineras, sencilla, media y alta cocina o chef; choferes como mozo chofer, particular y ejecutivo y jardineros.<sup>7</sup>

En el Perú, la Casa Panchita SAC, asesora en la búsqueda, selección de trabajadoras del hogar, garantizando un personal idóneo. Esta empresa tiene alianza con la Asociación Grupo de Trabajo Redes (AGTR), entidad que por veinte años ha organizado las mujeres en este oficio. Dentro de los servicios búsqueda de trabajadoras del hogar, verificación de documentación de una trabajadora social y asesoría en contratos. También le ofrecen a las mujeres adscritas, talleres de niñeras, cocina, prueba de trabajo al contrato, entre otros.<sup>8</sup>

---

<sup>6</sup> BINDER Franco. Montar una empresa de servicio doméstico. Recuperado en noviembre desde <http://maestrofinanciero.com/montar-una-empresa-de-servicio-doméstico/>

<sup>7</sup> VALDEZ Margarita. Servicios domésticos. Valtorr Mexico. <http://www.valtorr.com/>

<sup>8</sup> LA CASA PANCHITA SAC. Agencia de empleo <http://www.lacasadepanchita.com/servicios.php>

En Argentina existe ServiHogar, ofreciendo personal para el servicio doméstico para tu hogar. Es un portal de avisos clasificados para los servicios generales y domésticos. Publican en forma gratis las ofertas y demandas, se debe registrar y la disponibilidad de consultar los datos.<sup>9</sup>

En Venezuela está la página de Canguro en casa, la cual es un directorio virtual de empleo para trabajadoras en los hogares y se encuentra clasificada geográficamente en todo el país.<sup>10</sup>

**1.1.2 Evolución y tendencias del servicio doméstico en Colombia.** En Colombia, el servicio doméstico desde hace muchos años las normas legales les reconocen a las personas que laboran en este oficio, los mismos derechos que otro trabajador. Forman parte de este grupo, las personas naturales que realizan tareas como aseo, cocina, lavado, planchado, cuidado de los niños, cuidado de adultos mayores, cuidadores de animales, jardineros, conductores de familias y otras labores propias del hogar. Existen 686.000 personas en este oficio que equivalen al 3.6% del total de ocupados en el país.<sup>11</sup>

En Colombia y en América Latina, el servicio doméstico representó la principal ocupación femenina de todo el siglo XX. En el 2005, se emplearon en la región más de doce millones de mujeres y niñas, lo que representa el 15% de la población femenina económicamente activa; además de ser la ocupación más feminizadas, también representa las condiciones de trabajo más precarias que la de cualquier otro empleo, con altos niveles de informalidad y bajos salarios<sup>12</sup>. La Guía Laboral sobre el Servicio Doméstico<sup>13</sup>, define a este trabajador como la persona natural que, a cambio de una remuneración, presta su servicio personal de manera directa, habitual y bajo continuada subordinación o dependencia, a una o varias personas naturales, para la ejecución de tareas de aseo, cocina, lavado, planchado, cuidado de los niños y demás labores propias del hogar del empleador; se resalta en el documento, que sólo las personas naturales pueden prestar este servicio y se entiende que son personas naturales las que están directamente relacionadas con el hogar o a la casa de habitación. Los menores de 18 años tienen prohibido desempeñar estas labores. No es trabajador de servicio

---

<sup>9</sup> SERVIHOGAR. Recuperado noviembre de 2013, desde. <http://www.servi-hogar.com/>

<sup>10</sup> GANGURO EN CASA. Recuperado en noviembre de 2013, desde [http://www.canguroencasa.com/Venezuela/Canguros-\\_\\_\\_CANGUROS\\_EMPRESA-CANG.xsql](http://www.canguroencasa.com/Venezuela/Canguros-___CANGUROS_EMPRESA-CANG.xsql)

<sup>11</sup> DANE. Reportes del mercado laboral informal recuperado en noviembre de 2013, desde [http://www.dane.gov.co/files/investigaciones/empleo/mercado\\_lab\\_colombiano/analisis\\_informalidad\\_urbana.pdf](http://www.dane.gov.co/files/investigaciones/empleo/mercado_lab_colombiano/analisis_informalidad_urbana.pdf)

<sup>12</sup> SOUZA, Asha. Camino del trabajo decente para el personal del servicio doméstico: panorama de Labor de la OTI. Documento de trabajo No.2 de 2010

<sup>13</sup> MINISTERIO DE TRABAJO. Servicio doméstico. Guía Laboral año 2012. 1era Edición.

doméstico, la persona que ejecuta labores para entidades o personas jurídicas con o sin ánimo de lucro.

Dentro de las modalidades del servicio doméstico están: internas es decir residen en el sitio de trabajo, externas no residen en el sitio de trabajo y por días, cuando se requiere solo algunos días dentro de la semana. Dentro de las formas de los contratos pueden presentarse por escrito o verbal. El Salario no puede ser inferior al salario mínimo legal vigente, aunque el empleador puede cancelarlo no solo en dinero sino también en especie y no puede ser superior al 30% representado en alimentación, habitación y vestuario<sup>14</sup>. La jornada de trabajo para los de servicios doméstico que reside en la casa del empleador, no podrá ser superior a diez horas<sup>15</sup>, según la Sentencia C-372 de 1998 de la Corte Constitucional, según el alto tribunal cuando se requiera más tiempo se reconocerá las horas extras legales. Para trabajadores externos o por días, la máxima establecida es de ocho horas diarias para un total de 48 horas semanales, sin lugar a recargo de horas extras, siempre que no se exceda a las 48 horas en la semana.

Según la Sentencia C.310 de 2007, en el Código Sustantivo de Trabajo, consagra a favor de los trabajadores de jornada incompleta, el derecho a percibir las mismas prestaciones y garantías que otorga la ley a los trabajadores con jornada completa, como son cesantías, intereses de cesantías, vacaciones, vestido y calzado de labor<sup>16</sup>. Con relación a la prima de servicios, está excluido del servicio doméstico, según la Sentencia C-51 de 1995, en razón a que el hogar no genera utilidades como lo hace una empresa. Sobre el auxilio de transporte se le cancelará a los trabajadores externos. Los descansos obligatorios remunerados en domingos y festivos, siempre que labore todos los días de la semana. La indemnización por despido sin justa causa también son aplicados, con los contratos a términos fijos, el empleador pagará el tiempo que faltará y los de término indefinido 30 días de salario cuando el tiempo sea menor a un año; en contratos mayores a un año, se adicionan 20 días por cada uno de los años siguientes.

Sobre la protección de maternidad, la trabajadora doméstica tiene derecho a un licencia de maternidad equivalente a 14 semanas y puede iniciar dos semanas antes de iniciar el parto. Sobre la licencia de paternidad, el esposo ó compañero permanente de la trabajadora doméstica tendrá derecho a ocho días hábiles de licencia remunerada de paternidad, la cual estará a cargo de la EPS donde el padre cotice. De acuerdo con el Ministerio de Trabajo, el servicio doméstico está

---

<sup>14</sup> Ibid. Pág. 3

<sup>15</sup> Ibid. pág. 4

<sup>16</sup> Ibid. pág. 5

amparada sobre el acoso laboral, cuando la conducta persistente y demostrable ejercida sobre un trabajador por parte de un jefe, encaminada a infundir miedo, intimidación o terror, siendo los más recurrentes, maltrato laboral, persecución, discriminación, inequidad, desprotección entorpecimiento, de acuerdo con la Ley 1010 de 2006, que trata sobre este aspecto<sup>17</sup>

Este sector de trabajadores surge en el país, por la facilidad para los sectores femeninos de la élite y de la clase media para dedicarse a otras actividades por fuera del hogar; tenían la facilidad de proveerse de servicio doméstico. Hogares de clase media que sostienen costurera, lavandera, sirvienta y niñeras. Aun entre los sectores medios no era extraño contar con cocinera, dentrodera, y hasta con una carguera, que tenía bajo su completa responsabilidad al recién nacido. Además semanalmente se contrataban los servicios de lavandera, aplanchadora y lavadora de pisos.<sup>18</sup>

Desde el punto de vista educativo, en este trabajo se concentra el nivel primario y secundario incompleto - según el perfil nacional- aunque cada vez más - y unido al corte generacional y al fenómeno migratorio- empieza a tener significación la educación secundaria completa. Incluso en gran parte del mundo así como en algunos países de nuestra región están en el servicio doméstico quienes carecen de alfabetización básica. Respecto a las/os domésticas/os migrantes de las economías más avanzadas se suele exigir el requisito de haber cursado estudios en un instituto de enseñanza o haber realizado un trabajo remunerado con carácter continuo en una esfera u ocupación relacionada con la prestación de cuidados.

En marzo de 1988 se realizó el Primer Encuentro de Trabajadoras del Servicio Doméstico en Bogotá, cuando se instituyó el 30 de marzo como el Día Internacional de las Empleadas del Hogar. Una de las conquistas más significativas que han tenido las trabajadoras domésticas en Colombia, ha sido la ley 11 de 1988 y sus decretos reglamentarios, de acuerdo con el gremio sindical, conquistas que lograron después de duras y heroicas batallas en el Congreso de la República. Humildes, sin padrinos políticos, con poca o ninguna formación académica, pero con el coraje que da el sufrimiento acumulado en años de explotación, alcanzaron con su unión y su lucha, el derecho a ser reconocidas como trabajadoras formales<sup>19</sup>.

---

<sup>17</sup> Ibid. pág. 13

<sup>18</sup> CENTRAL UNITARIA DE TRABAJADORES CUT. Informe sobre el servicio doméstico en Colombia. Año 2005

<sup>19</sup> Ibid. pág 5

Hoy en día se evidencia una tendencia hacia la contratación por horas o días de trabajo que estimula la formación de empresas que categoricen el servicio y le den a éste una connotación formal de la actividad. En la medida en que este servicio se desarrolle a través de empresas formalmente constituidas, se formularan datos primarios que soporten el desarrollo de la actividad dentro del sector. Existen experiencias.

En Colombia también existen experiencias de empresas que manejan el suministro personal del servicio doméstico, como el caso de Galatea, servicios para el hogar, el cual tiene varios ejes como son: profesionalizar el servicio de selección y suministro de personal, estudio confirmación hoja de vida, entrevista de profundización, evaluación de competencias, visita domiciliaria, asesoría en la contratación y garantía de satisfacción.<sup>20</sup>

Otra experiencia es con emprendedores Colombia, ofrece el servicio de suministro de personal doméstico, porteros, jardineros, electricistas, mampostería, pintura y conductores. Ellos vinculan directamente al personal en seguridad social y los clientes cancelan el servicio.<sup>21</sup>

**1.1.3 Evolución y tendencias del servicio doméstico en Barrancabermeja.** El servicio doméstico en Barrancabermeja, no reporta una estadística o cifras exactas sobre el comportamiento del mismo. Es una actividad no organizada que se identifica con el trabajo informal.

En Barrancabermeja, en particular, frente a la creciente actividad industrial, el rol de ama de casa, de tiempo completo ha ido desapareciendo, requiriendo la participación de agentes externos que desarrollen lo pertinente a la conservación y mantenimiento de las actividades domésticas. Adicional a esto, es evidente que el poder de compra de los habitantes en Barrancabermeja ha mejorado, lo cual, por efecto multiplicador, propone la contratación de un servicio competente, sin que éste afecte de manera evidente las condiciones familiares, sino que por el contrario promueven mejores espacios de convivencia. Existen páginas web, que se han especializado en registrar la demanda y la oferta del servicio doméstico en Barrancabermeja, como es el caso de OLX, Jooble y computrabajo.

---

<sup>20</sup> Servicio doméstico Galatea. Desde <http://www.galateacolombia.com/>

<sup>21</sup> Emprendedores Colombia, servicio doméstico <http://bogotacity.olx.com.co/ofrecemos-senoras-domesticas-nineras-porteros-toderos-condutores-meseros-iid-377060791>

## 1.2 CONTEXTO GEOGRÁFICO

Figura 1. Mapa del municipio de Barrancabermeja



Fuente: <http://www.barrancabermeja.org/SEC/SUGEN/sugen.htm>

Barrancabermeja, es un municipio del Departamento de Santander, ubicado en la zona del Magdalena Medio, la cabecera municipal, en la ribera oriental del Río Magdalena, su posición geográfica es de  $7^{\circ} 03' y 48''$ , latitud norte y  $73^{\circ} 51' y 50''$ , de latitud oeste, su altura sobre el nivel del mar es de 75 mts. La superficie es de  $1347 \text{ km}^2$ . Limita por el Norte con el municipio de Puerto Wilches y el Río Sogamoso, por el Oriente con los municipios de Betulia y San Vicente de Chucurí, Simacota y Puerto Parra, por el occidente con el Río Magdalena que separa a su territorio del Departamento de Antioquia<sup>22</sup>.

Las características anteriores hacen que el municipio sea altamente atractivo para los asentamientos poblacionales, sobre los cuales se promueven cambios culturales, cambios sobre la conformación de hogares, los tipos y características de la vivienda, generados por la movilización poblacional. La demanda social (salud, educación, saneamiento); requiere un profundo conocimiento, necesario para realizar el diseño, construcción y ejecución de políticas sociales.

<sup>22</sup> ALCALDIA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA Plan de Desarrollo Municipal 2012 al 2015 Ciudad Futuro pág 52

Los desplazamientos, algunos forzosos, otros voluntarios, han generado movimientos de personas de diferentes lugares del país hacia Barrancabermeja, originando mezclas culturales que hoy por hoy caracterizan la región. La "bonanza petrolera" atrajo personas de todas las regiones del país, en especial de la costa atlántica y de la región cultural "paisa". Así la población fue creciendo como se observa en el cuadro siguiente, como resultados de los censos realizados desde 1938 hasta el año 2005.

**Cuadro 1. Evolución de la población censal por zonas**

AÑO	ZONA URBANA HABITANTES	%	ZONA RURAL HABITANTES	%	TOTAL POBLACIÓN
1938	9.302	60	6.099	39	15.401
1951	25.046	73	8.980	26	34.026
1964	59.625	83	11.471	16	71.096
1973	87.191	87	11.964	12	105.115
1985	163.012	86	20.905	13	156.917
1993	165.012	85	22.335	14	158.289
2005	170.114	88	23.197	12	193.311

Fuente: Revista Barrancabermeja en Cifras 2005. Planeación Municipal y Censo 2005.

Uno de los proyectos más ambiciosos y con grandes expectativas para el sector empresarial y la comunidad en general, es la modernización de la Refinería de Ecopetrol; el Comité de Negocios de la Estatal Petrolera, revisó la propuesta que se está en espera de decisión de la Agencia Nacional de Licencias Ambientales (ANLA), con relación al Plan de Manejo Ambiental, de acuerdo con los cálculos el plan costaría 4.600 millones de dólares y en el año 2020 le dejaría un Ebitda a la refinería de 1.000 millones de dólares. Actualmente el esquema de conversión es del 76% y pasaría al 96%; en total serían diez unidades nuevas, seis tanques de almacenamiento de materias primas, una nueva subestación, eléctrica interna con capacidad de 120 megavatios; el reemplazo y la modificación de 17 tanques de almacenamiento existentes, nuevos sistemas de teas, enfriamiento de agua, y almacenamiento de coque (el carbón térmico y el metalúrgico que quedan tras la refinación completa del crudo) entre otros. Una vez concluida la obra, el complejo entraría al grupo de las mejores de Latinoamérica, por la utilización de tecnología de punta, una operación confiable, segura y eficiente y principalmente, por operar con un mínimo de impacto ambiental<sup>23</sup>.

<sup>23</sup> PORTAFOLIO.COM. Avanza la modernización de la refinería de Barrancabermeja informe publicado en septiembre de 2012, recuperado en noviembre 2013, desde <http://www.portafolio.co/negocios/modernizacion-la-refineria-barrancabermeja>

El Gran Acuerdo Social Barrancabermeja Ciudad Región 100 años, plantea una visión de ciudad y región, que ha sido articulada con el Plan Municipal en lo local, es un espacio donde instituciones como Ecopetrol, Diócesis de Barrancabermeja, Gobernación de Santander, Alcaldía Municipal de Barrancabermeja, Programa de Desarrollo y Paz del Magdalena Medio, cuyo objetivo es construir un modelo de gestión participativa, incluyente e innovador que facilite el cumplimiento de propósitos comunes. Este acuerdo viene impulsado y concertando con el Gobierno nacional varios proyectos, en tres pilares así:<sup>24</sup>

**POBREZA:** La Gran Vía Yuma, diseño, construcción y/o mantenimiento de vías terciarias en la Región del Magdalena Medio; Plan de Saneamiento Hídrico de Barrancabermeja, Estrategia de Gasificación Rural y Desarrollo territorial con perspectiva alimentaria para el Magdalena Medio.

**EMPLEO.** Programa del Desarrollo del Talento Humano, Fondo Rotatorio Empresarial, Agrocentro Regional de Acopio de Alimentos en Barrancabermeja, Mercado Turístico Campesino y Plataforma Logística Multimodal.

**SEGURIDAD.** Fomento a la creación de condiciones de convivencia ciudadana, mediante intervención integral del Estado Nacional y Local en las comunas y Corregimiento de Barrancabermeja. Apoyo a la Defensoría del Pueblo.

Sin embargo, es importante también abordar otros macroproyectos que se ejecutan en la zona e influyen positivamente en el crecimiento económico, como son:

El proyecto gran vía Yuma, es un corredor y una vía de doble calzada con separador, conectada a la troncal del Magdalena Medio con el Puente Guillermo Gaviria Correa, sumado a las inversiones en la plataforma logística multimodal, el plan maestro de la industria y el plan portuario para Barrancabermeja<sup>25</sup>. Son proyectos ubicados en la misma zona, que se encuentran en ejecución y beneficiarán la movilidad de la ciudad y comunicación con el municipio de Yondo en Antioquia.

---

<sup>24</sup> ALCALDIA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA. Plan de Desarrollo Municipal 2012, pag. 32

<sup>25</sup> Ibid. pág 39

La construcción de la doble calzada Ruta del Sol<sup>26</sup>, respaldada en el documento CONPES 3612 de 2009, sustenta que el transporte terrestre moviliza el 80% de la carga interna y además participa en el comercio exterior. Esta autopista Ruta del Sol tiene influencia el municipio de Barrancabermeja, en especial los corregimientos de la Fortuna y El Centro, por lo tanto se espera la consolidación de un nuevo desarrollo económico a la par con el proyecto vial.

La anterior dinámica económica, jalona procesos empresariales. El número de empresas ha venido creciendo paulatinamente y en la actualidad existen 7.074, de las cuales 6.665 son micros, el 344 son pequeñas, 50 medianas y 15 grandes<sup>27</sup> como se muestra en el cuadro siguiente.

**Cuadro 2. Empresas vigentes en Barrancabermeja**

EMPRESAS VIGENTES EN BARRANCABERMEJA					
Actividad Económica	Micro	Pequeña	Mediana	Grande	Total
Comercio	2.936	72	11	1	3.020
Hoteles, Restaurantes, bares y similares	900	12	1	0	913
Construcción	573	114	16	6	709
Actividades inmobiliarias de ingeniería	656	71	7	2	736
Industria manufacturera	468	24	4	3	499
Transporte, almacenamiento y comunicación	391	20	6	1	418
Otras actividades de servicio comunitario	325	4	0	0	329
Servicios sociales y de salud	217	14	2	1	234
Educación	78	5	0	0	83
Servicios financieros	55	6	0	0	61
Agricultura, ganadería, caza y silvicultura	44	2	0	0	46
Explotación de minas y canteras	12	0	2	0	14
Suministro de electricidad, agua y referente a servicios públicos	5	0	0	1	6
Pesca	2	0	1	0	3
Administración pública y seguridad social	3	0	0	0	3
Total	6.665	344	50	15	7.074

Fuente: Cámara de Comercio de Barrancabermeja. Observatorio económico y de competitividad. Dinámica empresarial, 2012<sup>28</sup>.

Toda esta dinámica empresarial, hace que más hogares se formen y se mejoren los ingresos en la familia, por consiguiente requieren también, de personas que colaboren en las actividades domésticas, siendo un punto favorable para esta investigación.

<sup>26</sup> ALCALDÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA. Plan de Desarrollo municipal 2012.

<sup>27</sup> Cámara de Comercio de Barrancabermeja. Observatorio económico y de competitividad. Dinámica empresarial, 2012. p.5.

<sup>28</sup> Ibid. p. 7.

### 1.3 ASPECTOS LEGALES

- ❖ Artículo 25 de la constitución política de Colombia que hace referencia al trabajo como derecho y obligación social y es protegida por el estado.
- ❖ Artículo 38 de la constitución política de Colombia que garantiza el derecho a la libre asociación para la implementación de diversas actividades.
- ❖ Ley 11 de 1988 Por lo cual se consagran unas excepciones en el régimen del Seguro Social para los trabajadores del servicio doméstico.
- ❖ Ley 50 de 1990, por la cual se introducen reformas al Código Sustantivo del Trabajo y se dictan otras disposiciones.
- ❖ Ley 80 de 1993, de la Contratación, es la que regula la forma de contratación con el Estado y otras Entidades, a través de legalización de empresas constituidas ante La Cámara de Comercio y La DIAN.
- ❖ Ley 100 de 1993, reglamenta todo el Sistema General de Seguridad Social en Salud (Sistema General de Pensiones; Sistema General de Seguridad Social en Salud; Sistema General de Riesgos Profesionales).
- ❖ La Ley 222 de 1995, por la cual se modifica el libro II del código del Comercio. Se expide un nuevo régimen de procesos y normas para las empresas.
- ❖ Ley 590 de 2000. Por la cual se dictan las disposiciones para promover el desarrollo de las micros, pequeñas y medianas empresas. Analizar las disposiciones del gobierno nacional en materia del fortalecimiento empresarial.
- ❖ Ley 905 de 2004: que modifica la ley 590 de 2000 sobre promoción del desarrollo de la micro, pequeña y mediana empresa colombiana en su artículo primero.
- ❖ Ley 789 de 2002, por lo cual se dictan normas para apoyar el empleo y ampliar la protección social y se modifican algunos artículos del Código sustantivo de Trabajo
- ❖ Ley 1014 del 26 de enero de 2006 de emprendimiento y empresarismo. Mediante el cual se reglamenta el emprendimiento en Colombia.
- ❖ Ley 1429 de 2010, Ley de la formalización y generación de empleo.

## 2. ESTUDIO DE MERCADOS

### 2.1 OBJETIVOS

**2.1.1 Objetivo General.** Realizar un estudio de mercados, que permita determinar las características de la demanda, la oferta, comercialización y precios, para la creación de una empresa que preste los servicios domésticos, a partir de los principios estadísticos, para analizar su viabilidad comercial en el municipio de Barrancabermeja.

### 2.1.2 Específicos

- ❖ Identificar los servicios domésticos, a partir de la investigación de mercados, para su medir su nivel de aceptabilidad, información base para la elaboración del portafolio de servicios.
- ❖ Determinar la demanda y la oferta de los servicios domésticos, utilizando fórmulas estadísticas, para cuantificar la demanda insatisfecha entre el mercado objetivo.
- ❖ Seleccionar el canal de comercialización que más se ajusta a una empresa de servicios domésticos, a partir del análisis de ventajas y desventajas del proceso de distribución.
- ❖ Analizar los precios de los servicios domésticos que se manejan en el mercado, con el fin de diseñar estrategias para penetrar el mercado.
- ❖ Definir las estrategias de publicidad y promoción para la empresa de servicios domésticos, a través de un estudio de los medios de comunicación ofertados y su impacto en esta iniciativa empresarial.

### 2.2 DESCRIPCION DEL SERVICIO

**2.2.1. Descripción, Usos y especificaciones del servicio.** Se define como el servicio de un proceso de selección de personal doméstico a los hogares afiliados, que buscan personas idóneas especializadas en limpieza, lavado, planchado, cocina, jardinería, atención a menores y atención a los adultos mayores, para lo cual, la empresa realiza las siguientes actividades:

### Cuadro 3. Descripción de servicios

SERVICIO	DEFINICIÓN
Paquete: Suministro de personal en el área de servicio doméstico	Ubicación y selección del candidato (según perfil requerido por el cliente)
	Confirmación de la información de la hoja de vida del aspirante
	Entrevista de selección
	Visita domiciliaria a la vivienda del aspirante (confirmar información y evaluar el entorno familiar)
	Proceso de inducción y capacitación
	Asesoría en la contratación
	Garantía de satisfacción
Tiempo	5 Horas en promedio

**USOS.** El suministro de personal en el área de servicio doméstico, es utilizado por los hogares, que requieren de un proceso de selección, reclutamiento, inducción y capacitación de las personas que van a realizar labores dentro de su vivienda, de esa forma tener la tranquilidad y el respaldo de una empresa especializada en este proceso de verificación de la información familiar y ocupacional de los candidatos.

Dentro de las especificaciones técnicas del servicio, el perfil suministrado a los clientes tendrá las siguientes características.

### Cuadro 4. Descripción técnica del servicio

PERFIL	CARACTERÍSTICAS	SERVICIO ADICIONALES
Servicio doméstico (aseadoras en los hogares)	Madres cabeza de familia entre 20 a 50 años de edad, con experiencia laboral en el campo de limpieza de hogares, responsable, manejo de situaciones de stress, confiables y cuidadoras de su trabajo.	Personal capacitado a través del SENA en el área de competencias de acuerdo con su perfil. Cuando el cliente requiera la acreditación sobre el estado de salud, el candidato entregará los exámenes médicos de rigor
Niñeras	Técnicas o estudiantes de pre-escolar o auxiliares de enfermería, con experiencia laboral en el área.	
Cuidadoras de adulto mayor	Auxiliares de enfermería que tenga experiencia en el campo de los cuidados del adulto mayor.	
Jardinería	Personal experto en el tema del mantenimiento de plantas ornamentales.	

A continuación se pueden observar los servicios principales por la empresa para la comunidad de Barrancabermeja.

**Figura 2. Servicio domésticos**



Fuente: mi trabajo.com

**Figura 3. Servicio de cocina y jardinería**



Fuente: servicios.com

**Figura 4 Cuidado de ancianos y de menores.**



Fuente: Asistal servicio inmediato

El servicio contiene las siguientes características para los clientes:

- ❖ Los clientes al cancelar el valor del servicio, este tiene una vigencia de un año, período en el que pueden acceder hasta tres veces, de los procesos de selección de personal.
- ❖ La garantía ofrecida es de dos meses para el cambio de la persona seleccionada.
- ❖ Disponibilidad de hojas de vida en forma virtual.
- ❖ Recibo de sugerencias, queja y reclamos a través de la página web.
- ❖ Apoyo en los procesos contractuales para sensibilizarlo sobre los temas laborales, por cuanto el valor de las prestaciones sociales y de seguridad de la candidata, están a cargo del jefe del hogar y se requiere su cumplimiento.

La empresa ofrecerá las siguientes garantías al personal doméstico que se vincule con la empresa:

- ❖ Recibir capacitación y formación a través del SENA u otras instituciones similares, en temas que desarrollen sus competencias, en el área de cafetería, servicio al cliente y camarería.
- ❖ Clasificación de su hoja de vida, de acuerdo con su perfil, experiencia y competencias, para acceder a la oferta recibida.
- ❖ Contar con una entidad que respalde sus derechos a través de la sensibilización que se hace con el jefe del hogar, en el tema de las prestaciones sociales y seguridad.
- ❖ En las instalaciones de la empresa, se tendrá cinco computadores disponibles para el uso de las personas del servicio doméstico, con el fin de mantener un

vínculo y a la vez, reforzar el tema de autoformación, manejo de las Tecnologías de la Información y la Comunicación, de las plataformas virtuales de formación y de búsqueda de empleo.

### **2.2.2. Atributos diferenciadores del servicio con respecto a la competencia.**

El servicio ofrecido, incluye los siguientes atributos que lo diferencian de la competencia, así:

Ofrece un servicio integral centralizado en la prestación de múltiples actividades domésticas, orientadas hacia el cubrimiento de cualquier necesidad pertinente demandada. De esta manera un cliente puede acceder a múltiples servicios (incluido personal capacitado) a través de una sola solicitud (y en un solo lugar), eliminando las dificultades actuales que puedan existir para la búsqueda de personal para cada actividad de tipo doméstico.

La empresa ofrece personal capacitado, calificado y competente para que de manera inmediata, cumpla con los servicios requeridos. Este personal estará certificado a través de cursos relacionados con las actividades descritas.

En la estructura contractual del servicio, se estipula como garantía la honestidad, responsabilidad y calidad del trabajo contratado. Para llevar a cabo dicha garantía después de prestado el servicio, el trabajador procederá a llenar una orden de asistencia que deberá ser firmada por el usuario y agente prestador del servicio, constatando la conformidad del oficio. La garantía se hará efectiva sobre daños en el inmueble, pero no sobre objetos personales de valor que pueda tener el cliente para ello se crea un protocolo donde se le hará advertencia acerca del aseguramiento de sus pertenencias.

Contará con la asesoría personalizada para el servicio de cocina, con profesionales en nutrición. De igual forma, cuando en la atención de menores, en especial con la hiperactividad, asesoría en el tema para intervención temprana con expertos en el área de fonoaudiología, psicología y terapia física. Así mismo, con la atención de los adultos, para intervención profesional de acuerdo con los puntos críticos identificados. Los precios de los servicios serán definidos por componentes, horas, días, mensual, de acuerdo con las capacidades económicas de las familias, para acceder a estos servicios.

## 2.3 MERCADO POTENCIAL Y OBJETIVO

**2.3.1 Mercado potencial.** Está representado por las familias de Barrancabermeja, las cuales, según el último censo adelantado por el DANE (Única entidad autorizada para adelantar censos poblacionales) en el año 2005, asciende a un total de 47.325 hogares. Estas familias se encuentran incluidas en el número total de habitantes de la ciudad, el cual asciende para el año 2.013 a 306.059, incluyendo el incremento poblacional del 2% estimado por el DANE. Esta población se encuentra distribuida en las 7 diferentes comunas urbanas de la ciudad.

**2.3.2 Mercado objetivo.** Se considera el número de familias categorizadas en el nivel socioeconómico 3, 4 y 5 de la ciudad de Barrancabermeja, distribuidas así:

**Cuadro 5. Estratificación de las familias de Barrancabermeja**

ESTRATO SOCIO ECONOMICO	ESTRATO 3	ESTRATO 4	ESTRATO 5	TOTAL HOGARES
Número De Familias	9.140	5.701	1061	15.902

Fuente: Barrancabermeja en cifras 2009

## 2.4 INVESTIGACIÓN DE MERCADOS

**2.4.1 La demanda.** Esta investigación permitirá estudiar y analizar algunas variables económicas y sociales que tienen relación directa con el proyecto, aunque son de índole externo permitirán observar que tan aceptado puede llegar a ser el servicio y que tan requerido puede ser. Para lograr determinar la conveniencia de ofrecer estos servicios por la nueva empresa, que busca satisfacer las necesidades específicas y aprovechar una oportunidad de negocio.

**2.4.1.1 Descripción del problema de investigación de mercados** En Barrancabermeja, la prestación de servicios domésticos es dispersa, prestado por diferentes personas independientes que no están centralizadas a nivel organizacional, lo cual genera una falta de oportunidad en la satisfacción de las necesidades de los hogares que esperan calidad, puntualidad y confianza.

En Barrancabermeja no hay una actualmente una empresa que preste servicios domésticos integrales, solo se dan en actividades como aseo general, limpieza y estos servicios son ofertados por personas que trabajan en la informalidad y una empresa que aún se encuentra en su fase de inicio, la cual no se ha dado a conocer por toda la población, debido a esta situación que se presenta el usuario final en su afán de cubrir la necesidad con uno o con otro ofertante se aguanta y se desgasta.

Por lo tanto, existe desconocimiento de la demanda, oferta, preferencia de los posibles clientes y precios del servicio entre otros, razón por la cual se requiere realizar esta investigación de mercados.

#### 2.4.1.2 Necesidades de información

- ❖ Se requiere conocer los diferentes servicios domésticos, sus expectativas y cuales están dispuestos a utilizar por parte de los clientes, para cuantificar la demanda.
- ❖ Es importante determinar cómo acceden a los servicios domésticos, que actualmente utilizan, para indagar sobre la oferta de los mismos.
- ❖ Identificación de las empresas ya establecidas, que presten servicios domésticos integrales en la ciudad de Barrancabermeja. Se fundamenta en conocer las empresas legalizadas, para lo cual se consultará la base de datos de la Cámara de comercio, ente encargado del manejo de esta información.
- ❖ Conocimiento sobre las tarifas competitivas del mercado para cada uno de los servicios ofertados, adelantando investigación sobre la oferta local individual u organizada.
- ❖ Investigación sobre los medios de publicidad que tienen más aceptación entre los miembros del mercado objetivo.
- ❖ Analizar los canales de comercialización existentes, que sean aplicables a esta clase de servicio.

#### 2.4.1.3 Ficha Técnica

##### Cuadro 6. Ficha técnica.

<b>Tipo de investigación</b>	Se considerará el carácter exploratorio y descriptivo, que lleve a la obtención de información que permita esclarecer la necesidad de las familias de Barrancabermeja sobre los servicios domésticos.
<b>Método de investigación</b>	Se utilizará el método inductivo, partiendo de situaciones particulares que lleven a conclusiones generales, evidenciando cómo se está cubriendo actualmente la población de interés y espera ser atendida por un servicio superior.

<b>Fuentes de información</b>	<p>Se requerirá disponer de fuentes primarias y secundarias, según la pertinencia en la investigación.</p> <p>Dentro de las fuentes primarias se encuentran las encuestas a hogares o familias de niveles socio-económicos 3, 4 y 5 de Barrancabermeja.</p> <p>En las fuentes secundarias están los textos, normas, leyes y manuales que regulan la administración del servicio doméstico.</p>																				
<b>Técnicas de investigación</b>	La encuesta																				
<b>Instrumento para la recolección de la información</b>	Cuestionario estructurado.																				
<b>Modo de Aplicación</b>	Directo por las autoras del proyecto																				
<b>Definición de población (elemento, muestral o censal )</b>	<p>Elemento Hombres y mujeres que acceden al cuestionario</p> <p>La unidad de muestreo: Unidades habitacionales (hogares) o núcleos familiares de los estratos 3, 4 y 5. (15.902 hogares) de la ciudad.</p>																				
<b>Proceso de muestreo</b>	<p>La muestra se determina considerando los 15.902 hogares, distribuidos por estratos socios económicos. El cálculo del tamaño de la muestra para este estudio se realiza de la siguiente forma:</p> <p>La muestra se determina considerando los 15.902 hogares de la ciudad, distribuidos en los estratos 3,4 y 5. El cálculo del tamaño de la muestra para el estudio se efectúa de la siguiente manera:</p> <p>N = Tamaño de la muestra sumatoria de las comunas 3,4 y 5</p> <p>Z = Nivel de confianza 1.96 (variable Estandarizada para una significancia del 5%)</p> <p>P = 0,5 (probabilidad de éxito) se desconoce el Comportamiento de la ocurrencia.</p> <p>q = 0,5 (probabilidad de no éxito) se desconoce el comportamiento de no ocurrencia.</p> <p>e = 0,05 margen de error.</p> <p>N – 1 = Factor de corrección por finitud.</p> <p>N = Tamaño de la Población 15.902</p> $n = \frac{Z^2 pqN}{e^2 (N - 1) + Z^2 pq}$ $n = \frac{(1,96)^2 (0,5*0,5)15902}{(0,05)^2 (15902-1)+(1,96)^2 (0,5*0,5)}$ <p>n= 375 cuestionarios</p> <p>La participación de cada una de las comunas se establece de la siguiente manera:</p>																				
<b>Proceso de muestreo</b>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Comunas</th> <th>Hogares</th> <th>Porcentaje%</th> <th>Encuesta</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>3</td> <td>9.140</td> <td>61%</td> <td>228</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>5.701</td> <td>34%</td> <td>127</td> </tr> <tr> <td>5</td> <td>1.061</td> <td>5%</td> <td>20</td> </tr> <tr> <td colspan="3"><b>Total encuesta</b></td> <td><b>375</b></td> </tr> </tbody> </table>	Comunas	Hogares	Porcentaje%	Encuesta	3	9.140	61%	228	4	5.701	34%	127	5	1.061	5%	20	<b>Total encuesta</b>			<b>375</b>
Comunas	Hogares	Porcentaje%	Encuesta																		
3	9.140	61%	228																		
4	5.701	34%	127																		
5	1.061	5%	20																		
<b>Total encuesta</b>			<b>375</b>																		

<b>Alcance</b>	Municipio de Barrancabermeja.
<b>Tiempo de aplicación</b>	Entre el 10 y el 15 de Marzo de 2013

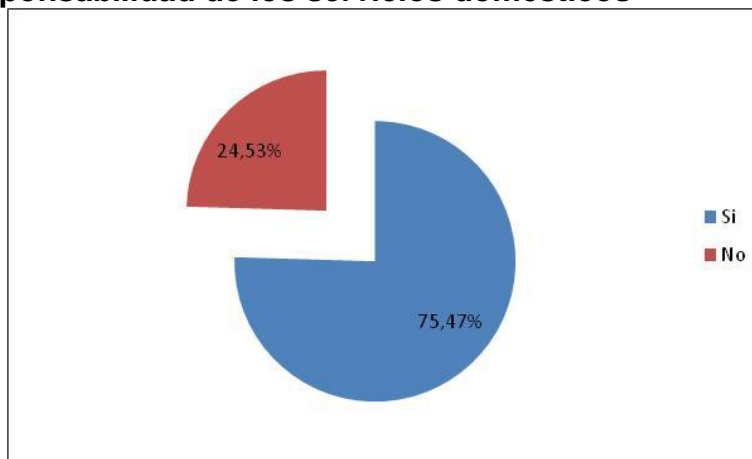
**2.4.2 Tabulación, Presentación Y Análisis de Resultados.** Se aplica la encuesta a la totalidad de la muestra estimada, presentándose los resultados así:

❖ **PREGUNTA No. 1.** ¿Es usted el responsable de adelantar o delegar tareas inherentes al servicio doméstico en su hogar?

**Cuadro 7. Responsabilidad de los servicios domésticos**

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Si	283	75.47%
No	92	24.53%
<b>TOTAL</b>	<b>375</b>	<b>100.00%</b>

**Figura 5. Responsabilidad de los servicios domésticos**



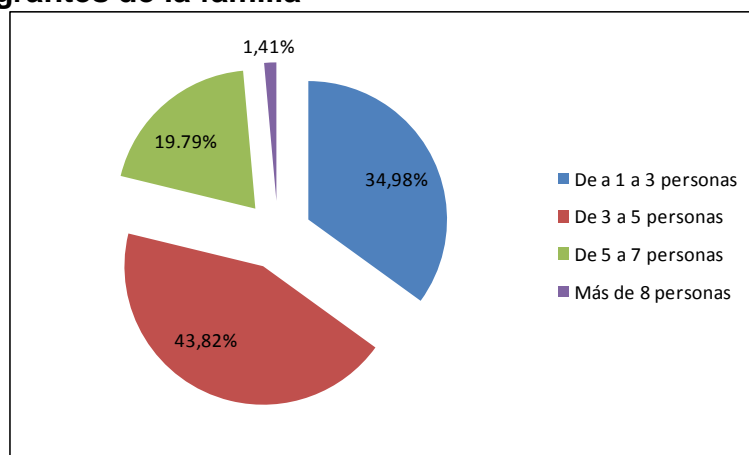
Análisis: El 75.47% de la población encuestada, es la responsable de tomar las decisiones en su hogar, por tanto serán respuestas certeras, lo que conviene al proyecto porque de esta manera, se conocerán las necesidades que demandan los hogares de la ciudad de Barrancabermeja.

❖ **PREGUNTA No. 2.** ¿Cuántos integrantes hay en la familia?

**Cuadro 8. Integrantes de la familia**

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE	MEDIA	PROMEDIO PONDERADO
De a 1 a 3 personas	99	34.98%	2	0.7
De 3 a 5 personas	124	43.82%	4	1.8
De 5 a 7 personas	56	19.79%	6	1.2
Más de 8 personas	4	1.41%	8	0.1
<b>TOTAL</b>	<b>283</b>	<b>100.00%</b>		<b>3.8</b>

**Figura 6. Integrantes de la familia**



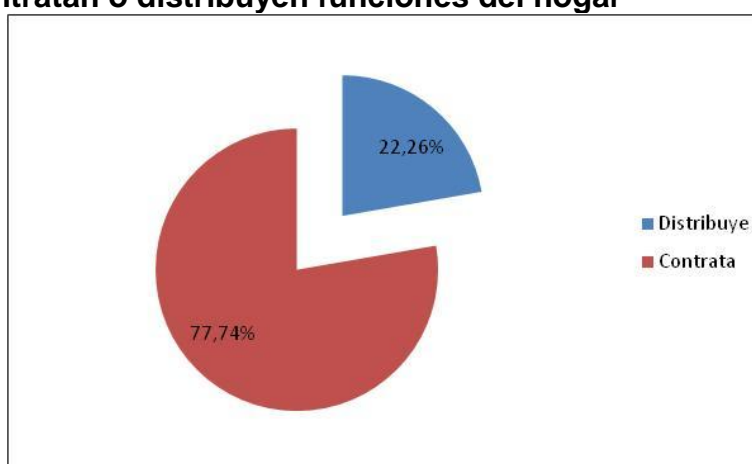
Análisis: El 43.82% de los hogares tiene una composición entre 3 a 5 personas, seguido del 34.98% entre 1 a 3 personas. El promedio ponderado es de 3.8 personas por hogar. Información clave para los candidatos y la preparación del portafolio de servicios.

- ❖ **PREGUNTA No. 3.** ¿Las tareas domésticas las resuelve distribuyendo funciones entre los integrantes de su familia o contrata el servicio?

**Cuadro 9. Contratan o distribuyen funciones del hogar**

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Distribuye	63	22.26%
Contrata	220	77.74%
<b>TOTAL</b>	<b>283</b>	<b>100.00%</b>

**Figura 7. Contratan o distribuyen funciones del hogar**



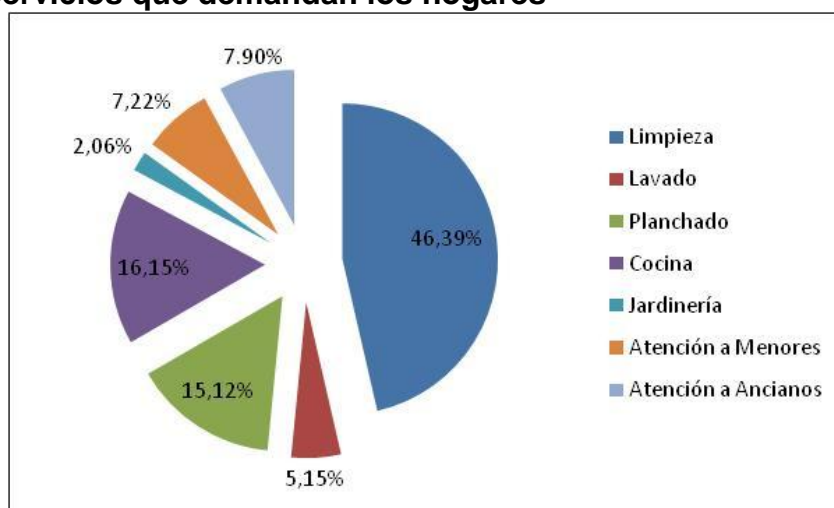
Análisis: El 77.74% de la población encuestada, contrata el servicio doméstico y el 22.26% no contrata. Lo que es conveniente para la empresa ya que se evidencia la capacidad económica que tiene esta población para contratar el servicio y una necesidad que se requiere satisfacer, datos importantes para cuantificar la demanda objetiva.

- ❖ **PREGUNTA No. 4** ¿Cuál de los siguientes servicios demanda en su hogar?

**Cuadro 10. Servicios que demandan los hogares**

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Limpieza	102	46.39%
Lavado	11	5.15%
Planchado	33	15.12%
Cocina	36	16.15%
Jardinería	5	2.06%
Atención a Menores	16	7.22%
Atención a Ancianos	17	7.90%
<b>TOTAL</b>	<b>220</b>	<b>100.00%</b>

**Figura 8. Servicios que demandan los hogares**



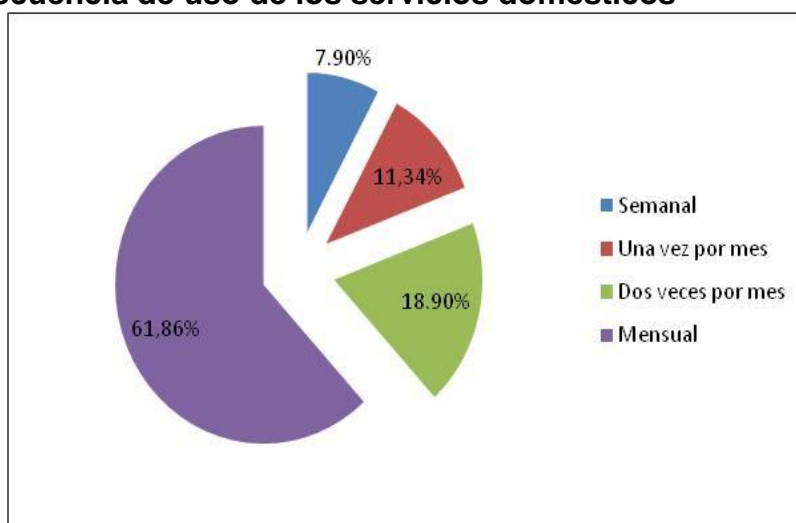
Analisis: Respectivamente el análisis sobre estos resultados demuestra que existe mayor demanda en la limpieza con el 46.39%, seguido de la cocina con el 16.15%, planchado con el 15.12%. Información importante para el entrenamiento del personal en las áreas que los clientes están interesados, incluyendo buenas relaciones interpersonales.

- ❖ **PREGUNTA No. 5.** ¿Con qué frecuencia contrata los siguientes servicios domésticos?

**Cuadro 11. Frecuencia de uso de los servicios domésticos**

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Semanal	17	7.90 %
Una vez por mes	25	11.34%
Dos veces por mes	42	18.90%
Mensual	136	61.86%
<b>TOTAL</b>	<b>220</b>	<b>100.00%</b>

**Figura 9. Frecuencia de uso de los servicios domésticos**



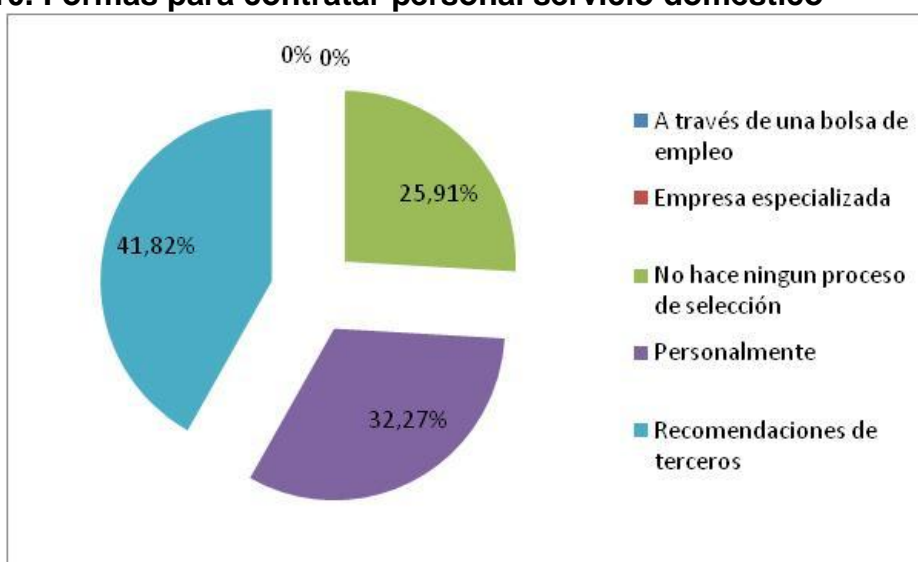
Analisis: el 61.86% de los encuestados contratan al personal de servicio doméstico en forma mensual, seguido del 18.90% dos veces al mes. Información importante para ofrecer garantías con relación a sus prestaciones sociales. Los encuestados también comentan que las señoras les trabajan en promedio tres meses al año.

❖ **PREGUNTA No. 6.** ¿Cómo contrata el personal de servicios domésticos?

**Cuadro 12. Formas para contratar personal servicio doméstico**

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
No hace ningún proceso de selección	57	25.91%
Personalmente	71	32.27%
Recomendaciones de terceros	92	41.82%
<b>TOTAL</b>	<b>220</b>	<b>100.00%</b>

**Figura 10. Formas para contratar personal servicio doméstico**



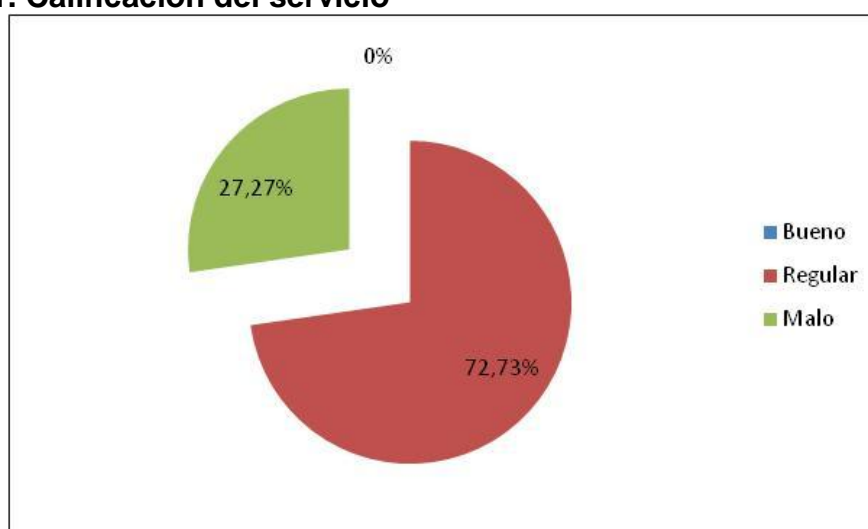
Analisis: el 41.82% de los encuestados utilizan las recomendaciones al momento de contratar el personal de servicio doméstico. Información que se debe tener en cuenta por la empresa, para generar confianza entre sus clientes.

- ❖ **PREGUNTA 7.** ¿El servicio doméstico contratado por usted, lo cataloga como?

**Cuadro 13. Calificación del servicio**

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Regular	160	72.73%
Malo	60	27.27%
<b>TOTAL</b>	<b>220</b>	<b>100.00%</b>

**Figura 11. Calificación del servicio**



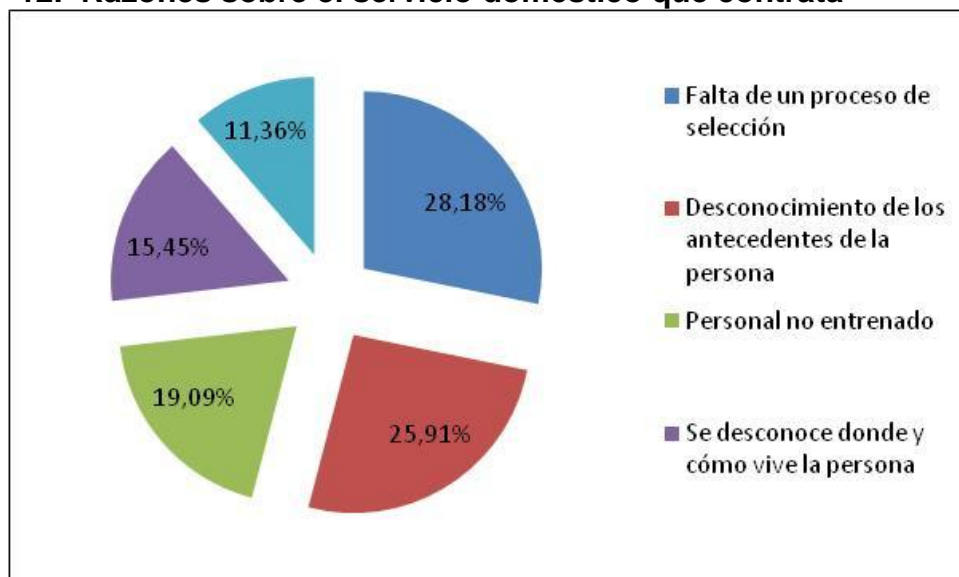
Análisis: El resultado de los encuestados hacia los servicios recibidos en general es regular según el 72.73% obtenido como respuesta, se puede interpretar como demanda insatisfecha o debilidad en el proceso, lo cual proporciona al proyecto un aspecto favorable ya que la empresa es significado de respaldo, eficiencia y garantía en la prestación de los servicios en Barrancabermeja

- ❖ **PREGUNTA 8.** ¿Razones que considera que el servicio doméstico que contrata es regular y malo?

**Cuadro 14. Razones sobre el servicio doméstico que contrata**

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Falta de un proceso de selección	62	28.18%
Desconocimiento de los antecedentes de la persona	57	25.91%
Personal no entrenado	42	19.09%
Se desconoce dónde y cómo vive la persona	34	15.45%
No existe un proceso de verificación de experiencias	25	11.36%
<b>TOTAL</b>	<b>220</b>	<b>100.00%</b>

**Figura 12. Razones sobre el servicio doméstico que contrata**



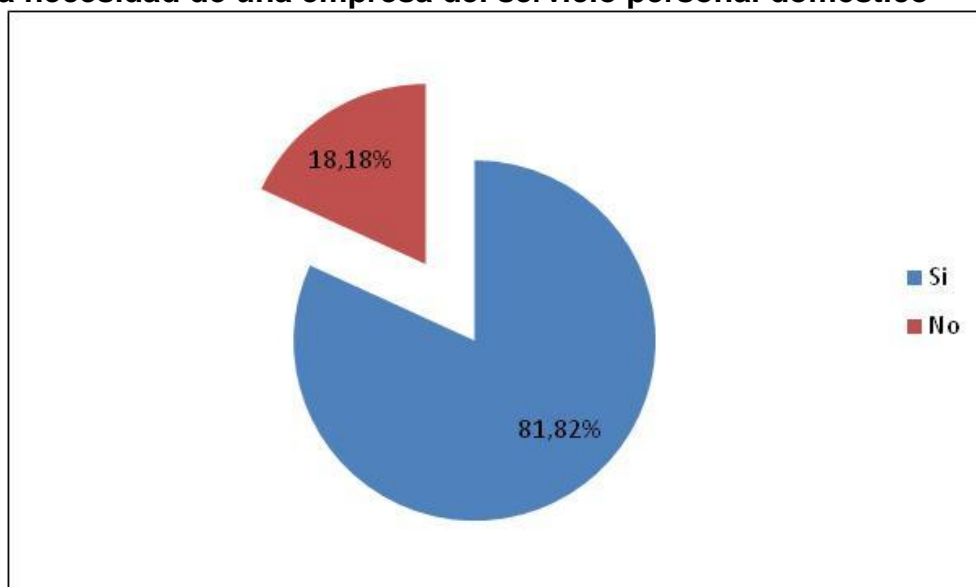
Análisis: El 28.18% de los encuestados considera que falta un proceso de selección y el 25.91% desconoce los antecedentes de la persona que contrata. Información base para elaborar estrategias de mejorar las expectativas de los clientes.

- ❖ **PREGUNTA No. 9** ¿Cree usted que en la ciudad de Barrancabermeja se necesita una empresa que maneje personal para servicios doméstico integrales?

**Cuadro 15. La necesidad de una empresa del servicio personal doméstico**

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Si	180	81.82%
No	40	18.18%
<b>TOTAL</b>	<b>220</b>	<b>100.00%</b>

**Figura 13. La necesidad de una empresa del servicio personal doméstico**



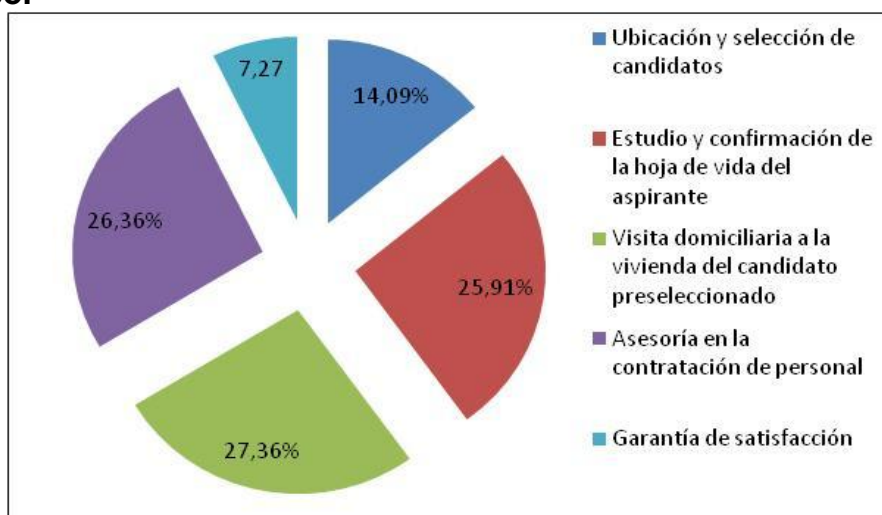
Análisis: El 81.82% de los encuestados están de acuerdo con una empresa que administre el servicio doméstico, con relación al 18.18% que no lo están, esa información proporciona datos importantes sobre las expectativas frente a este servicio nuevo en la comunidad.

- ❖ **PREGUNTA No. 10.** ¿Qué servicios le gustaría encontrar en una empresa que suministre personal de servicio doméstico?

**Cuadro 16. Expectativas frente al servicio de contratación del servicio doméstico.**

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Ubicación y selección de candidatos	31	14.09%
Estudio y confirmación de la hoja de vida del aspirante	57	25.91%
Visita domiciliaria a la vivienda del candidato preseleccionado	58	26.36%
Asesoría en la contratación de personal	58	26.36%
Garantía de satisfacción	16	7.27%
<b>TOTAL</b>	<b>220</b>	<b>100%</b>

**Figura 14. Expectativas frente al servicio de contratación del servicio doméstico.**



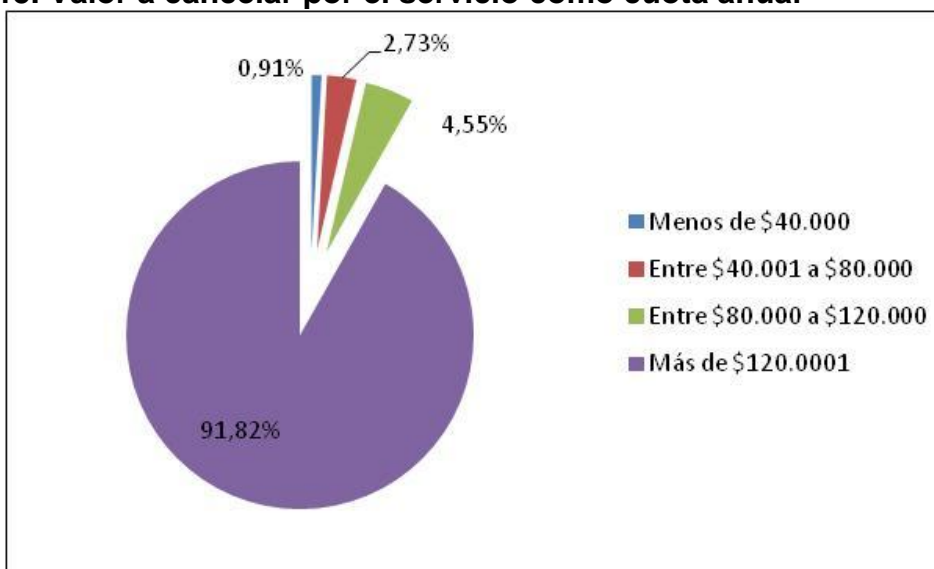
Análisis: Existen muchas expectativas frente a este servicio, siendo los más representativos, el 25.91% estudio y confirmación de la información de la hoja de vida, el 26.36% visita domiciliaria a la vivienda donde vive el candidato y el 26.36% asesoría al momento de contratar. Estos datos son importantes al momento de diseñar el portafolio de servicios de la entidad.

- ❖ **PREGUNTA No. 11.** ¿Cuánto estaría dispuesto a cancelar a una empresa, por los servicios descritos en el punto anterior, como una cuota por un año?

**Cuadro 17. Valor a cancelar por l servicio, como cuota anual**

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE	MEDIA	PROMEDIO PONDERADO
Menos de \$40.000	2	0.91%	40,000	364
Entre \$40.001 a \$80.000	6	2.73%	60,000	1,636
Entre \$80.000 a \$120.000	10	4.55%	100,000	4,545
Más de \$120.0001	202	91.82%	120,000	110,182
<b>TOTAL</b>	<b>220</b>	<b>100.00%</b>		<b>116,727</b>

**Figura 15. Valor a cancelar por el servicio como cuota anual**



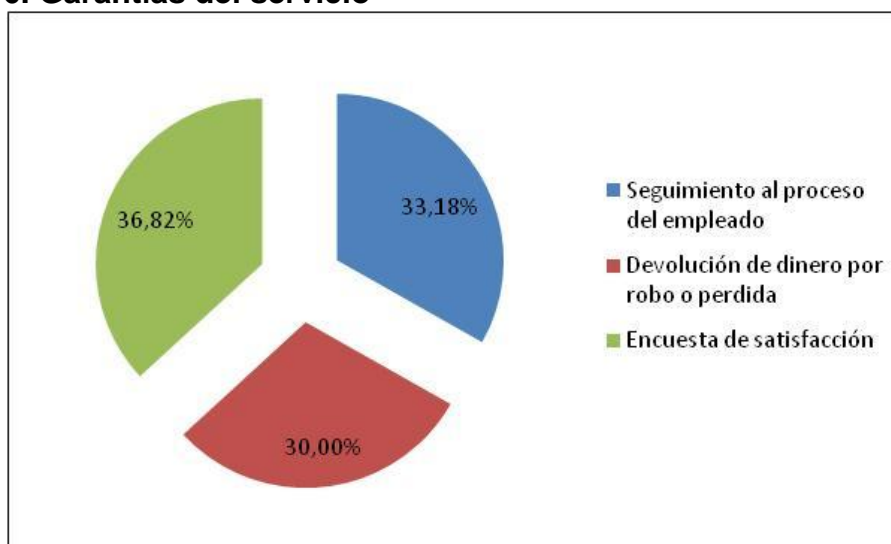
Análisis: De acuerdo con los encuestados, el precio promedio ponderado sobre el servicio de suministro de personal es de \$116.727. Este dato es importante para elaborar el presupuesto de ingresos.

- ❖ **PREGUNTA No. 12.** ¿Qué garantías le gustaría que le ofreciera una empresa que suministre personal de servicio doméstico?

**Cuadro 18. Garantías del servicio**

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Seguimiento al proceso del empleado	73	33.18%
Devolución de dinero por robo o pérdida	66	30.00%
Encuesta de satisfacción	81	36.82%
<b>TOTAL</b>	<b>220</b>	<b>100,00%</b>

**Figura 16. Garantías del servicio**



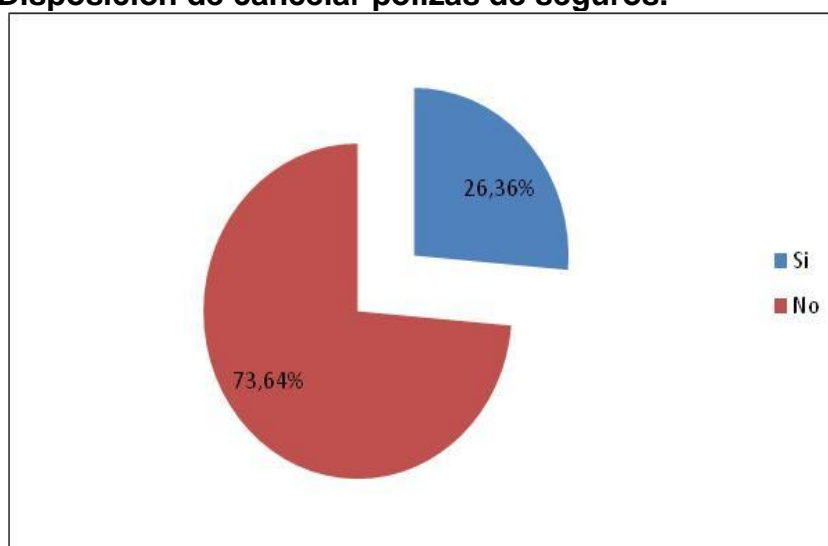
Análisis: Dentro de las garantías que los clientes le gustaría encontrar, es aplicación de encuesta de satisfacción con el 36.82%, seguimiento al proceso del empleado con el 33.18% y devolución de dinero en caso de robo o pérdida de objetos con el 30%. Información que aporta elementos para ofrecer servicio postventa.

- ❖ **PREGUNTA No. 13** ¿Estaría dispuesto a cancelar pólizas de seguros sobre robo de objetos de su vivienda

**Cuadro 19. Disposición de cancelar pólizas de seguros.**

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Si	58	26.36%
No	162	73.64%
<b>TOTAL</b>	<b>220</b>	<b>100.00%</b>

**Figura 17. Disposición de cancelar pólizas de seguros.**



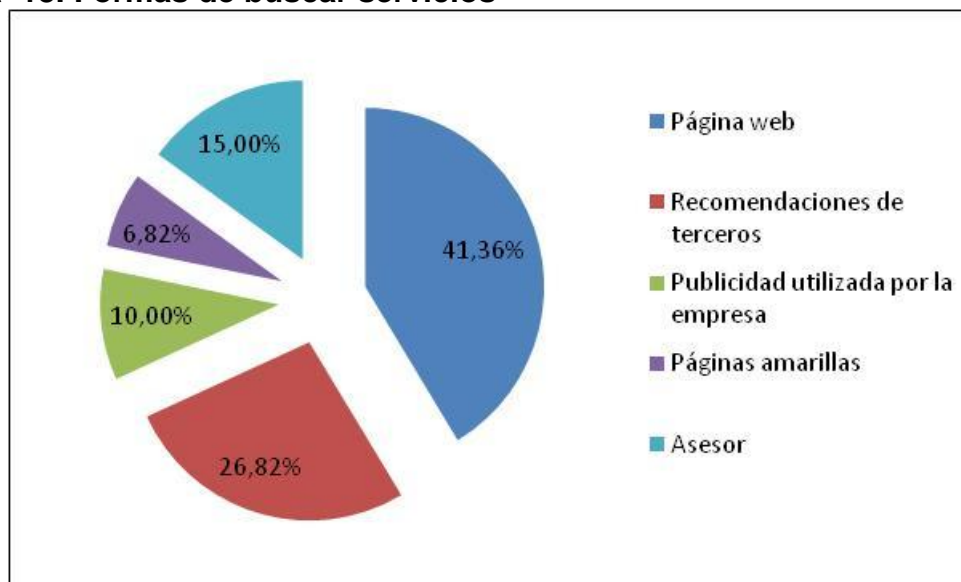
Análisis: el 73.64% de los encuestados no están interesados en cancelar pólizas de seguros contra robos por este servicio, con relación al 26.36% que si lo consideran. El porcentaje de los interesados en este servicio es bajo, por lo tanto, se remitirá a las empresas aseguradoras, a los clientes que estén en condiciones de acceder a este tipo de servicios.

- ❖ **PREGUNTA 14** ¿Cómo buscaría los servicios domésticos a través de una empresa legalmente constituida?

**Cuadro 20. Formas de buscar servicios**

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Página web	91	41.36%
Recomendaciones de terceros	59	26.82%
Publicidad utilizada por la empresa	22	10.00%
Páginas amarillas	15	6.82%
Asesor	33	15.00%
<b>TOTAL</b>	<b>220</b>	<b>100,00%</b>

**Figura 18. Formas de buscar servicios**



Análisis: el 41.36% de los encuestados buscarían este tipo de servicio a través de la página web, el 26.82% recomendaciones de terceros y el 15.00% a través de un asesor. Elementos importantes para el diseño de estrategias comerciales.

**2.4.3. Estimación de la demanda.** Se realiza la estimación de la demanda por hogares. La estimación de la demanda está relacionada con las cantidades de servicios de suministro de personal de servicio doméstico de los hogares por año, para lo cual se utiliza la siguiente información.

- ❖ Existen 15.902 familias de los estratos 3, 4 y 5
- ❖ El 77.74% de los hogares contratan los servicios domésticos
- ❖ El 81.82% de los hogares tiene expectativa frente al servicio de suministro de personal doméstico.
- ❖ El 61.86% contratan los servicios mensualmente. Sin embargo, mucho expresaron, que las señoras trabajan en promedio de tres a seis meses al año.

Con los datos anteriores, se estiman la demanda utilizando la siguiente fórmula:

$$DP = P * \% C * X * F$$

DP: es la demanda potencial

P: Hogares estimados (15.902)

% C: el porcentaje de hogares que contratan (77.74%) y de los cuales el 81.82% tienen expectativa del servicio

X: Las señoras por lo regular laboran en promedio seis meses al año.

F : la frecuencia promedio de compra al año (1)

En el siguiente cuadro se evidencia la demanda potencial por servicios.

**Cuadro 21. Estimación de los hogares con expectativas del servicio.**

SERVICIOS	Cuadro 16 porcentaje por servicios	No. Hogares distribuidos por servicios	No. De hogares que contratan cuadro 9 (77.74%)	% Hogares interesados en el servicio	Total Hogares con interés
Ubicación y selección de candidatos	14.09%	2,241	1,742	81.82%	1,425
Estudio y confirmación de la hoja de vida del aspirante	25.91%	4,120	3,203	81.82%	2,621
Visita domiciliaria a la vivienda del candidato preseleccionado	26.36%	4,192	3,259	81.82%	2,667
Asesoría en la contratación de personal	26.36%	4.192	3,259	81.82%	2,667

SERVICIOS	Cuadro 16 porcentaje por servicios	No. Hogares distribuidos por servicios	No. De hogares que contratan cuadro 9 (77.74%)	% Hogares interesados en el servicio	Total Hogares con interés
Garantía de satisfacción	7.27%	1,157	899	81.82%	736
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>	<b>15,902</b>	<b>12,362</b>		<b>10,115</b>

#### Cuadro 22. Estimación de la demanda.

SERVICIOS	Total Hogares con interés	Meses que contratan al año	Demanda potencial por servicio al año
Ubicación y selección de candidatos	1,425	2	2,851
Estudio y confirmación de la hoja de vida del aspirante	2,621	2	5,241
Visita domiciliaria a la vivienda del candidato preseleccionado	2,667	2	5,333
Asesoría en la contratación de personal	2,667	2	5,333
Garantía de satisfacción	736	2	1,471
<b>TOTAL</b>	<b>10,115</b>		<b>20,230</b>

**2.4.4 Proyección de la demanda.** En este punto se tendrá en cuenta la proyección del crecimiento de los hogares en Colombia, realizado por el DANE<sup>29</sup>. A continuación se presentan estos calculos:

#### Cuadro 23. Proyección de la demanda

SERVICIOS/ FACTOR	AÑO 2014	AÑO 2015	AÑO 2016	AÑO 2017	AÑO 2018
		1.017024462	1.016636017	1.01663601	1.01649675
Ubicación y selección de candidatos	2,851	2,899	2,947	2,996	3,046
Estudio y confirmación de la hoja de vida del aspirante	5,241	5,331	5,419	5,509	5,600
Visita domiciliaria a la vivienda del candidato preseleccionado	5,333	5,424	5,514	5,606	5,698
Asesoría en la contratación de personal	5,333	5,424	5,514	5,606	5,698
Garantía de satisfacción	1,471	1,496	1,521	1,546	1,572
<b>TOTAL</b>	<b>20,230</b>	<b>20,574</b>	<b>20,916</b>	<b>21,264</b>	<b>21,615</b>

<sup>29</sup> DANE. Estimaciones y proyecciones de los hogares. Año 1985 al año 2020, nacional y departamental. Desde. <http://www.dane.gov.co/index.php/poblacion-y-demografia/proyecciones-de-poblacion>

## 2.5 OFERTA

Se realiza el análisis de la oferta con información secundaria, debido a que se encontró solamente una empresa, que prestan el servicio en forma virtual.

La empresa Ebenezer Soluciones en recursos humanos, se encuentra establecida desde hace más de doce años, se denomina como la primera agencia de empleos en Barrancabermeja, en ofrecer vacantes para los cargos de empleadas domesticas, niñeras, cuidado de adulto mayor y/o enfermos.<sup>30</sup> De igual forma, también se han especializado en captar hojas de vidas de profesionales, tecnólogos, técnicos, recién egresados para hacer los procesos de búsqueda de trabajos.

### 2.5.1 Necesidades de información.

- ❖ Número de empresas que ofrecen el servicio doméstico integral.
- ❖ Los precios de los servicios ofrecidos.
- ❖ La forma de pago y el sistema de contratación con los clientes.
- ❖ Determinación de las estrategias de publicidad y promoción.
- ❖ Tipo de empleados y los perfiles ocupacionales con los que cuenta.

**2.5.2 Análisis de la situación actual de la competencia.** A continuación se detalla los hallazgos encontrados:

La empresa Ebenezer Soluciones en recursos humanos, es la única agencia virtual que ofrece el servicio de suministro de personal en el área doméstica, niñeras, cuidadoras de adultos mayor y/o enfermos. Con una trayectoria de doce años en el ámbito empresarial. En su página no reporta dirección donde visitar la empresa.

De acuerdo con el contacto a través del celular 3188778732, el servicio inicia cuando los clientes envían a través de su correo electrónico [Ebenezersolucionesenrh@yahoo.com](mailto:Ebenezersolucionesenrh@yahoo.com), la información de la persona que desea contratar, como por ejemplo, servicio dirigido a niños, adultos mayores o todo el

---

<sup>30</sup> EBENEZER . SOLUCIONES EN RECURSOS HUMANOS. Recuperado en noviembre de 2013, desde. <http://kattymbarbosa.wix.com/ebenezersrh#!quienes-somos>

hogar, edad, tipo de contratación es decir, si son internas, externas, para limpieza de aseo por días u horas.

El costo del servicio es de \$120.000, el cual incluye lo siguiente: El cliente tiene derecho a recibir tres hojas de vida de candidatas a las cuales se le ha hecho un proceso de selección con psicólogo. El cliente selecciona una y tiene una entrevista personal. El costo del servicio incluye la presentación de tres hojas de vida y un mes para que decida contratar y un mes más de garantía por el servicio prestado.

## **2.6 DEMANDA POTENCIAL INSATISFECHA**

De acuerdo con la demanda y de la oferta, se analiza lo siguiente para determinar la existencia de la demanda insatisfecha del servicio doméstico en el municipio de Barrancabermea.

En el cuadro 20, con relación a las formas de contratar el personal del servicio doméstico, el 41.82% lo hacen por recomendaciones de terceros y el 32.27% personalmente, sumado a los resultados del cuadro 22, existe 10.115 hogares que requieren los servicios integrales para seleccionar una persona idónea para el cuidado de los hogares, por lo tanto, la demanda cuantificada en la misma demanda insatisfecha y la empresa entraría a atenderla.

## **2.7 CANALES DE COMERCIALIZACION**

**2.7.1 Estructura de los canales actuales.** El canal que se presenta en la comercialización del servicio doméstico es el directo, desarrollado de manera puntual entre el jefe de hogar y la empresa.

❖ **Canal directo.** Este tipo de canal no tiene ningún nivel de intermediarios, por tanto, el productor desempeña la mayoría de las funciones de mercadotecnia tales como comercialización, aceptación y las actividades de venta directa (que incluyen ventas por teléfono y correo, al igual que las formas de ventas directas empleado- cliente final) son un buen ejemplo de este tipo de estructura de canal

**2.7.2 Ventajas y desventajas de los canales actuales.** Las ventajas de este canal son:

- ❖ Mantiene un contacto directo con el cliente
- ❖ Conocimiento rápido de las necesidades del cliente
- ❖ Recolección de las sugerencias, quejas y reclamos en tiempo real.
- ❖ Mayor control sobre la negociación de los servicios
- ❖ Monitoreo de la satisfacción en el servicio.

De igual manera se deben tener en cuenta **las desventajas** existentes, relacionadas con la limitada cobertura del mercado, mayores esfuerzos en la atención, incremento en los costos administrativos.

**2.7.3 Selección de los canales de comercialización.** Una vez realizado el análisis de las ventajas y desventajas, se selecciona el canal directo que permite atender a los hogares en forma personalizada y recoger la información de las sugerencias y quejas, con el fin de mejorar los procesos del servicio.

**EMPRESA DE SERVICIOS DOMÉSTICOS**



**CLIENTE O USUARIO FINAL (HOGARES)**

## **2.8 PRECIO**

**2.8.1 Análisis de precios de la competencia.** De acuerdo con el análisis de la oferta, la empresa Ebenezer Soluciones en recursos humanos, maneja un precio de \$120.000 para realizar el trámite de selección de personal y presentar tres hojas de vida a los clientes, los cuales tiene un período de dos meses para acceder a los servicios.

**2.8.2 Estrategias de fijación de precios.** Para las estrategias de fijación de precios, se ha seleccionado el siguiente método. El servicio de selección de personal, está relacionado con el tiempo que se invierte desde que la recepción de las hojas de vida de los candidatos, proceso de capacitación y apoyo para la consecución de las competencias laborales, recibo de la solicitud por parte de los clientes, como también el tiempo estimado en la recolección de la encuesta de satisfacción del servicio. El precio del servicio debe garantizar un período suficiente para que los clientes accedan al servicio, ser la base para la estimación del presupuesto de ventas y garantizar la sostenibilidad y crecimiento en el mercado.

De esa forma, la estrategia de fijación de precios, está articulada con el cálculo de los costos de los servicios, los insumos, personal profesional involucrado en el proceso de selección, los gastos administrativos y de ventas, dando como resultado un porcentaje de utilidad atractiva para los inversionistas.

## **2.9 PUBLICIDAD Y PROMOCION**

**2.9.1 Objetivos.** Entre los cuales se relacionan:

Comunicar a la población barranqueña que existe una empresa prestadora de servicios domésticos, a través de un plan publicitario y promocional.

Informar sobre los procesos de selección de personal doméstico a los hogares afiliados, que permita consolidarse por su cumplimiento y calidad.

Dar a conocer sobre las características de la negociación a través de la afiliación de los hogares a la empresa, para el suministro de personal de servicio doméstico.

Posicionar en el mercado la empresa de servicios de personal doméstico, como una opción innovadora para los hogares, fundamentada en un proceso de afiliación.

**2.9.2 Logotipo.** A continuación se detallan:

**Figura 19. Logotipo de la empresa**



Se proyecta la imagen de una vivienda sostenida por una mano suave y delicada que fortalece las bases del núcleo familiar. La casa se muestra impecable, lo cual se asocia al servicio de excelencia que se prestará en los hogares. En la casa se refleja la paz interior, la transparencia de sus ventanas, los cuales se les complace con el servicio como una actividad integral que se manifiesta en la comodidad del hogar. En este logo se observan las manos impecables y responsables que van a cuidar los hogares en los momentos que sean requeridos los servicios.

Se ha seleccionado el color verde por su afinidad con la naturaleza y su conexión con esta; este color crea un sentimiento de confort, relajación, calma y paz interior.

### **2.9.3 Slogan**

***“SU CASA EN NUESTRAS MANOS”***

Este Slogan, confirma de manera textual lo transmitido en el logotipo, se propende por generar confianza a los hogares, a partir de un servicio de selección de candidatos o candidatas idóneas para cuidar lo más preciado por un ser humano como es la familia. Con este slogan se sentirán identificados con una empresa y a partir de experiencias exitosas, será compartida con amigos y su comunidad.

**2.9.4 Análisis de medios.** Para hacer la publicidad se dispondrá de los diferentes medios de comunicación en merchandising, los cuales se deberán pautar, plasmar y difundir los servicios ofrecidos por la empresa. Para efecto de ser vistos y escuchados por los usuarios. Con el objeto de seleccionar los medios publicitarios adecuados para la empresa, se debe determinar el alcance, la frecuencia y el impacto que se pretende alcanzar.

A continuación se elabora un análisis de los mismos.


- ❖ Tarjetas de presentación: Se considera el medio más efectivo para contactar relaciones entre los propietarios y representantes de las empresas con sus clientes ó consumidores finales ó potenciales. Su tamaño facilita la disposición, conservación y distribución de la misma en el grupo poblacional de interés. Contiene información básica sobre la empresa y el servicio, facilitando el contacto y la ubicación de la empresa
- ❖ Portafolio de servicios: Es apropiado para el manejo interinstitucional. En él se recopilan, explican y mencionan los diferentes servicios que se ofrecen así como las indicaciones de cómo acceder a él. Requiere un diseño gráfico atractivo que logre la atención del cliente.
- ❖ Pautas radiales: Se dispone de varias emisoras en la ciudad. dos de ellas en F.M y otras dos en A.M. Se recibe señal de emisoras de otros municipios cercanos, además de una emisora perteneciente al Batallón Nueva Granada. Tiene la particularidad de ser un medio masivo de alta incidencia en la población en general.
- ❖ Pendones: Son altamente efectivos para exhibiciones, ruedas de negocios o ferias empresariales que se programen en la ciudad.
- ❖ Televisión, canales locales: Se evidencia la participación de dos canales locales, cada uno de ellos con una alta sintonía en el medio. De igual manera hay un canal regional que están enlazados con los canales locales, teniendo esta opción entre los servicios ofrecidos por los medios.
- ❖ Prensa escrita. En la ciudad circulan varios periódicos locales y regionales; algunos de ellos con emisiones diarias, otros con emisiones semanales. Todos ellos con un amplio margen de aceptación en la ciudad, especialmente Vanguardia Liberal.
- ❖ Pasacalles: Son efectivos y propios de exhibiciones relacionadas con el entorno urbano de la ciudad. Se debe seleccionar un punto estratégico a donde exhibirlo. Es apropiado para la apertura de negocios, de nuevos productos y servicios. Su exposición debe ser autorizado por la Secretaría de Gobierno del municipio.
- ❖ Página Web. Es un medio de gran impacto en la comunidad para buscar y seleccionar posibles proveedores, como en este caso, se le facilita a los hogares la búsqueda de una empresa legalmente constituida para seleccionar técnicamente una buena candidata.

**2.9.5 Selección de medios.** Los medios dispuestos en la región se seleccionan los siguientes, en consideración con los costos y las características de la empresa y del servicio. De igual forma se elabora el diseño del pendon y de la tarjeta de presentación.

**Figura 20. Pendon y tarjetas de presentación**



## Cuadro 24. Selección de medios de comunicación

	SERVICIOS DOMÉSTICOS INTEGRALES S.A.S	
	SELECCIÓN MEDIOS DE COMUNICACIÓN	
MEDIO DE COMUNICACIÓN	CARACTERISTICAS	
Tarjetas de invitación	Escrito	
Pendón	Escrito	
Cuñas radiales	Audiovisual	
Pauta revista dinámica	Escrito	
pasacalle	Escrito	
cuñas televisivas	Audiovisual	
Página web	audiovisual	


**2.9.6 Estrategias Publicitarias.** Con el propósito de generar un posicionamiento y consolidación de la empresa de servicios domésticos integrales en la ciudad, es importante definir una publicidad que permita alcanzar lo propuesto, dando a conocer un servicio técnico de selección de personal que garantice confianza en los hogares. Por lo tanto se determinan:

- ❖ Tarjetas de Presentación. Se selecciona una tipografía para timbrar 1.000 unidades a un precio de \$110.000.
- ❖ Pendón. El diseño tendrá el logotipo de la empresa para resaltar el servicio de selección de personal. Su costo es de \$140.000, para un total de \$280.000.
- ❖ Pautas radiales. Se pautará por espacio de dos meses, para la promoción y dar a conocer la empresa. Valor \$1.300.000.
- ❖ Revista nueva en el mercado, que tiene proyección empresarial. Valor \$400.000, por los primeros cuatros meses (mensualmente sale un número).
- ❖ Pasacalle. Se requieren dos pendones para el lanzamiento de la empresa, por valor de \$120.000 cada uno para un total de \$240.000
- ❖ Pautas televisivas. Pautas en los canales locales. Valor \$1.500.000.
- ❖ Página Web. Definir los requerimientos y contenido del sitio web, el nombre del dominio, buscar un proveedor adecuado para el diseño de la página, el hospedaje web o el hosting, para alojar en la web y sus correos electrónicos

**2.9.7 Presupuesto de publicidad y promoción.** Se fundamenta en actividades que se intensifican en el momento de arranque del proyecto, buscando la identidad y el reconocimiento de la marca en el mercado.


**2.9.7.1 De lanzamiento:** En el siguiente cuadro, se observa el presupuesto para el evento de lanzamiento de la empresa.

### Cuadro 25. Presupuesto de lanzamiento

	SERVICIOS DOMÉSTICOS INTEGRALES S.A.S		
	PRESUPUESTO DE LANZAMIENTO		
PUBLICIDAD	PERIODO	CANTIDAD	TOTAL
Tarjeta de Presentación	Seis meses	1.000 unidades	110.000
Pendón	Un año	2	280.000
Pautas radiales	Dos meses	Fines de semana	1.300,000
Pauta en la Revista Dinámica Comercial	Cuatro meses	4	400.000
Pasacalles.	Un mes	2	240,000
Pautas televisivas	Tres meses	3	1.500.000
Página web			3.800.000
<b>TOTAL</b>			<b>\$7.630.000</b>

**2.9.7.2 De operación:** Durante toda la fase de operación de la empresa de selección de personal doméstico, se utilizará la siguiente publicidad, que se detalla en el cuadro siguiente.

### Cuadro 26. Presupuesto de operaciones

	SERVICIOS DOMÉSTICOS INTEGRALES S.A.S	
	PRESUPUESTO DE PUBLICIDAD OPERACIÓN	
MEDIO	COSTO MENSUAL	COSTO ANUAL
Cuñas radiales	200.000	2.400.000
Cuñas televisión	300.000	3.600.000
Revista dinámica empresarial	100.000	1.200.000
Mantenimiento página web	300.000	3.600.000
<b>Total</b>	<b>900,000</b>	<b>\$10.800.000</b>

## 2.10 CONCLUSIONES Y POSIBILIDADES DEL PROYECTO

- ❖ Existen 15.902 familias de los estratos 3, 4 y 5 en el municipio de Barrancabermeja, de las cuales, el 77.74% contratan los servicios doméstico y el 81.82% de los hogares tienen expectativas frente a este servicio de 10.115 hogares y al año se estiman dos veces las solicitudes en contratación, de esa forma se infiere de 20.230 servicios. La mayoría de los hogares acceden al servicio por recomendación de terceros.

- ❖ La oferta actual existente similar a lo planteado en esta investigación, se identificó a a empresa Ebenezer Soluciones en recursos humanos, utiliza los medios virtuales para atender a los clientes, el precio de sus servicios es de \$120.000.
- ❖ Por lo anterior, se estima que existe una demanda insatisfecha de los servicios de selección del servicio doméstico, siendo una oportunidad de negocios para ofrecer valor agregado a esta actividad.
- ❖ El canal de comercialización de los servicios domésticos integrales es el directo, de esa forma, la empresa tendrá la responsabilidad de promocionar las bondades del servicio y en términos de tiempo real, recibir, tramitar y solucionar las quejas o sugerencia como resultado de la atención personalizada.
- ❖ Los precios serán cuantificados, a partir de los atributos diferenciadores, a partir de la estructura de costos de la empresa, que se estimarán en el estudio financiero.
- ❖ Sobre la publicidad seleccionada, se realizó un análisis de los medios de comunicación y el impacto hacia el mercado objetivo, de esa forma, se cuantificaron aquellos que en consideración pueden captar la atención de los clientes futuros.

Por lo anteriormente expuesto, se puede concluir que existe un mercado y una viabilidad comercial para la empresa de servicios integrales en el municipio de Barrancabermeja.

### 3. ESTUDIO TÉCNICO

#### 3.1 TAMAÑO DEL PROYECTO

**3.1.1 Descripción del tamaño del proyecto.** El tamaño del proyecto de la empresa de servicios domésticos, se mide por el número de servicios realizados en un período determinado y la cantidad de recursos estimados. Por lo tanto, es importante tener como referente la demanda requerida, los equipos tecnológicos, equipos de oficina y las adecuaciones locativas necesarias para instalar la empresa. Para este caso se define como el número de servicios ofrecidos/unidad de tiempo y equivale a la capacidad instalada de los servicios.

**3.1.2 Factores que determinan el tamaño de un proyecto.** El proyecto está condicionado por los siguientes aspectos:

- ❖ **El Tamaño del proyecto y la demanda:** En la ficha técnica de la demanda, se estimó un mercado objetivo de 15.902 hogares de los estratos 3, 4 y 5. De los resultados de la investigación el 77.74% contratan los servicios domésticos y existe un 81.82% con expectativa frente a este servicio, es decir 10.115 hogares.

En la investigación de mercados, se pudo detectar que en promedio las señoras se contratan dos veces al año, por lo cual se infiere que existe una demanda de 20.230 servicios al año, por parte de los hogares.

- ❖ **Tamaño y disponibilidad de tecnología y equipos:** Los requeridos son fáciles de conseguir en el mercado, en especial con equipos de cómputo y audiovisuales. La página web es un servicio que se podrá acceder con terceros.
- ❖ **Localización:** El lugar adecuado para instalar la empresa es primordial, siendo importante realizar un análisis de las zonas donde probablemente tengan las condiciones para una selección técnica.

- ❖ **Financiamiento.** Como profesionales en gestión empresarial, es importante la identificación de fondos públicos y privados para la consecución de los recursos para iniciar operaciones. También se tendrán en cuenta los recursos propios.
  
- ❖ **Disponibilidad de insumos.** Los insumos son de fácil consecución en el mercado local.

**3.1.3 Capacidad del proyecto.** Está determinada por la cantidad máxima de servicios a prestar, considerando los recursos disponibles de la empresa. Se hace expreso análisis en los equipos de rutina y el recurso humano. El proceso de prestación de servicios domésticos determinará la capacidad así:

**3.1.3.1 Capacidad total diseñada.** Es la cantidad de servicios de atenciones a los hogares en el suministro de personal de servicio doméstico, teniendo en cuenta la disponibilidad de los recursos de la empresa.

La jornada de trabajo es de 16 horas (de las 24 horas del día disponibles). El personal operativo está definido por tres personas y el abogado por prestación de servicios labora media jornada. Al contar con la página web se facilitará el proceso de contacto con los clientes. En el cuadro 3, se estimó un tiempo de cinco horas para realizar las actividades tendientes al suministro de personal doméstico; con el personal y los medios electrónicos de la empresa, se estima que se atenderán ocho hogares. Por lo tanto, el número de servicios al año es de 7.372 solicitudes de los hogares siendo esta la capacidad diseñada, que se relacionan:

**Cuadro 27. Capacidad diseñada**

Total Jornada de trabajo en horas	Hogares atendidos por sesión de 1 horas	Días promedio hábiles al mes	Meses al año	Dividido entre el No. De horas por servicio	Número de servicios al año suministro personal (5 horas)
16	8	24	12	5	7.372

**3.1.3.2. Capacidad instalada:** Es la cantidad de servicios de atenciones de cinco horas, para realizar el proceso de selección de candidatos hasta llevarlos a la contratación en los hogares. En este caso se analizan la siguiente información: tres personas en el área operativa de tiempo completo y el abogado medio tiempo, 8 horas de jornada de trabajo, hogares atendidos 8, días promedio hábiles al mes

24 (horario de 8 a 12 y de 2 a 6 pm, de lunes a sábados), 12 meses al año, el resultado se divide entre cinco horas que se requiere para el proceso de selección del personal, dando como resultado una capacidad instalada de 3.686 hogares atendidos.

**Cuadro 28. Capacidad instalada**


Total Jornada de trabajo en horas	Hogares atendidos por sesión de 1 horas	Días promedio hábiles al mes	Meses al año	Dividido entre el No. De horas por servicio	Número de servicios al año suministro personal (5 horas)
8	8	24	12	5	3.686

**3.1.3.3 Capacidad utilizada y proyectada:** Corresponde a la fracción de la capacidad instalada que se está empleando. Para este caso, se inicia con un 80% de la capacidad instalada, es decir de 3.686 hogares atendidos

**Cuadro 29. Capacidad utilizada**

Capacidad Instalada	Porcentaje de utilización	Capacidad utilizada Número de hogares atendidos (5 horas)
3.686	85%	3,133

**Cuadro 30. Capacidad utilizada proyectada**

	<b>SERVICIOS DOMÉSTICOS INTEGRALES S.A.S</b> <b>CAPACIDAD UTILIZADA PROYECTADA</b>				
	<b>SERVICIOS</b>	<b>AÑO 1</b>	<b>AÑO 2</b>	<b>AÑO 3</b>	<b>AÑO 4</b>
Ubicación y selección de candidatos	2,520	2,592	2.724	2.856	3.000
Capacidad instalada	3.133	3.133	3.133	3.133	3.133
% capacidad utilizada	80	83	87	91	96
% capacidad ociosa	20	17	13	9	4

## 3.2 LOCALIZACIÓN


**3.2.1 Macro localización.** La empresa prestadora de servicios domésticos estará instalada en Barrancabermeja, ciudad ubicada en el Departamento de Santander.

**3.2.2 Micro localización.** Para determinar el sitio de ubicación de la empresa de servicios domésticos integrales, se seguirán los criterios establecidos en el Plan de Ordenamiento Territorial y la obtención del permiso de uso de suelo otorgado por Planeación Municipal. Para estimar el sitio ideal se utilizara el método de puntos.

**Método de puntos.** Con el fin de estimar el sitio o localización del proyecto se hace por análisis de cada factor y dándole un puntaje relativo a cada uno de ellos, para integrar en un todo el valor de cada zona analizada.


**Ponderación de factores.** La ponderación de cada factor se asigna teniendo en cuenta la importancia con que influye en el proceso de valoración. El puntaje total es de 100 y la asignación de puntos a cada factor se hizo teniendo en cuenta la ponderación dada.

**Cuadro 31. Ponderación y asignación de puntos a cada uno de los factores.**

	SERVICIOS DOMÉSTICOS INTEGRALES S.A.S	
	PONDERACIÓN Y ASIGNACIÓN DE PUNTOS A CADA UNO DE LOS FACTORES	
FACTOR	PONDERACIÓN CONCEPTUAL	ASIGNACIÓN DE PUNTOS
Ubicación del local	30%	30
Canon de arrendamiento	20%	20
Medios de transporte	10%	10
Vías de acceso	20%	20
Disponibilidad de servicios públicos	20%	20
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>100</b>

Ponderación de factores. La ponderación de cada factor se asigna teniendo en cuenta la importancia con que influye en el proceso de valoración. El puntaje total es de 100 y la asignación de puntos a cada factor se hizo teniendo en cuenta la ponderación dada.

**Cuadro 32. División y descripción de grados a los factores**

 <b>SERVICIOS DOMÉSTICOS INTEGRALES S.A.S</b> <b>DIVISIÓN Y DESCRIPCIÓN DE GRADOS A LOS FACTORES</b>	
GRADO	DESCRIPCION
1	Comprende la alternativa menos beneficiosa para la empresa
2	Lo constituye la alternativa aceptable para la empresa
3	Es la opción que mayor beneficio ofrece para el desarrollo de la empresa

Repartición de los puntos de los grados a cada factor. Para realizar esta repartición se escogió la siguiente expresión aritmética:

$$R = \frac{P.\text{Max} - P.\text{Min}}{N - 1}$$


Dónde:

P.Max= Puntuación máxima de cada factor.


P.Min = Puntuación mínima de cada factor.

N = Número de grados de cada factor.

**Cuadro 33. Ponderación de los factores.**

 <b>SERVICIOS DOMÉSTICOS INTEGRALES S.A.S</b> <b>PONDERACIÓN DE FACTORES</b>	
FACTOR	PONDERACIÓN
Canon de arrendamiento	$R = \frac{20 - 0}{3 - 1} = 10$
Ubicación del local- Con relación a un bajo costo en kw de energía	$R = \frac{30 - 0}{3 - 1} = 15$
Medios de transporte	$R = \frac{10 - 0}{3 - 1} = 5$
Vías de acceso	$R = \frac{20 - 0}{3 - 1} = 10$
Disponibilidad de servicios públicos	$R = \frac{20 - 0}{3 - 1} = 10$

**Cuadro 34. Grados de cada factor.**

	SERVICIOS DOMÉSTICOS INTEGRALES S.A.S		
	GRADOS DE CADA FACTOR		
FACTOR	G - 1	G - 2	G - 3
f-a	0	10	20
f-b	0	15	30
f-c	0	5	10
f-d	0	10	20
f-e	0	10	20

Para la micro localización de la empresa de servicios domésticos, se tuvieron en cuenta diferentes zonas de la ciudad de Barrancabermeja:

- ❖ ZONA 1: Calle 49 con carrera 20 Barrio Colombia
- ❖ ZONA 2: Carrera 36 en intercepción con el paso nivel
- ❖ ZONA 3: Calle 60 con Avenida SENA Barrio Galán
- ❖ ZONA 4: Avenida 52 Entrada principal al Barrio Primero de mayo

**Cuadro 35. Total puntos por zonas**

	SERVICIOS DOMÉSTICOS INTEGRALES S.A.S						
	TOTAL PUNTOS POR ZONAS						
FACTORES RELEVANTES	VALOR ASIGNADO	PRIMERA ZONA		SEGUNDA ZONA		TERCERA ZONA	
		CALIFICACIÓN	CALIFICACIÓN PONDERADA	CALIFICACIÓN	CALIFICACIÓN PONDERADA	CALIFICACIÓN	CALIFICACIÓN PONDERADA.
Camión de arrendamiento	0.25	9.0	2.25	8.50	2.12	8.00	2.00
Ubicación del local	0.25	8.0	2.00	9.00	2.25	9.00	2.25
Medios de transporte	0.25	9.0	2.25	9.00	2.25	9.00	2.25
Vías de acceso	0.15	8.0	1.20	8.50	1.25	9.50	1.42
Servicios públicos	0.10	9.0	0.90	9.00	0.90	9.00	0.90
SUMATORIA	1.00		8.60		8.77		8.82

El mayor puntaje lo obtuvo la zona 3, corresponde a un local ubicado en la esquina de la calle 60 con la avenida SENA, el cual reúne las especificaciones técnicas para la instalación de la oficina de la empresa. Se recomienda este sitio.


- ❖ En el sector se encuentran los hogares de estratos 3, 4 y 5.

- ❖ Facilidad administrativa, por la cercanía de los diferentes lugares gubernamentales, estatales y bancarios.

### 3.3 INGENIERÍA DEL PROYECTO

**3.3.1 Ficha técnica del producto.** En el cuadro siguiente se observan las características del servicio que se ofrecerán en la empresa.

**Cuadro 36 Ficha técnica del servicio**

 <b>SERVICIOS DOMÉSTICOS INTEGRALES S.A.S</b> <b>FICHA TÉCNICA DEL SERVICIO</b>	
CARACTERÍSTICAS	DESCRIPCIÓN
Nombre Comercial	Empresa de Servicios Domésticos.
Servicios principales	PAQUETE: Suministro de personal en el área de servicio doméstico. Ubicación y selección del candidato (según perfil requerido por el cliente) Confirmación de la información de la hoja de vida del aspirante Entrevista de selección Visita domiciliaria a la vivienda del aspirante (confirmar información y evaluar el entorno familiar) Proceso de inducción y capacitación Asesoría en la contratación Garantía de satisfacción
Diseño	Para realizar el proceso de selección, recolección de hojas de vida, entrenamiento, inducción, se requiere de un proceso de siete horas, siendo este un dato importante para las capacidades del proyecto.
Especificaciones técnicas	Se contará con asesorías personalizadas, en las oficinas de la empresa, como también en forma virtual por la página web.
Diseño (fotos, dibujo, imagen)	"SU CASA EN NUESTRAS MANOS"
Forma de presentación	Servicio personalizado
Unidad de medida	Asesorías
Vida útil	Este servicio se ven los resultados con las respuestas a la satisfacción de los hogares

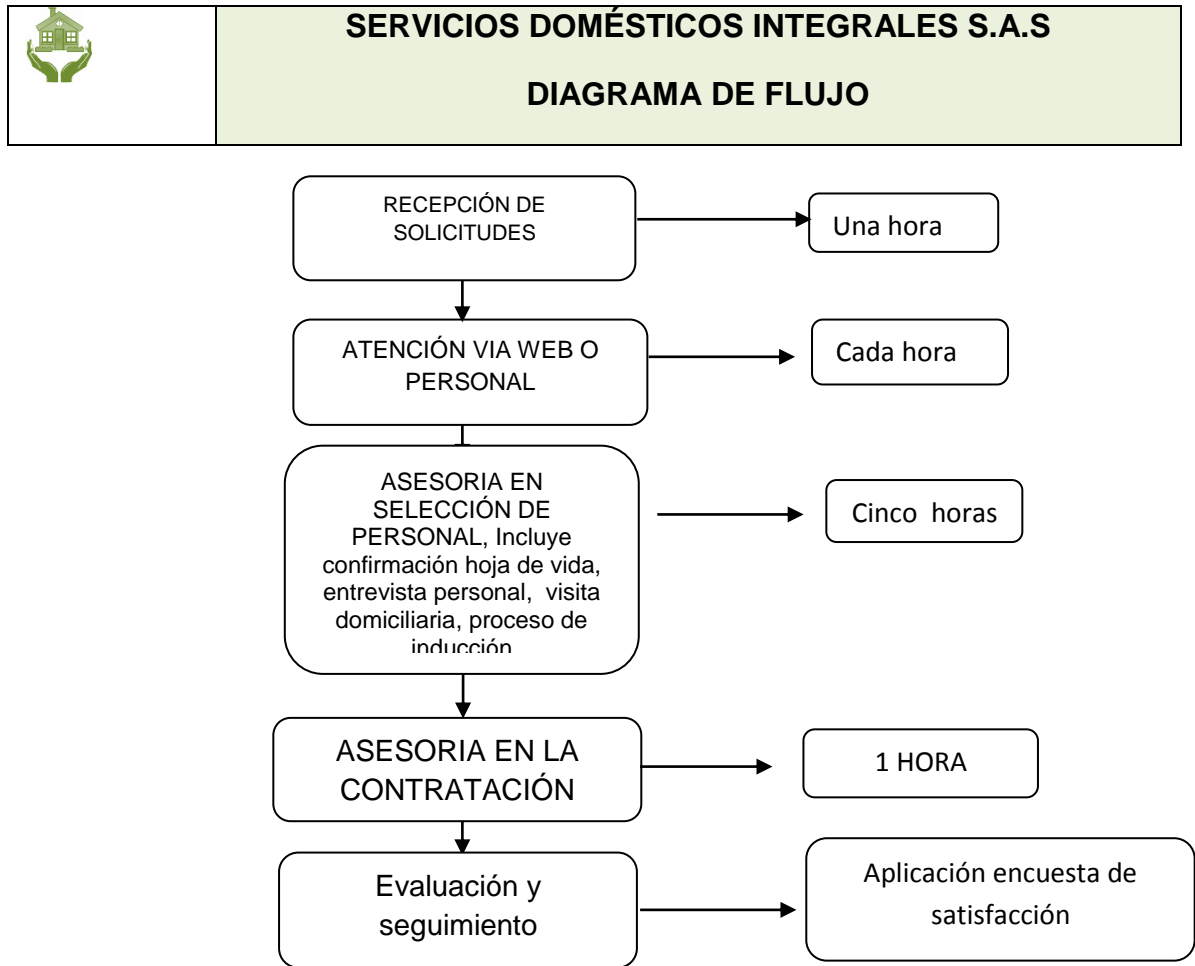
**3.3.2 Descripción técnica del proceso.** El proceso de prestación de servicios de la empresa de servicio doméstico, deberá tener en cuenta los siguientes aspectos:

- ❖ Recepción de solicitudes. Por la página web se pueden recolectar las solicitudes de los clientes. De igual forma se reciben los clientes dentro de la empresa o visitar los mismos cuando así lo soliciten en sus viviendas..

- ❖ Si es por la página web, diariamente se reciben las solicitudes y se analizan los perfiles que se requieren. Se contacta al cliente vía celular, con el fin de darle una cita para exponer las condiciones del servicio, en especial las bondades de estar afiliado por un periodo de un año y entregarles tres hojas de vida preseleccionada.
- ❖ Si es personal o cuando solicitan que lo visiten a los hogares, se les entrega un plegable donde contiene toda la información referente a la empresa, en especial de las bondades de estar afiliado a la empresa. Se recopila la información con relación a cuantos son los miembros del hogar y cuáles son las expectativas generales del servicio.
- ❖ En el evento que desean la afiliación, se suministran los datos de contacto para alimentar la base de los clientes, con nombres, apellidos, dirección, numero de celular o fijo.
- ❖ El cliente cancela el valor del servicio o afiliación.
- ❖ El cliente selecciona una hoja de vida, de acuerdo con las necesidades del hogar.
- ❖ La empresa llama a la candidata, la cual se encuentra debidamente entrenada para la actividad.
- ❖ Después de quince a treinta días de contratada la persona, la empresa realizará una encuesta de satisfacción (que puede ser virtual o presencial), con el propósito de mejorar el servicio y monitorear las recomendaciones.
- ❖ El valor de la afiliación se mantiene por un período de un año y el cliente puede solicitar hasta tres veces en el año el cambio de empleadas, por lo tanto, se suministrarán nuevamente, hojas de vida de posibles candidatas.

**3.3.3 Diagrama de operación, proceso y procedimiento.** A continuación se elabora el diagrama de la solicitud y venta del servicio de suministro de personal doméstico.

**Figura 21. Solicitud y venta del servicio de suministro de personal doméstico.**



**3.3.4 Control de calidad.** El control de calidad en la empresa se basara en el cumplimiento de las especificaciones indicadas en la Norma ISO.

Según la Norma ISO 9001-2008, las empresas deben contar con unos requisitos documentales que le permitan ofrecerles a sus clientes una mayor credibilidad y confianza según sus necesidades. Sistema de gestión de calidad. Las empresas deben establecer, documentar, implementar y mantener un sistema de gestión de la calidad y mejorar continuamente su eficacia de acuerdo con los requisitos de esta Norma internacional. Para garantizar la calidad de los servicios, se propone:

- ❖ Identificar la competencia necesaria para el personal que realiza trabajos que afectan la calidad del servicio,

- ❖ Proporcionar formación a los empleados en lo que respecta a protocolo, lúdica y relaciones humanas
- ❖ Evaluar las acciones encaminadas a la eficacia de la prestación del servicio
- ❖ Asegurar que el personal este consciente de la pertinencia e importancia de sus actividades y de cómo contribuyen al logro de los objetivos de la calidad
- ❖ Mantener los registros apropiados de la educación, formación, habilidades y experiencia. Elemento ISO relacionado: 4.2.4

La empresa gestionará permanentemente la capacitación, formación y competencias laborales de las personas del servicio doméstico, con instituciones como el SENA, el cual garantiza tener personal competente para ofertarlo a los clientes.

Ambiente de trabajo. La empresa debe determinar y gestionar el ambiente de trabajo necesario para lograr la conformidad con los requisitos del servicio prestado. Es importante resaltar que se ubicará un espacio para que las señoras del servicio doméstico se sientan seguras y puedan acceder a las Tics.

Comunicación con el cliente. La empresa debe determinar e implementar disposiciones eficaces para la comunicación con los clientes, como son:


- ❖ La información sobre servicios, para que el cliente seleccione las consideraciones pertinentes, con relación a las hojas de vida, perfiles y formación académica.
- ❖ Las consultas, contratos o atención de solicitudes, incluyendo las modificaciones y ajustes correspondientes, serán atendidas,
- ❖ La retroalimentación del cliente, incluyendo sus quejas, sugerencias u otros aspectos, que mejoren la calidad del servicio, serán sistematizadas las experiencias exitosas.

La empresa implementará su página web, de esa forma se mantendrá una comunicación directa para recibir en tiempo real sus inquietudes. Para una atención eficiente en la prestación del servicio, es necesario que con el grupo de trabajo, se validen los procesos, donde se incluyan, tiempos, responsabilidades, tareas, acciones correctivas o de imprevistos.


**3.3.5 Recursos.** Estos están conformados por recursos humanos y físicos para la empresa.

**3.3.5.1 Recurso humano** La participación del recurso humano, evidenciada en la mano de obra directa de la empresa estará organizada en dos áreas a saber:

**Cuadro 37. Personal operativo.**


 <b>SERVICIOS DOMÉSTICOS INTEGRALES S.A.S</b> <b>PERSONAL OPERATIVO</b>		
<b>CARGO</b>	<b>NÚMERO DE CARGOS</b>	<b>DESCRIPCIÓN PERFILES</b>
Técnico Sistemas	1	Estudios en técnicos en manejo de hojas de vida, archivo y atención de personal.
Psicólogo	1	Psicólogo con experiencia en terapias de desarrollo humano
Abogado	1	Profesional del derecho, con experiencia en temas de contratación de personal

**Cuadro 38. Personal administrativo.**


 <b>SERVICIOS DOMÉSTICOS INTEGRALES S.A.S</b> <b>PERSONAL ADMINISTRATIVO</b>		
<b>CARGO</b>	<b>NÚMERO DE CARGOS</b>	<b>DESCRIPCIÓN PERFILES</b>
Gerente	1	Estudios profesionales en gestión empresarial y experiencia un año en el sector
Secretaria	1	Técnico profesional en secretariado ejecutivo y contable
Servicios varios	1	Experiencia y con competencia en el manejo de oficinas y cafetería
Contador Público	1	Profesional en contaduría pública con experiencia de un año
Asesor Comercial	1	Técnico profesional en el área de atención al público, en especial en temas de ventas.

**3.3.5.2 Recurso físico** comprende los equipos, implementos y materiales necesarios para prestar el servicio de manera óptima y eficiente:


**Cuadro 39. Muebles y enseres.**

	<b>SERVICIOS DOMÉSTICOS INTEGRALES S.A.S</b>	
	<b>MUEBLES Y ENSERES</b>	
<b>INVERSION</b>	<b>CANTIDAD</b>	
sillas giratorias	4	
Escritorios	3	
Mesa de trabajo	1	
Mueble archivador	2	


**Cuadro 40. Maquinaria y equipo**

	<b>SERVICIOS DOMÉSTICOS INTEGRALES S.A.S</b>	
	<b>MAQUINARIA Y EQUIPO</b>	
<b>INVERSION</b>	<b>CANTIDAD</b>	
Computador	5	
Teléfono inalámbrico	2	
Televisores	2	
Videobeam	1	
Sillas auxiliares	30	
Mesas auxiliares	10	

**Cuadro 41. Elementos de oficina**


	<b>SERVICIOS DOMÉSTICOS INTEGRALES S.A.S</b>	
	<b>ELEMENTOS DE OFICINA</b>	
<b>INVERSION</b>	<b>CANTIDAD</b>	
Camillas	2	
Locker o mueble	10	
Papeleras plásticas	5	
Cafetera	1	
Botiquín	3	
Extintores	4	

**Cuadro 42 Equipos de oficina**

	<b>SERVICIOS DOMÉSTICOS INTEGRALES S.A.S</b>	
	<b>EQUIPOS DE OFICINA</b>	
	<b>INVERSION</b>	<b>CANTIDAD</b>
	Sistema de cómputo completo	2
	Portátil	3
	Impresora multifuncional	1
	Aire acondicionados	3
	Sistema de cámaras	3

**3.3.5.3 Recurso de insumos.** Son aquellos insumos que se requieren en la prestación del servicio, para el entrenamiento del personal doméstico.

**Cuadro 43. Insumos para la prestación de servicio.**

	<b>SERVICIOS DOMÉSTICOS INTEGRALES S.A.S</b>		
	<b>Insumos para capacitaciones</b>		
	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>UNIDAD MEDIDA</b>	<b>CANTIDAD</b>
	Hojas block	Resma	500
	Carpeta hoja de vida	unidad	2,000
	Lapiceros	Unidad	2,000
	Cartulinas	unidad	2,000
	Vinilos	unidad	200
	Sobres	unidad	2,000
	Internet empresarial	mes	1
	CD	cajas	200
	Colores	cajas	150
	Carpetas para archivar	unidad	140
	Marcadores	unidad	400
	Lanillas	metros	1,000
	Sacapuntas	unidad	700
	Borradores	unidad	700
	Papel fomy	unidad	500
	Accesorios trabajos manuales	global	1000

El éxito del servicio depende de entrenamiento y capacitación a las señoras a ubicar en los hogares de los clientes; siendo importante las alianzas estratégicas con entidades, como la Universidad Cooperativa de Colombia, que a través de su consultorio psicológico, realiza terapias y formaciones puntuales, los cuales requieren insumos como los identificados en el cuadro anterior para los talleres (se resalta el hecho que los estudiantes de psicología colaboraron en la definición del listado de los materiales). Éstos materiales también serán utilizados para el entrenamiento en el curso de camarería que el SENA imparte. En visita a estas dos entidades, recomiendan la importancia de contar con un auditorio o salón adecuado para realizar la intervención y los cursos complementarios, por cuanto la falta de disponibilidad de ambientes de aprendizajes, dificultan el cumplimiento de la programación de las formaciones, en cambio es más fácil asignar el talento humano en la especialidad contemplada. Este salón para talleres debe estar dotado entre tres a cinco computadores para procesos con las señoras.

**3.3.6 Análisis de Proveedores.** A continuación se elabora el respectivo estudio de los proveedores:

**Cuadro 44. Estudio de proveedores**

NOMBRE DEL PROVEEDOR	MATERIAL SUMINISTRADO	EXPERIENCIA	DIRECCION
COMPULAGOS	Computadores, portátiles, impresoras y accesorios en general	5 AÑOS	Carrera 16 No 48-51
INTECK LTDA	Tintas, recargas, cartuchos y accesorios para computadores	10 AÑOS	Carrera 14 No 48-50
ALMACEN LA GARANTIA	Papelería en general, artículos de oficina, muebles para oficina	15 AÑOS	Calle 49 No 11-14

Este resultado obtenido del estudio de proveedores se basó en los siguientes criterios:

- ❖ **Experiencia:** es uno de los factores más importantes para conocer su trayectoria a nivel local, el cumplimiento en la entrega de los equipos e insumos y los precios que han mantenido en el entorno, además de la cercanía, están establecidos en el municipio de Barrancabermeja.
- ❖ **Calidad:** estas empresas se han preocupado por mantener satisfecho al cliente conociendo sus necesidades y llevando un seguimiento aplicando la estrategia del servicio post-venta o acompañamiento después de la venta, es decir, asistencia técnica.

- ❖ Capacidad de respuesta de la empresa: la atención inmediata cuando se solicita la respectiva cotización y la entrega de la misma, con el fin que la empresa tome decisiones en la compra.

Se puede observar que los proveedores son locales, lo cual indica que en la ciudad existen empresas que ofrecen precios competitivos, además se apoya al sector empresarial de la ciudad para generar más empleabilidad en el municipio.

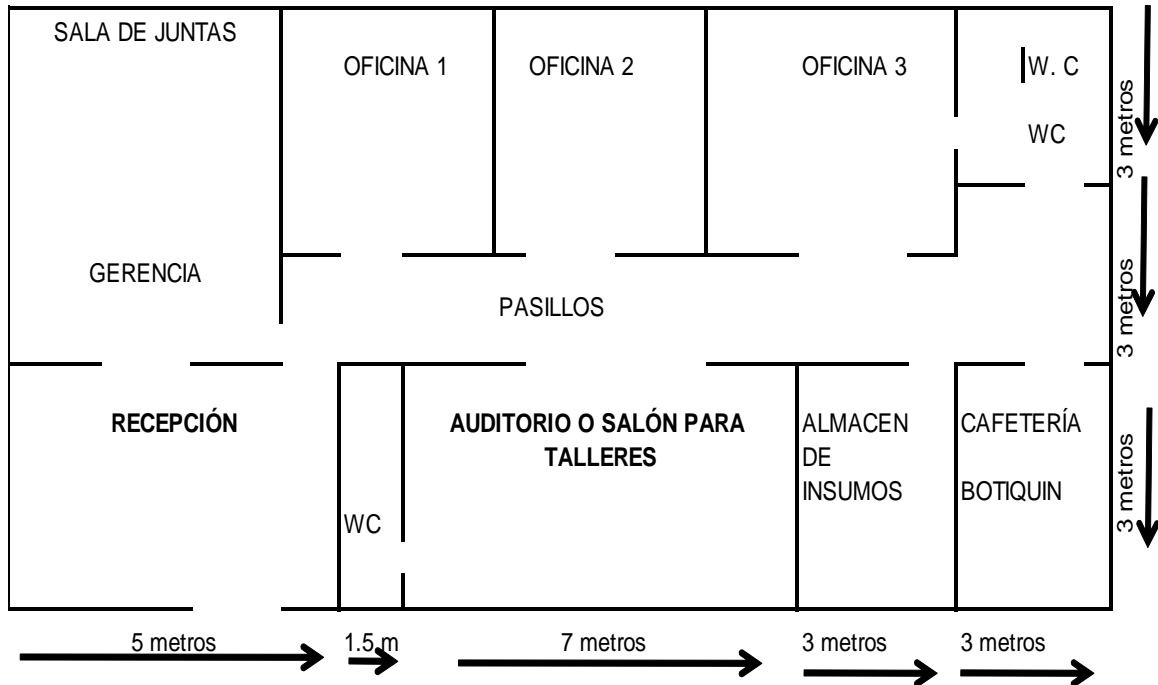
**3.3.7 Distribución de planta.** En la distribución propuesta se respetan los movimientos de materiales, de equipos y del recurso humano.

En la figura siguiente se puede observar, que la empresa requiere un área de 175,5 metros cuadrados, donde se instalará los espacios para adecuar la recepción, oficinas, gerencia, auditorio o salón de talleres, almacén, cafetería y los servicios.

Es importante contar con un espacio suficiente para los talleres con el personal, con el fin de sensibilizarlos sobre el servicio y la formación permanente en temas de crecimiento y desarrollo personal.

Las viviendas ubicadas en el sector seleccionado para instalar la empresa, cuentan con espacios suficientes para realizar las adecuaciones y divisiones pertinentes, en las áreas identificadas

**Figura 22. Distribución en planta.**



### 3.4 CONCLUSIONES SOBRE LA VIABILIDAD TÉCNICA DEL PROYECTO

De esta investigación se puede concluir desde los aspectos técnicos:

- ❖ Se identificaron unos factores que condicionan el tamaño del proyecto, los cuales se tuvieron en cuenta al momento de calcular la capacidad del mismo, teniendo una capacidad utilizada entre el 80% para el primer año hasta el 96% al año quinto, de esa forma se permite crecer en el horizonte del proyecto, racionalizando los recursos estimados.
- ❖ El análisis de la microlocalización, se tuvo en cuenta un aspecto importante, es la ubicación de hogares de estratos 3, 4 y 5, de esa forma dar a conocer presencialmente la empresa, como también la disponibilidad de los servicios, acceso a parqueo y relaciones con entidades gubernamentales.
- ❖ Se elabora el diagrama del proceso de prestación de los servicios, identificando las relaciones de las actividades, como también el control de calidad.
- ❖ Se estimaron los recursos físicos y de talento humano, aspecto importante para la prestación de servicios, en términos de cantidad y disponibilidad, por lo tanto se acompañó un estudio de proveedores.

En conclusión, teniendo en cuenta los parámetros técnicos, como son tamaño del proyecto, capacidad, localización, maquinaria, disponibilidad de materias primas gastos generales de la prestación del servicio, siendo viable técnicamente esta idea empresarial.

## 4. ESTUDIO ADMINISTRATIVO

### 4.1 FORMA DE CONSTITUCIÓN

SERVICIOS DOMÉSTICOS INTEGRALES S.A.S, propone una estructura organizacional dinámica, flexible y ajustada a las tendencias administrativas del siglo XXI, con el fin de operar adecuadamente, de esa forma enfrentar los retos y desafíos de un mercado cambiante, como resultado de múltiples factores.

Se estima una constitución legal, regida por una sociedad por acciones simplificada S.A.S., la cual girará bajo la razón social SERVICIOS DOMÉSTICOS INTEGRALES S.A.S, constituida por dos socios, que hacen aportes en dinero con la firme intención de disponer la marcha de la empresa, como también investigar sobre fondos de capital semilla para iniciar operaciones.

La Ley 1258 de 2008, será la rectora en el proceso de creación, constitución y puesta en marcha de la empresa por sociedad por acciones simplificadas, con el fin de operar adecuadamente.

La constitución de la empresa, amerita el cumplimiento de los siguientes pasos, los cuales se desarrollan de manera preliminar a la constitución y puesta en marcha de la empresa:

- ❖ Consulta sobre la existencia del nombre de marca y la existencia de patentes referentes al servicio. Lo anterior, facilita la elaboración de la Escritura Pública ante la entidad competente.
  
- ❖ Obtener el certificado de existencia y representación legal, expedido por la cámara de comercio de la ciudad, así como los trámites pertinentes ante la DIAN, para obtener el RUT

## 4.2 CULTURA ORGANIZACIONAL

**4.2.1 Visión.** SERVICIOS DOMÉSTICOS INTEGRALES S.A.S, será en el 2.017 una empresa prestadora de servicios domésticos integrales, reconocida en el mercado local por la calidad impresa en sus actividades, rompiendo los esquemas de prestación de servicios que promueven mano de obra local y personal capacitado para procesos definidos, generando fuentes de empleo, **que promuevan el posicionamiento en el sector local de los servicios**

**4.2.2 Misión.** Somos una empresa para la satisfacción de los clientes en la prestación de servicios domésticos integrales, garantizando eficazmente la calidad de los mismos, contribuyendo a la convivencia sana y armónica en los hogares, con los más estrictos estándares técnicos y de higiene, mediante conocimiento, trabajo en equipo, talento humano entrenado, y comprometido, optimización los recursos, efectivos y mejorando los procesos, logrando así una con proyección que ayude al desarrollo del país.

### 4.2.3 Objetivos.

- ❖ Prestar servicios domésticos integrales de calidad, sin precedentes en la ciudad, con personal de calidad, competente e íntegro.
- ❖ Posicionar la empresa en el mercado, demostrando calidad y excelencia en las actividades que se llevan a cabo en el proceso de prestación de servicios.
- ❖ Concebir y construir un grupo de trabajo sensible al compromiso de equipo, fundamentado en la honestidad, la integridad y la ética.
- ❖ Promover el respeto hacia el usuario, los trabajadores, los proveedores y la comunidad con los cuales interactúa la empresa.
- ❖ Promover los convenios interinstitucionales como el caso de la Universidad Cooperativa de Colombia, con su consultorio psicológico, con el fin de realizar procesos de mejoramiento de las competencias de los candidatos.

### 4.2.4 Políticas

- ❖ **Política de personal:** La convocatoria, proceso de selección y contratación del recurso humano se hará cumpliendo con los requisitos mínimos establecidos, definiendo perfiles, funciones y responsabilidades. Se considerará como primera opción la mano de obra de las personas nacidas en la ciudad de Barrancabermeja, como también aquellas que por estar establecidas hace años en la ciudad, han ganado el certificado de

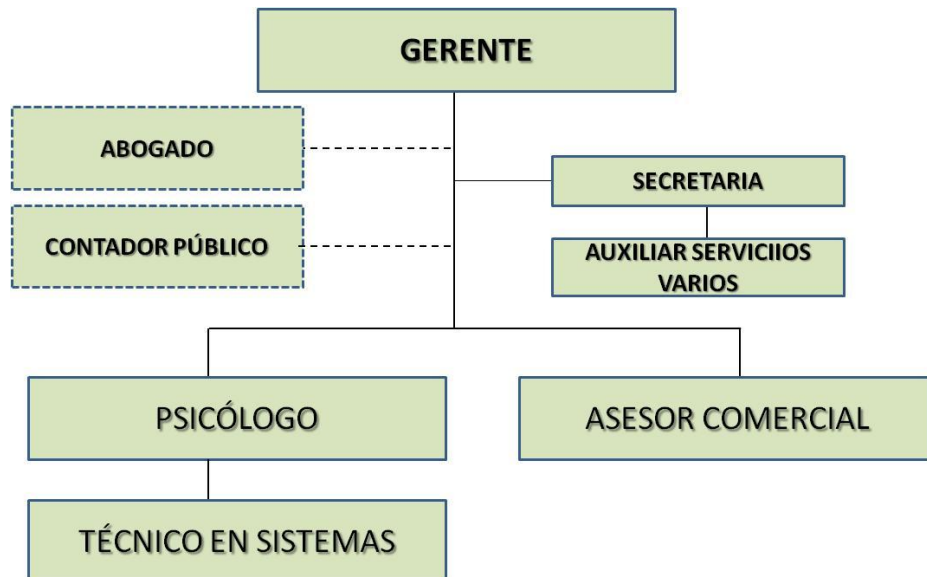
territorialidad, preferiblemente mujeres cabeza de familia y de aquellas que se han identificadas como población vulnerable.

- ❖ **Política de Compras:** Las compras serán el resultado de la programación de las actividades, por lo tanto, los insumos, materiales y herramientas están sujetos a revisión permanente, elaborándose la orden de pedido. Se realizará un análisis de los proveedores teniendo en cuenta las expectativas de calidad, oportunidad en la entrega, buen servicio y atención. La forma de pago será negociado con los proveedores, pero se solicitará crédito a 30 días y se cumplirán los requerimientos exigidos, como entrega de la documentación de la empresa para el análisis del crédito.
- ❖ **Política de ventas:** Las ventas se realizarán de contado, teniendo en cuenta que el servicio se presta de manera inmediata. La página web es el medio de venta con más fuerza para la empresa, por lo tanto su revisión permanente es un punto clave. El asesor comercial y el técnico en sistemas, serán los responsables de atender a los clientes para sensibilizarlos sobre las bondades del servicio.

### 4.3 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

**4.3.1 Organigrama.** SERVICIOS DOMÉSTICOS INTEGRALES S.A.S, propone una estructura organizacional plana, en la cual se especifica y detalla la distribución de la responsabilidad de manera equitativa.


**Figura 23. Organigrama de la empresa.**




**4.3.2 Descripción y perfil de cargo.** A continuación se elabora la descripción y el perfil de los siguientes cargos:

- ❖ Gerente
- ❖ Secretaria
- ❖ Contador Público
- ❖ Auxiliar servicios varios
- ❖ Asesor comercial
- ❖ Abogado
- ❖ Técnico en sistemas
- ❖ Psicólogo


**Cuadro 45. Perfil del cargo: Gerente**

	<b>SERVICIOS DOMÉSTICOS INTEGRALES S.A.S</b>
<b>PERFIL DE CARGOS</b>	
<b>CARGO GERENTE</b>	
PERFIL DEL CARGO: Perfil profesional, Ingeniero Industrial o Técnico empresarial, con capacidad de liderazgo y toma de decisiones para la funcionalidad de la empresa.	
EXPERIENCIA: Mayor de dos años en cargos	Similares
EDUCACIÓN: Profesional en Ingeniería industrial o técnico empresarial	
FORMACIÓN: Especialista en gestión de proyectos o administración. Persona con conocimiento en roles de dirección o gerencia, persona con sentido de pertenencia y manejo de personal.	
<b>HABILIDADES:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Buenas relaciones interpersonales.</li> <li>- Ágil en la toma de decisiones.</li> <li>- Capacidad de escucha y liderazgo.</li> <li>- Habilidad en negociar y solución de conflicto.</li> <li>- Responsabilidad con destreza para planear y organizar a mediano y largo plazo.</li> </ul>	
<b>FUNCIONES:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Coordinación de proyección presupuestal, consecución de dinero.</li> <li>● Manejo del dinero, Supervisar las cuentas por cobrar</li> <li>● Coordinación de la vinculación del personal.</li> <li>● Manejo de los requerimientos del personal (necesidades, satisfacción).</li> <li>● Direccionar procesos de vinculación, reclutamientos, selección, contratación, inducción y entrenamiento.</li> <li>● Planear, coordinar, supervisar, evaluar y controlar la gestión del personal a su cargo.</li> </ul>	
Remuneración \$1.500.000 más prestaciones sociales	

**Cuadro 46. Perfil del cargo: Secretaria**

	<b>SERVICIOS DOMÉSTICOS INTEGRALES S.A.S</b>  <b>PERFIL DE CARGOS</b>
<b>CARGO: SECRETARIA</b>	
<p>PERFIL DEL CARGO: Auxiliar Contable, Secretaria ejecutiva, o técnico en secretariado, CAP Sena, con excelente presentación personal y manejo de público, con capacidad de atención a los clientes, proveedores y demás empleados de la organización.</p>	
<p>EXPERIENCIA: Mayor a un año en cargos similares</p>	
<p>EDUCACIÓN: Auxiliar Contable, Secretaria ejecutiva, o técnico en secretariado, con mínimo de un años de experiencia en cargos similares.</p>	
<p>FORMACIÓN:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Informática básica</li> <li>- Atención al cliente</li> <li>- Manejo de archivo</li> <li>- Manejo del software SIGO o similar.</li> <li>- Manejo del Inglés básico</li> </ul>	
<p>HABILIDADES:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Capacidad de escucha.</li> <li>- Responsable en sus labores.</li> <li>- Buenas relaciones interpersonales</li> <li>- Trabajo en equipo.</li> <li>- Capacidad de planear y organizar</li> <li>- Excelente presentación personal.</li> </ul>	
<p>FUNCIONES:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Conecta las solicitudes y necesidades de los clientes con los operarios que cumplan con dichos perfiles.</li> <li>● Manejo de correspondencia.</li> <li>● Recepción, registro y distribución de documentación y requisitos que lleguen a la empresa.</li> <li>● Organizar y manejar la información interna y externa de la empresa.</li> <li>● Base de datos de clientes y operarios.</li> <li>● Mantenimiento de archivos de contratos internos y externos de la compañía.</li> <li>● recepción de mensajes y llamadas telefónicas.</li> <li>● Elaboración de las encuestas de satisfacción</li> </ul>	
<p>Remuneración 650.000 mas auxilio de transporte</p>	


**Cuadro 47. Perfil del cargo: Contador Público**

	<b>SERVICIOS DOMÉSTICOS INTEGRALES S.A.S</b>  <b>PERFIL DE CARGOS</b>
<b>CARGO: CONTADOR</b>	
<b>PERFIL CARGO:</b> Contador Público, con experiencia de tres años en manejo de la planificación, organización y coordinación de todo lo relacionado con el área contable, persona con capacidad de trabajo en equipo, y asesoramiento a gerencia en aspectos financieros de la compañía.	
<b>EXPERIENCIA:</b> Mayor a tres años en cargos similares	
<b>EDUCACIÓN:</b> Contador titulado y con experiencia mínima de tres años.	
<b>FORMACIÓN:</b> Conocimientos en Contaduría que permita el manejo de la contabilidad de la empresa, preparación de balance general y estados de resultados que permitan el conocimiento del estado financiero de la compañía para implementación de mecanismos de control y mejoramiento; Manejo Avanzado del Sistema Operativo Windows y de herramientas como Word, Excel y Power Point.	
<b>HABILIDADES:</b> - Responsable. - Toma rápida y acertada de decisiones. - Responsable. - Capacidad de liderazgo y trabajo en equipo. - Cumplido. - Organizado con la información que maneja.	
<b>FUNCIONES:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Analizar e interpretar la información contable de la compañía.</li> <li>● Preparar informes sobre actualidad financiera del la compañía, a través de la generación de balances generales y estados de resultados y presentarlos a gerencia.</li> <li>● Asesorar a los directivos de la compañía, sobre estrategias financieras y contables, para mayor rentabilidad.</li> <li>● Ejecutar las declaraciones tributarias exigidas a nivel municipal y nacional.</li> <li>● Elaborar informes requeridos por Gerencia o junta directiva que sean de su área de trabajo,</li> <li>● Preparar y certificar los estados financieros de fin de ejercicio con sus correspondientes notas, de conformidad con lo establecido en las normas vigentes</li> </ul>	
Remuneración \$500.000 por prestación de servicios	


**Cuadro 48. Perfil del cargo: Auxiliar de servicios varios**

	<b>SERVICIOS DOMÉSTICOS INTEGRALES S.A.S</b>  <b>PERFIL DE CARGOS</b>
<b>CARGO: AUXILIAR SERVICIOS VARIOS</b>	
<b>PERFIL CARGO:</b> Noveno grado de bachiller, Dos años en labores de mantenimiento, cafetería y aseo de oficinas.	
<b>EXPERIENCIA:</b> Mayor a dos años en cargos similares	
<b>EDUCACIÓN:</b> Bachiller ó noveno grado, con estudios complementarios en camarería, mantenimiento o primeros auxilios.	
<b>FORMACIÓN:</b> Conocimiento en atención de oficinas y cafetería, preferiblemente con estudios complementarios en el SENA en camarería.	
<b>HABILIDADES:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Honesto</li> <li>- Responsable.</li> <li>- Trabajo en equipo.</li> <li>- Ordenado.</li> <li>- Buen desempeño en ambientes de trabajo bajo presión</li> <li>- Excelentes relaciones interpersonales.</li> <li>- Buena presentación personal.</li> </ul>	
<b>FUNCIONES:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ejecución en las labores diarias, de acuerdo al área asignada.</li> <li>• Organizar las instalaciones antes y después de las actividades diarias.</li> <li>• Mantenimiento de equipos y materiales asignados..</li> <li>• Mantener canales comunicativos con sus superiores.</li> <li>• Colaborar con pequeñas funciones de mensajería.</li> <li>• Entregar informe a gerencia de algunas irregularidades de su centro de trabajo.</li> <li>• Las demás funciones que asigne su jefe inmediato.</li> </ul>	
Remuneración \$616.500 más prestaciones sociales	


**Cuadro 49. Perfil del cargo: Asesor comercial**

	<b>SERVICIOS DOMÉSTICOS INTEGRALES S.A.S</b> <b>PERFIL DE CARGOS</b>
<b>CARGO: ASESOR COMERCIAL</b>	
PERFIL CARGO: Bachiller, con estudios avanzados en carreras administrativas, técnico en ventas, atención a clientes.	
EXPERIENCIA: Mayor a dos años en cargos <span style="float: right;">Similares</span>	
EDUCACIÓN: Bachiller con estudios superiores universitarios (4 semestre) ó técnico en carreras afines.	
FORMACIÓN: Conocimiento en ventas, mercadotécnica y atención al cliente, manejo de catálogos, que pueda responder a la empresa lo relacionado con metas en ventas, a partir de visitas al sector empresarial.	
HABILIDADES: <ul style="list-style-type: none"><li>- Honesto</li><li>- Cumplido.</li><li>- Responsable, con capacidad de planeación y organización.</li><li>- Trabajo en equipo.</li><li>- Ordenado.</li><li>- Buen desempeño en ambientes de trabajo bajo presión</li><li>- Excelentes relaciones interpersonales</li></ul>	
FUNCIONES: programar las visitas en los hogares en la ciudad para entregar la información sobre la empresa. De igual forma, atender vía web, las solicitudes de los clientes. Realizar informes sobre las solicitudes, que pueden ser presencial y vía web, información que pasa al psicólogo. Llevar los registros actualizados o reportes de ventas concretas. Adelantar los contratos con relación a los servicios de selección de personal por parte de los hogares Reportar cuando se requiere el acompañamiento del gerente, para la terminación de una transacción, dependiendo del tipo de cliente. Reportar las ventas concretas al personal operativo, para iniciar el proceso de atención inmediata. Todas aquellas en concordancia con su función, sean asignadas por el jefe inmediato.	
Remuneración \$680.000 + Auxilio de Transporte	


### Cuadro 50. Perfil del cargo: Abogado

	<b>SERVICIOS DOMÉSTICOS INTEGRALES S.A.S</b>  <b>PERFIL DE CARGOS</b>
CARGO: ABOGADO	
PERFIL CARGO: Abogado con experiencia en temas de contratación y liquidación.	
EXPERIENCIA: Mayor a dos años en cargos similares	
EDUCACIÓN: Abogado especialista en derecho laboral y con mínimo dos años de experiencia en temas de contratación y liquidación	
FORMACIÓN: Abogado especialista en derecho laboral, con conocimiento en contratación, liquidaciones y temas legales a fines	
HABILIDADES: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Responsable</li> <li>- Ágil</li> <li>- Capacidad de planeación y organización del área legal</li> <li>- Ordenado.</li> <li>- Buen trabajo en equipo.</li> <li>- Capacidad de trabajo bajo presión.</li> <li>- Buenas relaciones interpersonales.</li> </ul>	
FUNCIONES: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Revisión de contratos y liquidaciones requeridas por la compañía.</li> <li>• Velar por derechos de los clientes lo que implica revisión de reclamos de los consumidores.</li> <li>• Monitoreo de cumplimiento de exigencias de los clientes.</li> <li>• Asesora y evacúa consultas técnicas en el área de su competencia.</li> <li>• Asesorar jurídicamente a los diferentes departamentos de acuerdo a las dudas y problemáticas que se presenten.</li> <li>• Elaborar, ejecutar y/o supervisar los diversos actos administrativos que se realizan en la entidad dando forma jurídica administrativa a las atribuciones ejercidas por la autoridad.</li> <li>• Realizar capacitaciones y talleres en caso de ser programadas.</li> <li>• Elabora informes periódicos de las actividades realizadas.</li> <li>• Mantiene en orden equipo y sitio de trabajo, reportando cualquier anomalía.</li> </ul>	
Remuneración \$2.500.000 prestación de servicios	

**Cuadro 51. Perfil del cargo: Técnico en sistemas**

	<b>SERVICIOS DOMÉSTICOS INTEGRALES S.A.S</b> <b>PERFIL DE CARGOS</b>
CARGO: TECNICO EN SISTEMAS	
PERFIL CARGO: Técnicos en sistema	
EXPERIENCIA: Mayor a dos años en cargos similares	
EDUCACIÓN: Técnico en sistemas con dos años de experiencia.	
FORMACIÓN: Técnico en Sistema con formación en manejo de Excel, Wolrd y demás sistemas informáticos, para manejo de bases de datos y páginas en internet	
HABILIDADES: <ul style="list-style-type: none"><li>- Responsable</li><li>- Capacidad de trabajo en equipo.</li><li>- Toma de decisiones rápidas y adecuadas.</li><li>- Ágil</li><li>- Toma de decisiones bajo presión.</li><li>- Ordenado.</li></ul>	
FUNCIONES: <ul style="list-style-type: none"><li>• Creación de una base de datos de clientes y operarios.</li><li>• Administrador de la página de internet, con el fin de recopilar las solicitudes en tiempo mínimo.</li><li>• Realización de tareas encomendadas por gerencia a fines con su área.</li><li>• Manejo del área técnica y de sistema de la compañía.</li><li>• Sistematización de las hojas de vida de los candidatos, por edades, sexo, modalidad (niñeras, cuidadoras de adultos mayores, limpieza, cocina)</li><li>• Sistematización de las encuesta de satisfacción.</li><li>• Informes periódicos relacionados con la actualización de las hojas de vida, en especial los números de contactos.</li><li>• Las demás funciones inherentes al cargo.</li></ul>	
Remuneración \$800.000 + Auxilio transporte y prestaciones sociales	

**Cuadro 52. Perfil del cargo: Psicólogo.**


	<b>SERVICIOS DOMÉSTICOS INTEGRALES S.A.S</b>  <b>PERFIL DE CARGOS</b>
CARGO: PSICÓLOGO	
PERFIL CARGO: Psicólogo dos años en labores de selección de personal	
EXPERIENCIA: Mayor a dos años en cargos similares	
EDUCACIÓN: Psicólogo con experiencia en área de recursos humanos	
<b>FORMACIÓN:</b> Psicólogo con experiencia en el área de recursos humanos, principalmente en temas de selección de personal, capacitación y entrenamiento de personal.	
<b>HABILIDADES:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Honesto</li> <li>- Cumplido.</li> <li>- Responsable, con capacidad de planeación y organización.</li> <li>- Trabajo en equipo.</li> <li>- Ordenado.</li> <li>- Buen desempeño en ambientes de trabajo bajo presión</li> <li>- Excelentes relaciones interpersonales</li> </ul>	
<b>FUNCIONES:</b> Recopilación de las hojas de vida de los candidatos. Clasificación de las hojas de vida, de acuerdo con edad, si son niñeras, cocineras, o auxiliares para atender adultos. Realizar alianzas estratégicas con el consultorio de psicología de la Universidad Cooperativa de Colombia, con el fin de agilizar procesos de entrenamiento. Elaboración de perfiles ocupacionales, de acuerdo con las necesidades de los clientes. Articular con las labores del asesor comercial sobre las solicitudes presenciales y vía web, con el fin de programar las visitas. Programar y realizar visitas domiciliarias Realizar y acompañar taller de gestión humana. Coordinar con el SENA la formación complementaria. Las demás funciones que asigne su jefe inmediato.	
RIESGO QUIMICO es bajo. Riesgo físico bajo. Riesgo locativo bajo	
Remuneración \$1.700.000 mas prestaciones sociales	

### 4.3.3. Asignación Salarial.

**Cuadro 53. Estructura salarial de la empresa**


 <b>SERVICIOS DOMÉSTICOS INTEGRALES S.A.S</b> <b>ESTRUCTURA SALARIAL</b>		
<b>CARGOS</b>	<b>ASIGNACIÓN SALARIAL</b>	<b>TIPO DE CONTRATO</b>
Gerente	\$1.500.000 más prestaciones	Termino fijo
Auxiliar servicios varios	\$616.500 + 72.000 Auxilio transporte y prestaciones sociales	Termino fijo
Secretaria.	\$650.000 + 72.000 Auxilio transporte y prestaciones sociales	Termino fijo
Asesor comercial	\$680.000 + 72.000 Auxilio transporte Prestación de servicios	Termino fijo
Psicólogo	\$1.700.000 y prestaciones sociales	Termino fijo
Técnico en sistemas	\$800.000 + 72.000 Auxilio transporte y prestaciones sociales	Termino fijo
Abogado	\$2.500.000 prestación de servicios	Orden de servicio
Contador público	\$500.000 prestación de servicios	Termino fijo

**Cuadro 54. Aportes parafiscales**

 <b>SERVICIOS DOMÉSTICOS INTEGRALES S.A.S</b> <b>APORTES PARAFISCALES</b>	
<b>INSTITUCIONES</b>	<b>PORCENTAJES</b>
Caja de Compensación Familiar	4%
Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA)	2%
Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF)	3%
<b>TOTAL</b>	<b>9%</b>


Fuente: Instituciones.

#### Cuadro 55. Seguridad social

	SERVICIOS DOMÉSTICOS INTEGRALES S.A.S	
	SEGURIDAD SOCIAL	
	INSTITUCIONES	PORCENTAJES
Salud		12.5%
Pensión		16.5%
Riesgos profesionales		0.522%
TOTAL		21.022%

Fuente: Empresas aseguradoras

#### Cuadro 56. Prestaciones a cargo del empleador

	SERVICIOS DOMÉSTICOS INTEGRALES S.A.S	
	PRESTACIONES SOCIALES A CARGO DEL EMPLEADOR	
	DESCRIPCIÓN	PORCENTAJE
Cesantías		8,333%
Intereses de cesantías		1.000%
Vacaciones		4,167%
Prima		8,333%
Parafiscales		4,000%
Salud y pensión		20,5%
Riesgos profesionales		0,522%
Dotación		7,000%
FACTOR PRESTACIONAL		58.855%

Fuente: Ministerio del trabajo y protección social.

#### 4.4 CONCLUSIONES SOBRE LA VIABILIDAD ADMINISTRATIVA DEL PROYECTO

La empresa Servicios Domésticos Integrales, se constituirá como una Sociedad Anónima Simplificada, la cual realizará todo el proceso de constitución y legalización, ante los entes como son Cámara de Comercio de Barrancabermeja, Banco Agrario para la compra de boleta fiscal, registro ante el municipio de Barrancabermeja y la DIAN.

Se definió la visión, misión, objetivos y políticas, con el fin de iniciar con una cultura organizacional flexible a los cambios y desafíos de un mercado más globalizado.

Se determinaron los perfiles ocupacionales requeridos para el proceso, ubicando requerimientos académicos, y destrezas que se ajustaron a una remuneración propuesta.

Finalmente, después de lo expuesto, existe viabilidad administrativa para la creación de servicios doméstico integral en el municipio de Barrancabermeja.

## 5. ESTUDIO FINANCIERO


### 5.1 INVERSIONES

Este capítulo hace referencia al detalle de la totalidad de las inversiones requeridas para la disposición y marcha del proyecto. Se expresan valores en pesos constantes

**5.1.1 Inversión Fija.** Se refiere a la inversión que se realiza sobre los tangibles entre se describen.


**5.1.1.1 Maquinaria y equipos.** A continuación se detalla la maquinaria y los equipos que se requieren en la empresa de servicios domésticos integrales.

**Cuadro 57. Maquinaria y equipos.**

	SERVICIOS DOMÉSTICOS INTEGRALES S.A.S		
	MAQUINARIA Y EQUIPOS		
INVERSION	VALOR UNITARIO	CANT	VALOR
Computador	1.250.000	5	6.250.000
Teléfono inalámbrico	180.000	2	360.000
Televisores	1.250.000	2	2.500.000
Video beam	3.500.000	1	3.500.000
Sillas auxiliares	50,000	30	1.500.000
Mesas auxiliares	110.000	10	1.100.000
<b>TOTALES</b>			<b>\$15.210.000</b>


**5.1.1.2 Muebles y enseres.** En el siguiente cuadro se describe los muebles y enseres para el área administrativa y de ventas.

**Cuadro 58. Muebles y enseres**

	<b>SERVICIOS DOMÉSTICOS INTEGRALES S.A.S</b>		
	<b>MUEBLES Y ENSERES</b>		
<b>INVERSION</b>	<b>VALOR UNIT.</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>VALOR</b>
sillas giratorias	250.000	4	1.000.000
Escritorios	350.000	3	1.050.000
Mesa de trabajo	2.450.000	1	2.450.000
Mueble archivador	370.000	2	740.000
<b>TOTALES</b>			<b>5.240.000</b>


**5.1.1.3 Equipo de oficina.** Es importante detallar aquellos equipos importantes para el área administrativa y de ventas.

**Cuadro 59. Equipos de oficina**

	<b>SERVICIOS DOMÉSTICOS INTEGRALES S.A.S</b>		
	<b>EQUIPO DE OFICINA</b>		
<b>INVERSION</b>	<b>VALOR UNITARIO</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>VALOR</b>
Sistema de cómputo completo	1.350.000	2	2.700.000
Portátil	1.800.000	3	5.400.000
Impresora multifuncional	350.000	1	350.000
Aires acondicionados	2.450.000	3	7.350.000
Sistema de cámaras	650.000	3	1.950.000
<b>TOTALES</b>			<b>\$17.750.000</b>


**5.1.1.4 Elementos de oficina.** Es importante tener en cuenta algunos elementos menores, para la empresa de servicios domésticos integrales.

**Cuadro 60. Elementos menores**

	<b>SERVICIOS DOMÉSTICOS INTEGRALES S.A.S</b>		
	<b>ELEMENTOS MENORES</b>		
<b>INVERSION</b>	<b>VALOR UNIT.</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>VALOR</b>
Camillas	450.000	2	900.000
Locker o mueble	80.000	10	800.000
Papeleras plásticas	20.000	5	100.000
Cafetera	160.000	1	160.000
Botiquín	130.000	3	390.000
Extintores	110.000	4	440.000
<b>TOTAL</b>			<b>2.790.000</b>

**5.1.1.5 Total de inversión fija.** La empresa requiere de las siguientes inversiones fijas:

**Cuadro 61. Total inversión fija**

	<b>SERVICIOS DOMÉSTICOS INTEGRALES S.A.S</b>	
	<b>TOTAL INVERSIÓN FIJA</b>	
<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>CUADRO</b>	<b>VALOR</b>
Maquinaria y equipos	Cuadro 57	15.210.000
Muebles y enseres	Cuadro 58	5.240.000
Equipos de oficina	Cuadro 59	17.750.000
Elemento de oficina	Cuadro 60	2.790.000
<b>TOTAL INVERSIÓN FIJA</b>		<b>\$40.990.000</b>

**5.1.2 Inversión diferida.** Están representados por aquellos gastos preoperativos, incurridos para el montaje y constitución de la empresa de servicios integrales, desde la etapa de formulación de la idea empresarial, hasta su formalización como persona jurídica, el cual contempla el registro ante la Cámara de Comercio de Barrancabermeja

### Cuadro 62 Inversión diferida

	SERVICIOS DOMÉSTICOS INTEGRALES S.A.S INVERSIÓN DIFERIDA	
	DESCRIPCIÓN	VALOR
	Estudio de factibilidad	2.300.000
	Varios de constitución	700.000
	Publicidad de lanzamiento	7.630.000
	Adecuaciones	8.260.000
	<b>TOTAL INVERSIÓN DIFERIDA</b>	<b>\$18.890.000</b>

### 5.1.3 Inversión de capital de trabajo

**5.1.3.1. Costos del Servicio.** Están representados en aquellos que se incurren en el proceso de prestación de los servicios y que a continuación se relacionan:

- **Materiales.** A continuación se detallan los materiales requeridos.


### Cuadro 63. Materiales para capacitación

	SERVICIOS DOMÉSTICOS INTEGRALES S.A.S INSUMOS				
	DESCRIPCIÓN	UNIDAD	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	VALOR AÑO
	Hojas block	Resma	500	11.200	5.600.000
	Carpetas hoja de vida	unidad	2.000	2.200	4.400.000
	Lapiceros	Unidad	2.000	1.700	3.400.000
	Cartulinas	unidad	2.000	450	900.000
	Vinilos	unidad	200	2.600	520.000
	Sobres	unidad	2.000	450	900.000
	Internet empresarial	mes	380.000	12	4.560.000
	CD	cajas	200	12.000	2.400.000
	Colores	cajas	150	7.500	1.125.000
	Carpetas para archivar	unidad	140	1.200	168.000
	Marcadores	unidad	400	2.200	880.000
	Lanillas	metros	1.000	1.500	1.500.000
	Sacapuntas	unidad	700	800	560.000
	Borradores	unidad	700	300	210.000
	Papel fomy	unidad	500	1.000	500.000
	Accesorios trabajos	Unidad	1.000	2.200	2.200.000
	<b>TOTAL</b>				<b>29.823.000</b>

El servicio doméstico tiene un valor agregado, en la medida que las señoras estén en constante capacitación y entrenamiento. Por lo tanto, es importante realizar talleres de formación, para el fortalecimiento de sus competencias y habilidades humanas, con la asistencia y acompañamiento de la Facultad de Psicología de la Universidad Cooperativa de Colombia y el SENA, se consolidó el listado de materiales que se detallan en el cuadro anterior.

- **Mano De obra directa.** A continuación se detallan los rubros correspondientes para tener en cuenta al momento de liquidar la nómina, de acuerdo con las indicaciones dadas por el Ministerio de Trabajo.

**Cuadro 64. Factor prestacional de la nomina**

	<b>SERVICIOS DOMÉSTICOS INTEGRALES S.A.S</b>	
	<b>FACTOR PRESTACIONAL DE LA NÓMINA</b>	
	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>VALOR</b>
	Cesantías	8,333%
	Intereses de cesantías	1,000%
	Vacaciones	4,167%
	Prima	8,333%
	Parafiscales	4,000%
	Salud y pensión	20,5%
	Riesgos profesionales	0,522%
	Dotación	7,000%
	<b>FACTOR PRESTACIONAL</b>	<b>58.855%</b>

Con el factor prestacional determinado, se procede a la liquidación de la nómina del personal operativo, conformado por: Psicólogo y Técnico en Sistemas con prestaciones sociales. El Abogado será contratado mediante orden de servicio, que se detalla en el siguiente cuadro:

**Cuadro 65. Valor nómina de personal primero y segundo año**

	<b>SERVICIOS DOMÉSTICOS INTEGRALES S.A.S</b>				
	<b>FACTOR PRESTACIONAL DE LA NÓMINA</b>				
<b>MANO DE OBRA DIRECTA</b>	<b>CANT</b>	<b>COSTO UNI.</b>	<b>MENSUAL</b>	<b>AÑO 1</b>	<b>AÑO 2</b>
Psicólogo	1	1.700.000	1.700.000	20.400.000	20.400.000
Técnico en sistemas	1	800.000	800.000	9.600.000	9.600.000
Auxilio de Transporte	1	72.000	72.000	864.000	864.000
Base			2.572.000	30.864.000	30.864.000
Prestaciones Sociales			561.545	6.738.537	6.738.537
Aportes seguridad social			540.686	6.488.230	6.488.230
aportes parafiscales			102.880	1.234.560	1.234.560
Dotación			180.040	2.160.480	2.160.480
Abogado	1	2.500.000	2.500.000	30.000.000	30.000.000
<b>SUBTOTAL MANO DE OBRA DIRECTA</b>			<b>6.457.151</b>	<b>77.485.807</b>	<b>77.485.807</b>


- **Costos indirectos del servicio.** Está conformado, materiales indirectos, mantenimiento, depreciación equipos y seguros.

A continuación se detallan los costos indirectos del servicio, de las depreciaciones de maquinaria y equipo, muebles y enseres, equipos de oficina y elementos de oficina.


**Cuadro 66. Valor depreciaciones maquinaria y equipo**

	<b>SERVICIOS DOMÉSTICOS INTEGRALES S.A.S</b>						
	<b>VALOR DEPRECIACIONES MAQUINARIA Y EQUIPO</b>						
<b>INVERSIÓN</b>	<b>VALOR</b>	<b>VID A UTIL</b>	<b>Depreciación Año 1</b>	<b>Depreciación año 2</b>	<b>Depreciación año 3</b>	<b>Depreciación Año 4</b>	<b>Depreciación Año 5</b>
Computador	6.250.000	3	2.083.333	2.083.333	2.083.333	2.083.333	2.083.333
Teléfonos	360.000	3	120.000	120.000	120.000	120.000	120.000
Televisores	2.500.000	3	833.333	833.333	833.333	833.333	833.333
Videobeam	3.500.000	10	350.000	350.000	350.000	350.000	350.000
Sillas auxiliares	1.500.000	10	150.000	150.000	150.000	150.000	150.000
Mesas auxiliares	1.100.000	10	110.000	110.000	110.000	110.000	110.000
<b>TOTALES</b>	<b>15.210.000</b>		<b>3.646.667</b>	<b>3.646.667</b>	<b>3.646.667</b>	<b>3.646.667</b>	<b>3.646.667</b>


**Cuadro 67. Valor depreciaciones Muebles y enseres**

		<b>SERVICIOS DOMÉSTICOS INTEGRALES S.A.S</b>					
		<b>VALOR DEPRECIACIONES MUEBLES Y ENSERES</b>					
<b>INVERSION</b>	<b>VALOR</b>	<b>VIDA UTIL</b>	<b>Depreciación Año 1</b>	<b>Depreciación año 2</b>	<b>Depreciación año 3</b>	<b>Depreciación Año 4</b>	<b>Depreciación Año 5</b>
sillas giratorias	1.000.000	10	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000
Escritorios	1.050.000	10	105.000	105.000	105.000	105.000	105.000
Mesa de trabajo	2.450.000	10	245.000	245.000	245.000	245.000	245.000
Mueble archivador	740.000	10	74.000	74.000	74.000	74.000	74.000
<b>TOTALES</b>	<b>5.240.000</b>		<b>524.000</b>	<b>524.000</b>	<b>524.000</b>	<b>524.000</b>	<b>524.000</b>


**Cuadro 68. Valor depreciaciones Equipos de oficina**

		<b>SERVICIOS DOMÉSTICOS INTEGRALES S.A.S</b>					
		<b>VALOR DEPRECIACIONES EQUIPO DE OFICINA</b>					
<b>INVERSION</b>	<b>VALOR</b>	<b>VIDA UTIL</b>	<b>Depreciación Año 1</b>	<b>Depreciación año 2</b>	<b>Depreciación año 3</b>	<b>Depreciación Año 4</b>	<b>Depreciación Año 5</b>
Sistema de cómputo	2.700.000	5	540.000	540.000	540.000	540.000	540.000
Portátil	5.400.000	5	1.080.000	1.080.000	1.080.000	1.080.000	1.080.000
Impresora multifuncional	350.000	5	70.000	70.000	70.000	70.000	70.000
Aire acondicionados	7.350.000	5	1.470.000	1.470.000	1.470.000	1.470.000	1.470.000
Sistema de cámaras	1.950.000	5	390.000	390.000	390.000	390.000	390.000
<b>TOTALES</b>	<b>17.750.000</b>		<b>3.550.000</b>	<b>3.550.000</b>	<b>3.550.000</b>	<b>3.550.000</b>	<b>3.550.000</b>


**Cuadro 69. Valor depreciaciones Elementos de oficina**

		<b>SERVICIOS DOMÉSTICOS INTEGRALES S.A.S</b>					
		<b>VALOR DEPRECIACIONES ELEMENTOS DE OFICINA</b>					
<b>INVERSION</b>	<b>VALOR</b>	<b>VIDA UTIL</b>	<b>Depreciación Año 1</b>	<b>Depreciación año 2</b>	<b>Depreciación año 3</b>	<b>Depreciación Año 4</b>	<b>Depreciación Año 5</b>
Camilla	900.000	3	300.000	300.000	300.000	300.000	300.000
Locker	800.000	3	266.667	266.667	266.667	266.667	266.667
Papeleras plásticas	100.000	3	33.333	33.333	33.333	33.333	33.333
Cafetera	160.000	3	53.333	53.333	53.333	53.333	53.333
Botiquín	390.000	3	130.000	130.000	130.000	130.000	130.000
Extintores	440.000	3	146.667	146.667	146.667	146.667	146.667
<b>TOTAL</b>	<b>2.790.000</b>	<b>3</b>	<b>930.000</b>	<b>930.000</b>	<b>930.000</b>	<b>930.000</b>	<b>930.000</b>


**Cuadro 70. Valor total de las depreciaciones**

	<b>SERVICIOS DOMÉSTICOS INTEGRALES S.A.S</b>		
	<b>VALOR TOTAL DEPRECIACIONES</b>		
<b>INVERSIONES</b>	<b>VALOR</b>	<b>DEPRECIACION MES</b>	<b>DEPRECIACION AÑO</b>
Maquinaria y equipos	15.210.000	303.889	3.646.667
Muebles y enseres	5.240.000	43.667	524.000
Equipos de oficina	2.790.000	77.500	930.000
Elementos de oficina	17.750.000	295.833	3.550.000
<b>Total</b>	<b>40.990.000</b>	<b>720.889</b>	<b>8.650.667</b>

**Cuadro 71. Estimación del valor de salvamento de las inversiones fijas**

	<b>SERVICIOS DOMÉSTICOS INTEGRALES S.A.S</b>			
	<b>VALOR TOTAL DEPRECIACIONES</b>			
<b>DEPRECIACIONES</b>	<b>INVERSIONES 1</b>	<b>INVERSIONES 2</b>	<b>DEPRECIACIONES</b>	<b>VALOR SALVAMENTO</b>
maquinaria y equipos	15.210.000	9.110.000	18.233.333	6.086.667
muebles y enseres	5.240.000		2.620.000	2.620.000
elementos	2.790.000	2.790.000	4.650.000	930.000
equipos de oficina	17.750.000		17.750.000	-
<b>TOTAL</b>	<b>40.990.000</b>	<b>11.900.000</b>	<b>43.253.333</b>	<b>9.636.667</b>

**Cuadro 72. Porcentaje de Prorrateo de servicios públicos y arrendamientos, a las áreas operativa y administrativa.**

	<b>SERVICIOS DOMÉSTICOS INTEGRALES S.A.S</b>	
	<b>PORCENTAJE DE PRORRATEO SERVICIOS PUBLICOS Y ARRIENDOS</b>	
<b>SERVICIOS PÚBLICOS Y ARRENDAMIENTOS</b>	<b>PORCENTAJES DE PRORRATEO</b>	
	<b>OPERATIVO</b>	<b>ADMINISTRATIVO</b>
Gas	95%	5%
Arrendamiento	50%	50%
Agua	50%	50%
Energía	85%	15%
Teléfono + Internet Banda ancha	60%	40%

**Cuadro 73 Valor servicios públicos y arriendos asignados a las áreas operativa y administrativa.**

DESCRIPCIÓN	VALOR	PORCENTAJES DE PRORRATEO	
		OPERATIVO	ADMINISTRATIVO
Gas	60.000	57.000	3.000
Arriendo	1.950.000	975.000	975.000
Agua	80.000	40.000	40.000
Energía	750.000	637.500	112.500
Teléfono + Internet Banda ancha	350.000	210.000	140.000
<b>Total</b>	<b>3.190.000</b>	<b>1.919.500</b>	<b>1.270.500</b>

**Cuadro 74. Total Costos indirectos del servicio**

COSTOS INDIRECTOS	%	COSTO MES	COSTO AÑO
Mantenimiento	3%	49,815	597,780
Seguros	1%	33,210	398,520
Depreciación Maquinaria y Equipos		303,889	3,646,667
Depreciación Elementos		43,667	524,000
Servicios		944,500	11,334,000
Arriendo		975,000	11,700,000
<b>TOTAL</b>		<b>2,350,081</b>	<b>28,200,967</b>


- **Total costos del servicio.** Se contempla la mano de obra directa, los insumos y los costos indirectos del servicio.

**Cuadro 75 Total costo de prestación del servicio**


DESCRIPCIÓN	VALOR AÑO 1
Materiales para capacitación Cuadro 63	29.823.000
Mano de obra directa Cuadro 66	77.485.807
Costos indirectos de fabricación Cuadro 74	28.200.967
<b>TOTAL COSTO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO</b>	<b>\$135.509.774</b>

**5.1.3.2 Gastos de Administración y Ventas.** La empresa de servicio domésticos integrales, requiere de personal administrativo para su operación, como también gastos generales. Se incluyen los gastos de ventas.

**Cuadro 76. Gastos nómina administrativa**


	<b>SERVICIOS DOMÉSTICOS INTEGRALES S.A.S</b>		
	<b>GASTO NÓMINA ADMINISTRATIVA</b>		
<b>GASTOS ADMINISTRATIVOS</b>	<b>CANT.</b>	<b>MENSUAL</b>	<b>ANUAL</b>
Gerente	1	1.500.000	18.000.000
Auxiliar de servicios varios	1	616.500	7.398.000
Secretaria	1	620.000	7.440.000
Auxilio de transporte	2	144.000	1.728.000
Prestaciones sociales		633.710	7.604.520
Aporte seguridad social		626.509	7.518.105
Aporte parafiscal		115.220	1.382.640
Dotación		50.000	600.000
Contador Público (orden de servicio)		500.000	6.000.000
<b>Subtotal gastos de personal</b>		<b>4.805939</b>	<b>57.671,265</b>

**Cuadro 77. Gastos Administrativos**

	<b>SERVICIOS DOMÉSTICOS INTEGRALES S.A.S</b>		
	<b>GASTOS ADMINISTRATIVOS</b>		
<b>GASTOS ADMINISTRATIVO</b>		<b>VALOR MES</b>	<b>VR AÑO</b>
Mantenimiento	3%	52.660	631,920
Seguros	1%	70.213	842,560
Depreciación Muebles y Enseres		77.500	930,000
Depreciación Equipos de Oficina		295.833	3.550.000
Servicios		295.500	3.546.000
Arriendos		975.000	11.700.000
Papelería		320.000	3.840.000
Amortización de Diferidos		314.833	3.778.000
<b>TOTAL</b>		<b>2.401.540</b>	<b>28.818.480</b>

A continuación se detallan los gastos de ventas:


**Cuadro 78. Gastos de ventas**

	<b>SERVICIOS DOMÉSTICOS INTEGRALES S.A.S</b>		
	<b>GASTOS DE VENTAS</b>		
<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>NÚMERO</b>	<b>MENSUAL</b>	<b>ANUAL</b>
Asesor comercial	1	680.000	8.160.000
Auxilio de transporte	1	72.000	864.000
Prestaciones sociales		164.162	1.969.939
Seguridad social		141.583	1.698.994
Parafiscales		61.200	734.400
total personal de ventas		1.118.944	13.427.333
Publicidad		900.000	10.800.000
Transportes		700.000	8.400.000
<b>TOTAL GASTOS DE VENTAS</b>		<b>2.718.944</b>	<b>\$32.627.333</b>

**5.1.3.3 Gastos Financieros (Intereses):** Son los intereses causados por el crédito empresarial que se requiere para el apalancamiento del proyecto; para esta iniciativa empresarial se toma como referencia, la tasa de interés ofrecida por el BBVA interés efectivo del 20.98% EA<sup>31</sup>, con un plazo de 60 meses.

**5.1.3.4 Total Capital de trabajo:** La empresa de servicios domésticos integrales, requiere el siguiente capital para el sostenimiento de la misma para un mes.

**Cuadro 79. Total capital de trabajo**

	<b>SERVICIOS DOMÉSTICOS INTEGRALES S.A.S</b>	
	<b>TOTAL CAPITAL DE TRABAJO</b>	
<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>MES</b>	
Materiales para capacitación	2.485.250	
Mano de obra directa	6.457.151	
Costos indirectos del servicio	2.350.081	
Gastos administrativos	7.207.479	
Gastos de ventas	2.718.944	
<b>TOTAL</b>	<b>21.218.905</b>	

<sup>31</sup> COMPARABIEN <http://comparabien.com.co/producto/creditos-consumo/bbva-libre-inversion>


**5.1.4 Inversión total.** Conformados por la inversión fija, diferida y capital de trabajo, como se puede observar en el siguiente cuadro:

**Cuadro 80. Inversión total**

	<b>SERVICIOS DOMÉSTICOS INTEGRALES S.A.S</b>	
	<b>INVERSIÓN TOTAL</b>	
	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>VALOR</b>
	Inversión fija	40.990.000
	Inversión diferida	18.890.000
	Capital de trabajo	21.218.905
	<b>Total</b>	<b>\$81.098.905</b>


**5.1.5 Fuentes de financiación.** Para el montaje de la empresa de servicios domésticos integrales, se requiere una inversión total de \$81.098.905, los recursos propios corresponden a \$48.671.218 y se requiere de un crédito por valor de \$32.427.686.

**Cuadro 81. Fuentes de financiación**

	<b>SERVICIOS DOMÉSTICOS INTEGRALES S.A.S</b>		
	<b>FUENTES DE FINANCIACIÓN</b>		
	<b>CONCEPTO</b>	<b>VALOR</b>	<b>PORCENTAJE</b>
	Recursos Propios	48.671.219	60%
	Recursos de Crédito	32.427.686	40%
	<b>TOTAL</b>	<b>\$81.098.905</b>	<b>100%</b>

A continuación se presenta el cuadro de amortizaciones del crédito:

**Cuadro 82. Amortización del crédito**

	<b>SERVICIOS DOMÉSTICOS INTEGRALES S.A.S</b>			
	<b>FUENTES DE FINANCIACIÓN</b>			
<b>CUOTA</b>	<b>PAGO</b>	<b>INTERESES</b>	<b>ABONO A CAPITAL</b>	<b>SALDO</b>
-				32.427.686
1	844.765	518.843	325.922	32.101.764
2	844.765	513.628	331.136	31.770.628

3	844.765	508.330	336.435	31.434.193
4	844.765	502.947	341.818	31.092.376
5	844.765	497.478	347.287	30.745.089
6	844.765	491.921	352.843	30.392.246
7	844.765	486.276	358.489	30.033.757
8	844.765	480.540	364.225	29.669.532
9	844.765	474.713	370.052	29.299.480
10	844.765	468.792	375.973	28.923.507
<b>CUOTA</b>	<b>PAGO</b>	<b>INTERESES</b>	<b>ABONO A CAPITAL</b>	<b>SALDO</b>
11	844.765	462.776	381.989	28.541.519
12	844.765	456.664	388.100	28.153.418
13	844.765	450.455	394.310	27.759.108
14	844.765	444.146	400.619	27.358.490
15	844.765	437.736	407.029	26.951.461
16	844.765	431.223	413.541	26.537.919
17	844.765	424.607	420.158	26.117.761
18	844.765	417.884	426.880	25.690.881
19	844.765	411.054	433.711	25.257.170
20	844.765	404.115	440.650	24.816.520
21	844.765	397.064	447.700	24.368.820
22	844.765	389.901	454.864	23.913.957
23	844.765	382.623	462.141	23.451.815
24	844.765	375.229	469.536	22.982.280
25	844.765	367.716	477.048	22.505.231
26	844.765	360.084	484.681	22.020.550
27	844.765	352.329	492.436	21.528.115
28	844.765	344.450	500.315	21.027.800
29	844.765	336.445	508.320	20.519.480
30	844.765	328.312	516.453	20.003.027
31	844.765	320.048	524.716	19.478.311
32	844.765	311.653	533.112	18.945.199
33	844.765	303.123	541.641	18.403.558
34	844.765	294.457	550.308	17.853.250
35	844.765	285.652	559.113	17.294.137
36	844.765	276.706	568.058	16.726.079
37	844.765	267.617	577.147	16.148.931
38	844.765	258.383	586.382	15.562.549
39	844.765	249.001	595.764	14.966.786
40	844.765	239.469	605.296	14.361.489
41	844.765	229.784	614.981	13.746.509
42	844.765	219.944	624.821	13.121.688
43	844.765	209.947	634.818	12.486.870
44	844.765	199.790	644.975	11.841.896
45	844.765	189.470	655.294	11.186601
46	844.765	178.986	665.779	10.520.822
47	844.765	168.333	676.432	9.844.391

48	844.765	157.510	687.254	9.157.136
49	844.765	146.514	698.250	8.458.886
50	844.765	135.342	709.422	7.749.463
51	844.765	123.991	720.773	7.028.690
52	844.765	112.459	732.306	6.296.385
53	844.765	100.742	744.023	5.552.362
54	844.765	88.838	755.927	4.796.435
<b>CUOTA</b>	<b>PAGO</b>	<b>INTERESES</b>	<b>ABONO A CAPITAL</b>	<b>SALDO</b>
55	844.765	76.743	768.022	4.028.413
56	844.765	64.455	780.310	3.248.103
57	844.765	51.970	792.795	2.455.308
58	844.765	39.285	805.480	1.649.829
59	844.765	26.397	818.367	831.461
60	844.765	13.303	831.461	0

La idea de este plan de negocios, fue el resultado del proceso de formación recibido dentro del Programa de Gestión Empresarial, observando las necesidades del entorno familiar y de la comunidad en el municipio de Barrancabermeja, con relación al servicio doméstico, que incluye también el cuidado de los niños y de los adultos mayores, teniendo en cuenta, en el hogar el padre y la madre deben laborar. Otro aspecto, que se analizó fue las noticias donde involucran a mujeres que ingresaron a los hogares como servicio doméstico y causaron daño, pues eran ladronas o se prestaban para infiltrar información a ladrones profesionales.


Al ir desarrollando la idea empresarial, fue importante abordar el tema de la búsqueda de los recursos para su financiamiento, evaluando las diferentes fuentes de financiamiento tanto público como privado. Dentro de los fondos públicos, está el Fondoemprender del SENA, a través de sus convocatorias nacionales y regionales, los aprendices pueden acceder a capital semilla para cumplir los sueños de ser empresarios. Los montos están regulados de acuerdo con los empleos generados, están en 80, 150 y 180 salarios mínimos legales. En el municipio de Barrancabermeja, existe una buena experiencia de los gestores empresariales de la UIS, que han accedidos a estos recursos.

Dentro de los fondos privados, está el Programa Destapa Futuro de la Fundación Bavaria, tiene una red de emprendedores y cada año realiza convocatorias para acceder a recursos capital semilla. Otro fondo es Ventures que se convierte en plataforma de promover a los empresarios del futuro.


## 5.2. COSTOS Y GASTOS

**5.2.1. Costos y gastos fijos.** Para esta iniciativa empresarial están conformados por la mano de obra directa, gastos de administración, ventas y los gastos financieros.

**Cuadro 83. Costos y gastos fijos**


 <b>SERVICIOS DOMÉSTICOS INTEGRALES S.A.S</b> <b>COSTOS Y GASTOS FIJOS</b>			
		<b>COSTOS Y GASTOS FIJOS</b>	<b>VALOR ANUAL</b>
Mano de obra directa	Cuadro 65		77.485.807
Gastos administración	Cuadros 76 y 77		86.489.745
Gastos de ventas	Cuadro 78		32.627.333
Gastos financieros (intereses)			5.862.908
Gastos financieros (4 x 1000)			1.177.727
<b>TOTAL</b>			<b>\$203.643.520</b>

**Cuadro 84. Costos y gastos fijos proyectados**


 <b>SERVICIOS DOMÉSTICOS INTEGRALES S.A.S</b> <b>COSTOS Y GASTOS FIJOS PROYECTADOS</b>						
		<b>AÑO 1</b>	<b>AÑO 2</b>	<b>AÑO 3</b>	<b>AÑO 4</b>	<b>AÑO 5</b>
Mano de obra directa		77.485.807	77.485.807	77.485.807	77.485.807	77.485.807
Gastos de administración		86.489.745	86.489.745	86.489.745	86.489.745	86.489.745
Gastos de ventas		32.627.333	32.627.333	32.627.333	32.627.333	32.627.333
Gastos financieros (intereses)		5.862.908	4.966.037	3.880.975	2.568.234	980.040
Gastos financieros (4 x 1000)		1,177,727	1,211,376	1,284,283	1,374,015	1,469,355
<b>TOTAL COSTOS FIOS</b>		<b>203,643,520</b>	<b>202,780,299</b>	<b>201,768,143</b>	<b>200,545,134</b>	<b>199,052,279</b>

**5.2.2. Costos y gastos variables.** Conformados por los materiales para la capacitación de las señoras y los costos indirectos de fabricación.

**Cuadro 85. Costos y gastos variables**

	<b>SERVICIOS DOMÉSTICOS INTEGRALES S.A.S</b>	
	<b>COSTOS Y GASTOS VARIABLES</b>	
	<b>COSTOS VARIABLES</b>	<b>VALOR ANUAL</b>
	Materiales para capacitación y entrenamiento	29.823.000
	Costos indirectos del servicio	28.200.967
	<b>TOTAL</b>	<b>\$58.023.967</b>

**Cuadro 86. Costos y gastos variables proyectados**


	<b>SERVICIOS DOMÉSTICOS INTEGRALES S.A.S</b>					
	<b>COSTOS Y GASTOS VARIABLES PROYECTADOS</b>					
	<b>COSTOS VARIABLES</b>	<b>AÑO 1</b>	<b>AÑO 2</b>	<b>AÑO 3</b>	<b>AÑO 4</b>	<b>AÑO 5</b>
	Costos Materiales capacitación y prestación en el servicio	29,823,000	33,401,760	37,409,971	41,899,168	46,927,068
	Costos indirectos del servicio	28,200,967	28,200,967	28,200,967	28,200,967	28,200,967
	<b>TOTAL COSTOS VARIABLES</b>	<b>58,023,967</b>	<b>61,602,727</b>	<b>65,610,938</b>	<b>70,100,134</b>	<b>75,128,035</b>

**5.2.3. Costo y gasto total unitario.** Para esta iniciativa empresarial el total de los costos fijos se divide entre el número de servicios planificados.

**Cuadro 87. Costos fijos unitarios**


	<b>SERVICIOS DOMÉSTICOS INTEGRALES S.A.S</b>				
	<b>COSTOS FIJOS UNITARIOS</b>				
	<b>SERVICIOS</b>	<b>PORCENTAJE</b>	<b>COSTOS FIJOS</b>	<b>CANTIDADES</b>	<b>COSTOS FIJOS UNITARIO</b>
	Proceso de selección y suministro de personal doméstico	100%	203.643.520	2.520	79.898

**Cuadro 88. Costos variables unitarios**

	<b>SERVICIOS DOMÉSTICOS INTEGRALES S.A.S</b>			
	<b>COSTOS VARIABLES UNITARIOS</b>			
<b>SERVICIOS</b>	<b>PORCENTAJE</b>	<b>COSTOS VARIABLES</b>	<b>CANTIDADES</b>	<b>COSTOS VARIABLES UNITARIOS</b>
Proceso de selección y suministro de personal doméstico	100%	58.023.967	2.520	23.025

A continuación se elabora el cuadro de los costos totales del servicio, en unidad de proceso de asesoría en selección y suministro de personal doméstico.

**Cuadro 89. Costos totales**


	<b>SERVICIOS DOMÉSTICOS INTEGRALES S.A.S</b>		
	<b>COSTOS TOTALES</b>		
<b>SERVICIOS</b>	<b>COSTOS FIJOS</b>	<b>COSTOS VARIABLES</b>	<b>COSTOS TOTALES</b>
Proceso de selección y suministro de personal doméstico	79.898	23.025	102.923

### 5.3. PRECIO DE VENTA

El precio de venta, se estima, teniendo en cuenta los costos totales, más un porcentaje de utilidad o rentabilidad (PV: Costos Totales + % de utilidad). Para esta iniciativa empresarial del servicio doméstico, el porcentaje de utilidad es del 13.52%.

A continuación se estima el precio de venta del servicio:


**Cuadro 90. Precio de venta**

	<b>SERVICIOS DOMÉSTICOS INTEGRALES S.A.S</b>		
	<b>COSTOS TOTALES</b>		
<b>SERVICIOS</b>	<b>COSTOS TOTALES</b>	<b>MARGEN DE CONTRIBUCION</b>	<b>PRECIO DE VENTA</b>
Proceso de selección y suministro de personal doméstico	102.923	13,915	116.838


## 5.4. PROYECCIONES FINANCIERAS

**5.4.1. Ingresos.** A continuación se estima el presupuesto de ingresos por el período del horizonte del proyecto


**Cuadro 91. Presupuesto de ingresos año 1**

	<b>SERVICIOS DOMÉSTICOS INTEGRALES S.A.S</b>				
	<b>PRESUPUESTO DE INGRESOS AÑO 1</b>				
<b>SERVICIOS</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>PRECIO VENTA</b>	<b>VR. MES</b>	<b>AÑO 1</b>	
Proceso de selección y suministro de personal doméstico	210	116.838	24,535,980	294,431,760	


**Cuadro 92. Presupuesto de ingresos año 2**

	<b>SERVICIOS DOMÉSTICOS INTEGRALES S.A.S</b>				
	<b>PRESUPUESTO DE INGRESOS AÑO 2</b>				
<b>SERVICIOS</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>PRECIO VENTA</b>	<b>VR. MES</b>	<b>AÑO 2</b>	
Proceso de selección y suministro de personal doméstico	216	116.838	25,237,008	302,844,096	


**Cuadro 93. Presupuesto de ingresos año 3**

	<b>SERVICIOS DOMÉSTICOS INTEGRALES S.A.S</b>				
	<b>PRESUPUESTO DE INGRESOS AÑO 3</b>				
<b>SERVICIOS</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>PRECIO VENTA</b>	<b>VR. MES</b>	<b>AÑO 3</b>	
Proceso de selección y suministro de personal doméstico	227	116.838	26,522,226	318,266,712	

**Cuadro 94. Presupuesto de ingresos año 4**

	<b>SERVICIOS DOMÉSTICOS INTEGRALES S.A.S</b>				
	<b>PRESUPUESTO DE INGRESOS AÑO 4</b>				
<b>SERVICIOS</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>PRECIO VENTA</b>	<b>VR. MES</b>	<b>AÑO 4</b>	
Proceso de selección y suministro de personal doméstico	238	116.838	27,807,444	333,689,328	

### Cuadro 95. Presupuesto de ingresos año 5

	SERVICIOS DOMÉSTICOS INTEGRALES S.A.S PRESUPUESTO DE INGRESOS AÑO 5			
	SERVICIOS	CANTIDAD	PRECIO VENTA	VR. MES
Proceso de selección y suministro de personal doméstico	250	116.838	29,209,500	350,514,000

**5.4.2. Egresos.** A continuación se detallan los egresos de la iniciativa empresarial, en el horizonte de los cinco años del proyecto, teniendo en cuenta los costos de materiales de capacitación y de prestación del servicio, mano de obra directa, gastos administrativos, gastos de ventas y los gastos financieros.

### Cuadro 96. Egresos del proyecto

	SERVICIOS DOMÉSTICOS INTEGRALES S.A.S COSTOS TOTALES				
	DESCRIPCIÓN / AÑO	1	2	3	4
Materiales capacitación y de prestación del servicio	29,823,000	31,314,150	32,879,858	34,523,850	36,250,043
Mano de Obra Directa	77,485,807	77,485,807	77,485,807	77,485,807	77,485,807
Costos indirectos consolidados	28,200,967	28,200,967	28,200,967	28,200,967	28,200,967
Gastos administrativos	86,489,745	86,489,745	86,489,745	86,489,745	86,489,745
Gasto de ventas	32,627,333	32,627,333	32,627,333	32,627,333	32,627,333
Abono capital	4,274,268	5,171,139	6,256,201	7,568,942	9,157,136
Gastos financieros (intereses)	5,862,908	4,966,037	3,880,975	2,568,234	980,040
Financieros 4 x 1000	1,177,727	1,211,376	1,273,067	1,334,757	1,402,056
<b>TOTAL</b>	265,941,755	269,554,164	273,624,066	278,174,953	283,270,152

## 5.5. ESTADOS FINANCIEROS


**5.5.1 Estado de Resultados Proyectados a 5 años.** Sobre este estado, se detalla lo siguiente:

El estado de resultados, muestra ordenada y detalladamente la forma de cómo se obtuvo el resultado del ejercicio durante un período. En este caso de cinco años que es el horizonte del proyecto.

El estado financiero es dinámico, abarca un período durante el cual deben identificarse perfectamente los costos y gastos que dieron origen al ingreso del mismo, por lo tanto debe aplicarse perfectamente al principio del período contable para que la información que presenta sea útil y confiable para la toma de decisiones. Básicamente compara ingresos causados con costos y gastos causados en un período de operación. Adicionalmente produce como resultado el valor de los impuestos de renta.

El estado de resultados para la empresa de servicio doméstico integral es positivo para cada uno de los años, lo cual demuestra que es rentable este tipo de negocios. Se identifican las cuentas del activo, pasivo y patrimonio, por lo tanto a continuación se detallan.

**Cuadro 97. Estado de resultados proyectado.**

		SERVICIOS DOMÉSTICOS INTEGRALES S.A.S				
		ESTADO DE RESULTADOS				
CUENTA	n	1	2	3	4	5
<b>INGRESOS OPERACIONALES</b>						
Ingresos operacionales		294,431,760	302,844,096	318,266,712	333,689,328	350,514,000
<b>TOTAL INGRESOS</b>		<b>294,431,760</b>	<b>302,844,096</b>	<b>318,266,712</b>	<b>333,689,328</b>	<b>350,514,000</b>
Mano de obra directa		77.485.807	77.485.807	77.485.807	77.485.807	77.485.807
Materiales capacitación y del servicio		29.823.000	33,401,760	37,409,971	41,899,168	46,927,068
Costos indirectos del servicio		28.200.967	28.200.967	28.200.967	28.200.967	28.200.967
<b>COSTOS PRESTACIÓN SERVICIO</b>		<b>135.509.774</b>	<b>139,088,534</b>	<b>143,096,745</b>	<b>147,585,942</b>	<b>152,613,842</b>
<b>UTILIDAD BRUTA</b>		<b>158,921,986</b>	<b>163,755,562</b>	<b>175,169,967</b>	<b>186,103,386</b>	<b>197,900,158</b>
Gastos personal administrativo		57.671.265	57.671.265	57.671.265	57.671.265	57.671.265
Gastos de administración		28.818.480	28.818.480	28.818.480	28.818.480	28.818.480
Gastos personal de ventas		32.627.333	32.627.333	32.627.333	32.627.333	32.627.333
<b>GASTOS DE ADMINISTRACIÓN Y VENTAS</b>		<b>119.117.078</b>	<b>119.117.078</b>	<b>119.117.078</b>	<b>119.117.078</b>	<b>119.117.078</b>
<b>UTILIDAD ANTES DE INTERESES</b>		<b>39,804,908</b>	<b>44,638,484</b>	<b>56,052,889</b>	<b>66,986,309</b>	<b>78,783,080</b>
Gastos financieros		5,862,908	4,966,037	3,880,975	2,568,234	980,040
Gravamen 4 x 1000		1,177,727	1,211,376	1,273,067	1,334,757	1,402,056
<b>Utilidad antes de impuestos</b>		<b>32,764,273</b>	<b>38,461,071</b>	<b>50,898,847</b>	<b>63,083,317</b>	<b>76,400,985</b>

provisión para impuestos	10,812,210	12,692,153	16,796,620	20,817,495	25,212,325
<b>Utilidad Neta</b>	<b>21,952,063</b>	<b>25,768,917</b>	<b>34,102,228</b>	<b>42,265,823</b>	<b>51,188,660</b>
<b>Reservas</b>	<b>2,195,206</b>	<b>2,576,892</b>	<b>3,410,223</b>	<b>4,226,582</b>	<b>5,118,866</b>
<b>Utilidad del ejercicio</b>	<b>19,756,857</b>	<b>23,192,026</b>	<b>30,692,005</b>	<b>38,039,240</b>	<b>46,069,794</b>

**5.5.2 Flujo de Caja Proyectado.** A continuación se elabora el flujo de caja para la creación de la empresa de servicio doméstico integral, proyectado a cinco años, siendo positivos para los inversionistas en el horizonte del proyecto.

**Cuadro 98 Flujo de caja proyectado**

	<b>SERVICIOS DOMÉSTICOS INTEGRALES S.A.S</b> <b>FLUJO DE CAJA PROYECTADO</b>								
	<b>CUENTA</b>	<b>n</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>
<b>INGRESO EFECTIVO</b>									
Ingresos operacionales			269,895,780	278,308,116	293,029,704	307,167,102	322,706,556		
Recuperación cartera				24,535,980	25,237,008	26,522,226	27,807,444		
<b>Ingresos efectivo</b>			<b>269,895,780</b>	<b>302,844,096</b>	<b>318,266,712</b>	<b>333,689,328</b>	<b>350,514,000</b>		
<b>PAGOS COSTOS</b>									
Pago de insumos			29.823.000	33,401,760	37,409,971	41,899,168	46,927,068		
Pago de mano de obra			77.485.807	77,485,807	77,485,807	77,485,807	77,485,807		
Pago costos indirectos			28.200.967	28,200,967	28,200,967	28,200,967	28,200,967		
Depreciaciones			-8,650,667	-8,650,667	-8,650,667	-8,650,667	-8,650,667		
<b>TOTAL PAGOS COSTOS OPERACIONALES</b>			<b>126,859,107</b>	<b>130,437,867</b>	<b>134,446,078</b>	<b>138,935,275</b>	<b>143,963,175</b>		
<b>FLUJO DE CAJA OPERACIONAL BRUTO</b>			<b>143,036,673</b>	<b>172,406,229</b>	<b>183,820,634</b>	<b>194,754,053</b>	<b>206,550,825</b>		
<b>Pagos de gastos</b>									
Pagos de gastos de administración			86.489.745	86,489,745	86,489,745	86,489,745	86,489,745		
Amortizaciones			-3.778.000	-3,778,000	-3,778,000	-3,778,000	-3,778,000		
Depreciaciones			-8,650,667	-8,650,667	-8,650,667	-8,650,667	-8,650,667		
Pagos de ventas			32.627.333	32,627,333	32,627,333	32,627,333	32,627,333		
Pagos de impuestos				10,812,210	12,692,153	16,796,620	46,029,820		
<b>Total pagos de gastos operacionales</b>			<b>106,688,411</b>	<b>117,500,621</b>	<b>119,380,564</b>	<b>123,485,031</b>	<b>152,718,231</b>		
<b>FLUJO DE CAJA OPERACIONAL NETO</b>			<b>36,348,262</b>	<b>54,905,608</b>	<b>64,440,069</b>	<b>71,269,022</b>	<b>53,832,594</b>		
<b>CUENTA</b>	<b>n</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	
Inversiones									

Inversión Fija	40,990,000			11,900,000			
Inversión Diferida	18,890,000						
Inversión capital de trabajo	21,218,905						21,218,905
<b>Total inversiones</b>	<b>81,098,905</b>	-	-	-	-	-	
<b>FLUJO CAJA LIBRE</b>	<b>-81,098,905</b>	36,348,262	54,905,608	52,540,069	71,269,022	53,832,594	21,218,904
<b>Financiación</b>							
Aportes de los socios	<b>48,671,219</b>						
Crédito financiero	<b>32,427,686</b>						
Otras fuentes (valor en libro de activos)							<b>9,636,667</b>
<b>Total Egresos de Financiación</b>	<b>81,098,905</b>						
<b>Egresos de financiamiento</b>							
Abono a capital		4,274,268	5,171,139	6,256,201	7,568,942	9,157,136	
Pago de intereses		5,862,908	4,966,037	3,880,975	2,568,234	980,040	
Gravamen 4 x 1000		1,177,727	1,211,376	1,273,067	1,334,757	1,402,056	
Pagos de utilidades			13,829,800	16,234,418	27,622,804	30,431,392	
<b>Total egresos de financiamiento</b>		<b>11,314,903</b>	<b>25,178,352</b>	<b>27,644,661</b>	<b>39,094,738</b>	<b>41,970,624</b>	
<b>FLUJO DE CAJA DE FINANCIACIÓN</b>	<b>81,098,905</b>	-11,314,903	-25,178,352	-27,644,661	-39,094,738	-41,970,624	
FLUJO DE CAJA NETO	-	25,033,359	29,727,256	24,895,408	32,174,285	11,861,970	
<b>Flujo de caja del periodo</b>	<b>-48,671,219</b>	25,033,359	29,727,256	24,895,408	32,174,285	11,861,970	
<b>SALDO FINAL DE CAJA Y BANCOS</b>	<b>-48,671,219</b>	<b>25,033,359</b>	<b>29,727,256</b>	<b>24,895,408</b>	<b>32,174,285</b>	<b>11,861,970</b>	<b>30,855,571</b>

### 5.5.3 Balance General inicial y proyectado

**Cuadro 99. Balance General proyectado**

	0	1	2	3	4	5
Caja y bancos	21,218,905	46,252,264	75,979,519	100,874,928	133,049,212	144,911,182
Cartera (cuentas por cobrar)		24,535,980	25,237,008	26,522,226	27,807,444	32,270,656
<b>Total activo corriente</b>	<b>21,218,905</b>	<b>70,788,244</b>	<b>101,216,527</b>	<b>127,397,154</b>	<b>160,856,656</b>	<b>177,181,837</b>
Inversiones otros años		-	-	11,900,000	11,900,000	11,900,000
Maquinaria y equipos	15,210,000	15,210,000	15,210,000	15,210,000	15,210,000	15,210,000
Muebles y enseres	5,240,000	5,240,000	5,240,000	5,240,000	5,240,000	5,240,000
Equipo de oficina	17,750,000	17,750,000	17,750,000	17,750,000	17,750,000	17,750,000
Herramientas	2,790,000	2,790,000	2,790,000	2,790,000	2,790,000	2,790,000
Depreciación acumulada		-8,650,667	-17,301,333	-25,952,000	-34,602,667	-43,253,333
<b>Total activo fijo neto</b>	<b>40,990,000</b>	<b>32,339,333</b>	<b>23,688,667</b>	<b>26,938,000</b>	<b>18,287,333</b>	<b>9,636,667</b>
Activos diferidos	18,890,000	18,890,000	18,890,000	18,890,000	18,890,000	
Amortización diferida		-3,778,000	-7,556,000	-11,334,000	-18,890,000	
<b>Activo diferido neto</b>	<b>18,890,000</b>	<b>15,112,000</b>	<b>11,334,000</b>	<b>7,556,000</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
<b>TOTAL ACTIVOS</b>	<b>81,098,905</b>	<b>118,239,577</b>	<b>136,239,194</b>	<b>161,891,154</b>	<b>179,143,990</b>	<b>186,818,504</b>
Obligaciones financieras		4,274,268	5,171,139	6,256,201	7,568,942	
Proveedores por pagar						
Impuestos por pagar		10,812,210	12,692,153	16,796,620	20,817,495	
<b>Total pasivos corrientes</b>		<b>15,086,478</b>	<b>17,863,292</b>	<b>23,052,821</b>	<b>28,386,437</b>	<b>-</b>
<b>Obligaciones a largo plazo</b>	<b>32,427,686</b>	<b>28,153,418</b>	<b>22,982,280</b>	<b>10,469,878</b>	<b>1,588,194</b>	
<b>TOTAL PASIVOS</b>	<b>32,427,686</b>	<b>43,239,896</b>	<b>40,845,572</b>	<b>33,522,698</b>	<b>29,974,631</b>	<b>-</b>
Aportes sociales	48,671,219	48,671,219	48,671,219	48,671,219	48,671,219	48,671,219
Utilidades ejercicio anterior			19,756,857	42,948,882	54,822,094	82,732,043
Utilidades del presente ejercicio		19,756,857	23,192,026	30,692,005	38,039,240	46,069,794
			2,195,206	2,576,892	3,410,223	4,226,582
Reservas 10%		2,195,206	2,576,892	3,410,223	4,226,582	5,118,866

PATRIMONIO TOTAL	48,671,219	70,623,282	95,393,622	128,299,221	149,169,359	186,818,504
------------------	------------	------------	------------	-------------	-------------	-------------

TOTAL PASIVO MAS PATRIMONIO	81,098,905	118,239,577	136,239,194	161,821,919	179,143,990	186,818,504
-----------------------------	------------	-------------	-------------	-------------	-------------	-------------

## 5.6. CONCLUSIONES SOBRE LA VIABILIDAD FINANCIERA DEL PROYECTO

Elaborado el estudio, se concluye lo siguiente:

El Montaje para la puesta en marcha de la empresa de servicio doméstico, necesita una inversión total de \$81.098.9055, de los cuales, \$48.671.219 son recursos propios y \$32.427.686 son a través de créditos. Sin embargo, se analizó las fuentes de financiamiento con créditos de capital semilla, como Fondoemprender del SENA, siendo una oportunidad para los inversionistas.

Los costos de la prestación del servicio, están constituidos por los materiales de capacitación y para la prestación del servicio por valor de \$29.823.000, mano de obra directa \$77.485.807 y costos indirectos del servicio por \$28.200.967; adicionalmente se requieren los gastos administrativos por \$86.489.745 y los de ventas \$32.627.333. Es importante resaltar que este negocio tiene un gran alto porcentaje de utilización de las Tecnologías de la Información y la Comunicación, por lo tanto, dentro de la inversión se destaca la página web de la entidad.

Las proyecciones de venta se tuvieron en cuenta la capacidad utilizada y proyectada, con el fin de no sobrepasar la capacidad instalada, llegando al 91% siendo un buen indicador. El precio de venta del servicio, se estimó con base en los costos fijos unitarios y los costos variables unitarios, dando una utilidad del 12.5%. Los datos de las estimaciones de los ingresos, los costos y gastos fijos y variables de la unidad productiva, en un horizonte a cinco años, son la base para el cálculo de los estados financieros, como en este caso, Estado de Resultados, Flujo de caja y Balance general proyectado, siendo positivos. Se utilizaron precios constantes para las proyecciones. Por lo anterior, existe viabilidad desde el punto de vista financiero, para la creación de una empresa de servicios domésticos integrales.

## **6. EVALUACIÓN DEL PROYECTO**

### **6.1 EVALUACIÓN SOCIAL Y LOS ASPECTOS CLAVES DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL**

El proyecto de crear la empresa de servicios domésticos integrales, genera desde lo social, un impacto positivo, por la generación de ocho empleos, de los cuales seis son con contrato fijo y dos por orden de servicios.

Sobre los aspectos de la responsabilidad social, la empresa plantea lo siguiente:

Relaciones laborales: la empresa realizará los presupuestos anualmente, los cuales asignarán oportunamente los salarios básicos, salud, prestaciones sociales y de seguridad. Adicionalmente se tendrán en cuenta los procesos de formación y capacitación en el área de atención a los clientes, camarería, cafetería, mercadeo y ventas, de esa forma el fortalecimiento de las competencias del talento humano.

Relaciones al cuidado ambiental. La empresa de servicios domésticos, será respetuoso de las normas de cuidar al medio ambiente, por lo tanto, implementará un programa de reciclaje para recopilar los residuos de caja, cartón y plástico.

Relaciones con la comunidad. Tendrá en cuenta involucrarse en algunos programas y proyectos orientados a la seguridad y la protección de sus vecinos y colaboradores, donde se desenvuelve la unidad productiva.

Relaciones con los proveedores. Mantener una nueva relación con los proveedores, con el fin de asegurar suministro oportuno y de buena calidad, teniendo en cuenta que son locales.

La Ética, siendo un pilar del proceso de la Responsabilidad Social Empresarial, con el propósito de evaluar el desempeño y el compromiso que se tiene con la sociedad y la confidencialidad de los servicios prestados al interior de los hogares.

## 6.2 EVALUACIÓN AMBIENTAL

### 6.2.1 Matriz de evaluación de impactos. (Agua, suelo, aire, manejo de desechos, depredación de recursos naturales)

La empresa de servicios domésticos integral, no genera ningún impacto al medio ambiente, sobre cuerpos de agua, suelo, aire, manejo de desechos o depredación de los recursos naturales. Por consiguiente, no se elabora la matriz de evaluación de los impactos. Sin embargo, se implementará un programa de reciclaje para recopilar papeles, cartón, plásticos y cajas.

### 6.2.2 Plan de mitigación. (Antes, durante y después del proceso) dentro de un desarrollo sostenible.

La empresa de servicio doméstico integral, tiene planificado su plan de mitigación, está relacionado con actividades como son:

Antes del proceso: Actualización permanente de la página web, recibo de las solicitudes virtuales, almacenamiento de insumos, instalación de los equipos, muebles y enseres, de tal forma que no se presente ningún tipo de daños por mal almacenamiento o por daños a los equipos.

Durante el proceso. Se utilizará la página web, como parte principal del servicio, dando respuestas a las solicitudes virtuales y la atención de los clientes dentro de la empresa y por fuera de esta (cuando los clientes los solicitan). Lo más importante, es la capacidad de respuesta a los clientes. Por eso, simultáneamente la empresa está en constante consecución de posibles candidatos y los que llenen los requisitos, estarán dentro de los programas de formación.

Después del proceso. Se elaboran encuestas de satisfacción a cada cliente, con el fin de hacer seguimiento y control

## 6.3 EVALUACIÓN FINANCIERO

**6.3.1 Valor presente neto.** Se considera el valor que resulta de la suma de los flujos descontados a la inversión inicial.

Los flujos de caja se trabajaron con pesos constantes, por lo tanto se debe deflacta la tasa con la siguiente fórmula:

$$\text{TMAR Deflactada} = \left( \frac{(1+\text{TMAR})}{(1+T_i)} - 1 \right) \times 100$$

Para la evaluación financiera calcular la tasa de oportunidad o la tasa mínima atractiva de retorno TMAR, tomando en cuenta los TES, la tasa del crédito y la tasa de riesgo

Un TES<sup>32</sup> es un título de deuda del gobierno colombiano, en tal sentido, es una deuda que genera el estado para con el poseedor de dichos títulos; su vencimiento está entre uno y dieciséis años en promedio. De acuerdo con el Comunicado de prensa No.036, Colombia reabrió el mercado de los bonos TES<sup>33</sup>, con vencimiento al año 2021, siendo la tasa ofrecida el 6.75%, por lo tanto se tendrá en cuenta esta cifra para los cálculos respectivos.

El tasa del crédito a utilizar es del 19.2%,

$$\begin{aligned} \text{TO} &= ((1 + \text{TES}) (1 + \text{TR})) - 1 \times 100 \\ \text{TO} &: ((1 + 0.0675) (1 + 0.192)) - 1 \times 100 \\ \text{TO} &: 27.24\% \end{aligned}$$

Debe existir una relación de:

$$\text{TMAR} = (\text{TO} \times \text{RP}) + (\text{RC} \times \text{TI} \times (1 - \% \text{IMP}))$$

---

<sup>32</sup> GACETA. Disponible <http://www.gacetafinanciera.com/DPI.pdf>

<sup>33</sup> MINISTERIO DE HACIENDA Y CREDITO PÚBLICO. Comunicado de prensa 036 de 2010. Disponible en <http://www.minhacienda.gov.co/portal/pls/portal/docs/1/5824589.PDF>

TO : Tasa oportunidad calculada: 27.24%  
 RP: Porcentaje de recursos propios: 60%  
 RC: Porcentaje de recursos del crédito. 40%  
 TI: Tasa de Interés del crédito: 19.2%  
 %IMP: Porcentaje de impuesto de renta. 33%  
 TES: Títulos de tesorería a 5 años del Banco de la República

$$\text{TMAR: } (27.24\% \times 0.6) + (0.4 \times 19.2\% \times (1 - 33\%))$$

TMAR: 21.48%

$$\text{TMAR Deflactada} = \left( \frac{(1+\text{TMAR})}{(1+\text{Ti})} - 1 \right) \times 100$$

$$\text{TMAR Deflactada: } \frac{((1+21.48\%) - 1) \times 100}{(1 + 19.2\%)}$$

TMAR Deflactada: 17,98%

Por lo tanto el Valor presente Neto de esta iniciativa es de \$42.301.074, siendo para la empresa de servicio doméstico integral positivo y atractivo para los emprendedores, como se observa en el cuadro siguiente:

**Cuadro 100. Valor Presente Neto**

Año 0	-48,671,219
Año 1	25,033,359
Año 2	29,727,256
año 3	24,895,408
Año 4	32,174,285
Año 5	11,861,970
Año 6	30,855,572
TASA	<b>17.98%</b>
<b>VPN</b>	<b>\$ 42,301,074</b>

**6.3.2 Tasa Interna Retorno TIR.** Se denomina la tasa porcentual, en la cual la diferencia entre los ingresos y egresos actualizados con esa tasa, hacen el Valor Presente Neto VPN igual a cero (0). Es aquella que sirve para determinar la rentabilidad del proyecto, facilitando la tasa de interés con que el inversionista está recuperando lo que aportó y de esta manera saber si vale la pena el proyecto o si es mejor invertir su dinero en otro tipo de negocio que le resulte más rentable.

De acuerdo con los resultados del flujo neto de caja (FNC), aplicando la fórmula correspondiente, dio como resultado el 45%. El porcentaje es atractivo para los inversionistas, pues es mayor a la tasa de oportunidad que ofrece el sistema financiero es del 4.67%, en captaciones hasta 90 días.<sup>34</sup>

**6.3.3. Período de recuperación.** Con los resultados del flujo de caja, se elabora el período de recuperación inversión, la cual se logra en el tercer año y seis meses de funcionamiento de la unidad productiva, como se observa en el cuadro siguiente:

**Cuadro 101. Período de recuperación**

AÑO		FLUJO ESPERADO	TASA DE DESCUENTO	FACTOR DE DESCUENTO	VALOR ACTUAL	VALOR ACTUAL AJUSTADO
Año	0	48,671,219	17.98%	1.000000	-48,671,219	-48,671,219
Año	1	25,033,359	17.98%	0.847601	21,218,307	-27,452,912
Año	2	29,727,256	17.98%	0.718428	21,356,891	-6,096,021
Año	3	24,895,408	17.98%	0.608940	15,159,821	9,063,800
Año	4	32,174,285	17.98%	0.516139	16,606,394	25,670,194
Año	5	11,861,970	17.98%	0.437480	5,189,373	30,859,567
Año	6	30,855,572	17.98%	0.344322	10,624,252	41,483,819

**6.3.4. Análisis de las Razones Financieras.** Se aplica las razones financieras a los estados financieros.

<sup>34</sup> CEMCOP. Tasas de captación bancaria. Disponible en [http://cemcop.info/indicadores/tasas\\_captacion.asp](http://cemcop.info/indicadores/tasas_captacion.asp)

## Cuadro 102. Indicadores financieros

INDICADOR	FORMULA	VALOR
1. LIQUIDEZ		
1.1. Razón Corriente	$\text{Activo corriente} / \text{Pasivo corriente}$ \$70.788.243 / \$15.086.477	\$4.69
2. ENDEUDAMIENTO		
2.1. Endeudamiento	$(\text{Pasivos} / \text{activos}) * 100$ \$43.239.896 / \$118.239.576 * 100	36.57%
3. RENTABILIDAD		
3.1. Rentabilidad de Inversión	$(\text{Utilidad Neta} / \text{Activo}) * 100$ \$19.756.856 / \$118.239.576 * 100	17%
4.2. Margen de rentabilidad	$(\text{Utilidad de operación} / \text{ventas netas})$ \$39.804.908 / \$294.431.760 * 100	13,52%

**Razones de liquidez.** Las razones de liquidez permiten identificar el grado o índice de liquidez con que cuenta la empresa y para ello se utilizan los siguientes indicadores:

**La razón corriente.** La empresa de servicios domésticos integrales, en su ejercicio financiero, por cada peso que debe, tiene \$4.69 para respaldar esa deuda en el primer año de operación, siendo atractivo para esta iniciativa empresarial.

**Razón de endeudamiento.** Relaciones que indican la carga financiera que pesa sobre los activos de una empresa, en términos de la cantidad de deuda que se ha utilizado para financiarlos. La empresa presenta en el primer año un endeudamiento de 36.57%.

**Razón de rentabilidad.** Razones de rentabilidad, que miden la eficiencia de la administración a través de los rendimientos generados sobre las ventas y sobre la inversión.

**Rentabilidad de inversión:** Por cada \$1 invertido en el activo se genera 17% en la utilidad para el primer año.

**Margen de rentabilidad.** El resultado de la razón indica que los socios obtendrán una rentabilidad de acuerdo a su inversión durante el primer año del 13.52%, los cuales se incrementa con el tiempo.

## 6.4 PUNTO DE EQUILIBRIO

La empresa de servicios domésticos integrales tiene un solo servicio. A continuación se estima el punto de equilibrio.

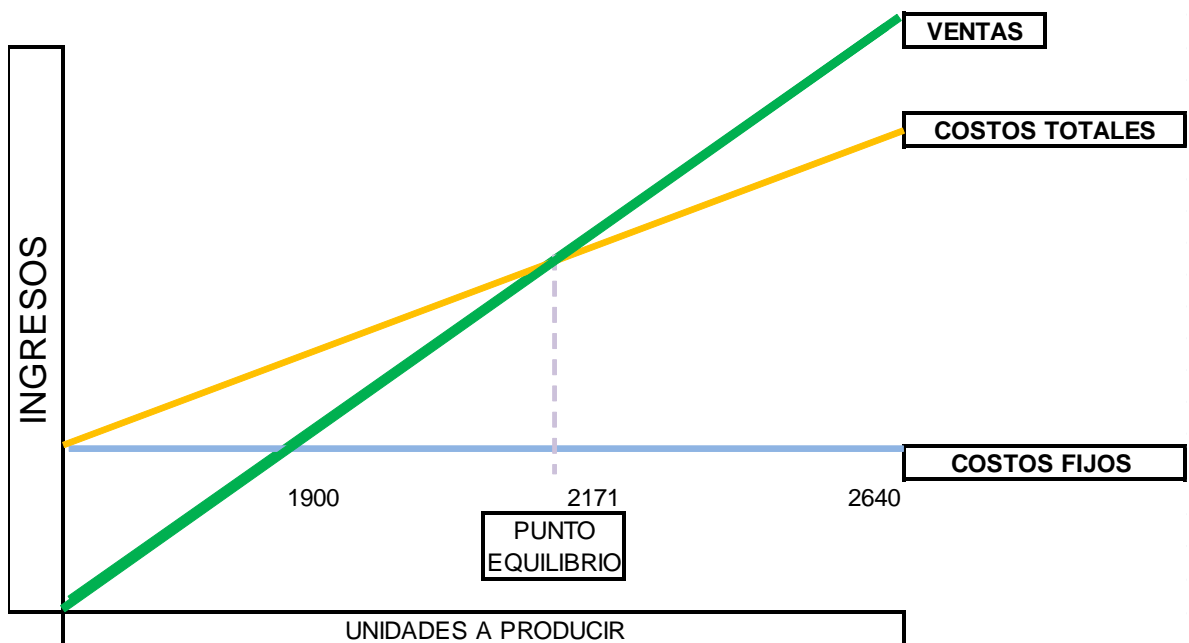
PUNTO EQUILIBRIO:  $\frac{\text{COSTOS FIJOS}}{\text{PRECIO DE VENTA} - \text{COSTOS VARIABLE UNITARIO}}$

$$\text{P.E.} = \frac{\text{C.F.}}{\text{PV} - \text{CV.U}}$$

P.E. :  $\frac{\$ 203.643.520}{\$116.838 - 23.025}$  : 2.171 servicios al primer año de operaciones. (es decir un 180 servicios al mes, 8 diarios.,

A continuación se observa la gráfica del punto de equilibrio:

**Figura 24. Punto de equilibrio.**



## **6.5 CONCLUSIONES SOBRE LA EVALUACION FINANCIERA DEL PROYECTO**

Se concluye lo siguiente, sobre la evaluación de la empresa de servicios doméstico integral:

En los aspectos de la responsabilidad social, la empresa se compromete con las buenas relaciones con los trabajadores, el medio ambiente, lo comunitario, proveedores y la ética como pilar del servicio, de esa forma fomentará y promoverá la implementación de los aportes de la RSE.

Con relación a los aspectos ambientales, esta empresa no utiliza ningún tipo de materias primas, insumos o materiales que impacten el medio ambiente, en agua, aire, suelo y vegetales. Por lo tanto, plan de mitigación, está orientado a la recolección de cartón, caja y plástico.

Implementará la ética como pilar dentro de la estructura organizacional, con el fin de ser aplicada en todos los actos de la organización.

La evaluación financiera es positiva, el indicador de la Tasa Interna de Retorno TIR es del 45%, el Valor Presente Neto VPT es de \$42.301.074, el tiempo de recuperación de la inversión se da al tercer año y seis meses, los indicadores financieros y el punto de equilibrio, es atractivo para este tipo de negocios empresariales.

Por lo anterior, se considera viable desde la evaluación financiera, la iniciativa empresarial de crear la empresa de servicios domésticos integrales.

## 7. CONCLUSIONES

Las autoras concluyen lo siguiente:

Existe una demanda insatisfecha de los servicios domésticos integrales a partir de una empresa legalmente establecida, que le suministre personal idóneo y con garantías en el acompañamiento contractual, de formación y de las competencias laborales para los hogares.

En los aspectos técnicos, la capacidad utilizada y proyectada es la más adecuada y está en concordancia con la capacidad instalada, de tal forma que le permita crecer en el tiempo. Sobre la localización se estimó técnicamente a través del método de puntos. Los recursos tanto físicos como del talento humano están acordes con este tipo de negocios.

Con relación al estudio administrativo, se seleccionó la Sociedad Anónima Simplificada como la forma de constitución, que sea flexible y acorde con las nuevas tendencias, estructurada para asumir los retos y desafíos de un mercado cada vez más globalizado.

Se estimaron las inversiones totales por valor de \$81.098.905731 entre inversiones fijas, diferidas y capital de trabajo, de los cuales se requieren \$32.427.686 en crédito y recursos propios \$48.671.219. Se tiene planificado, gestionar ante el Fondo emprender el financiamiento a través de capital semilla. Los ingresos totales de la empresa se estiman en \$294.431.760, acorde con la capacidad utilizada, estimándose un margen del 13.52%. Sobre los costos de prestación de servicios, se estiman en \$135.509.774, constituidos por los materiales para la capacitación permanente de las señoras, mano de obra directa y costos indirectos del servicio. La evaluación financiera fue positiva un VPN de \$42.301.074 y una TIR de 45%. Siendo rentable esta iniciativa empresarial.

## 8. RECOMENDACIONES

Las autoras recomiendan lo siguiente:

Existe una viabilidad para la iniciativa empresarial de crear una empresa de servicio doméstico integral, lo cual es importante utilizar los fondos públicos que tienen los estudiantes universitarios y aprendices, por lo tanto se presentará el proyecto ante el Fondo emprender del SENA, con el fin de acceder a estos recursos.

La promoción de la empresa, por sus características propias de prestar un servicio humano a los hogares, la iniciativa de la página web es una buena estrategia para ser implementada, dirigida a las familias.

Realizar articulación con las potencialidades de la zona, mediante convenios, como por ejemplo el Consultorio Psicológico de la Universidad Cooperativa de Colombia, con relación a los aportes desde lo organizacional y psicosocial.

Los perfiles ocupacionales de los cargos propuestos, deben estar acompañados de un plan de formación y capacitación en el área de servicio doméstico, por lo tanto, se requiere de fortalecer competencias, a través de entidades como el SENA.

## BIBLIOGRAFÍA

ALCALDÍA MUNICIPAL; Planeación Municipal. Barrancabermeja en Cifras, Barrancabermeja 2005, Pág. 107.

APRILE-GNISET, Jacques. Génesis de Barrancabermeja, primera edición. Barrancabermeja: Instituto Universitario de la Paz, 1997, Pág. 270

BACA URBINA, Gabriel. Evaluación de proyectos; 3a ed. México; Macgraw-Hill, 1995, p. 339.

BOADA Orlando, Cumplir con la legislación laboral más que una cuestión legal es una cuestión moral; asig. Asesorías en sistemas de gestión de calidad, salud ocupacional y seguridad física, 2010.

Cámara de comercio de Barrancabermeja. Observatorio económico y de competitividad. Dinámica empresarial, 2012. p.5.

CENTRAL UNITARIA DE TRABAJADORES CUT. Informe sobre el servicio doméstico en Colombia. Año 2005

CENTRO DE ESTUDIOS REGIONALES C.E.R. Censo empresarial de Barrancabermeja, 2012, en <http://200.35.45.171/flex/documentos/bolet%c3%adn9din%c3%a1micalaboraldebarrancabermeja.pdf> en [www.cer.org.co](http://www.cer.org.co), citado el 02 de septiembre de 2013.

GANGURO EN CASA. Recuperado en noviembre de 2013, desde [http://www.canguroencasa.com/Venezuela/Canguros-\\_\\_\\_CANGUROS\\_\\_EMPRES](http://www.canguroencasa.com/Venezuela/Canguros-___CANGUROS__EMPRES)

LA CASA PANCHITA SAC. Agencia de empleo <http://www.lacasadepanchita.com/servicios.php>  
SERVIHOGAR. Recuperado noviembre de 2013, desde. <http://www.servihogar.com/>

MINISTERIO DE TRABAJO. Servicio doméstico. Guía Laboral año 2012. 1era Edición.

ORTIZ ANAYA, Héctor. Análisis financiero con ajustes por inflación, primera edición, Colombia: tecnotextos 1993, 265 p.

PLANEACIÓN MUNICIPAL. Plan de ordenamiento territorial. Alcaldía de Barrancabermeja. 2002

Programa Desarrollo y paz del Magdalena Medio, Observatorio de paz integral del Magdalena Medio, Presentación en Power Point, Octubre de 2008

SAPAG CHAIN, Nassir y demás. Preparación y evaluación de proyectos: tercera edición. Bogotá: Macgraw-hill, 1997, 404 p.

SOUZA, Asha. Camino del trabajo decente para el personal del servicio doméstico: panorama de labor de la OTI. Documento de trabajo No.2 de 2010

VARELA VILLEGAS, Rodrigo. Evaluación económica de proyectos de inversión; sexta edición. Colombia. Grupo editorial ibero América, 1997, 604 p.

## ANEXOS

### ANEXO A. Formulario encuesta UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER INSTITUTO DE PROYECCIÓN REGIONAL Y EDUCACIÓN A DISTANCIA IPRED

Sres : Somos estudiantes del Programa de Gestión Empresarial de la UIS y estamos realizando una investigación de mercados, relacionado con la factibilidad de crear una empresa de servicios doméstico integral en el municipio de Barrancabermeja

- 1 ¿Es usted el responsable de adelantar o delegar tareas inherentes al servicio doméstico en su hogar?
- SI  NO
- 2 En su hogar ¿Cuántos integrantes hay en la familia?
- De 1 a 2 personas
- De 3 a 5 personas
- De 5 a 7 personas
- Más de 8 personas
- 3 ¿Las tareas domésticas las resuelve distribuyendo funciones entre los integrantes de su familia o contrata el servicio?
- Distribuye  Contrata
- 4 ¿Cuál de los siguientes servicios demanda en su hogar?
- Limpieza  Atención a menores  Planchado
- Jardinería  Atención adultos mayores  Lavado
- 5 ¿Con que frecuencia contrata los siguientes servicios domésticos?
- Diario  Una vez por semana
- Tres veces a la semana  Mensual
- 6 ¿Cómo contrata el personal de servicios domésticos?
- A través de una bolsa de empleo  Empresa especializada
- No hace ningún proceso de selección  Personalmente
- 7 ¿El servicio doméstico contratado por usted, lo cataloga como?
- Bueno  Regular  Malo

**UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER**  
**INSTITUTO DE PROYECCIÓN REGIONAL Y EDUCACIÓN A DISTANCIA**  
**IPRED**

Sres : Somos estudiantes del Programa de Gestión Empresarial de la UIS y estamos realizando una investigación de mercados, relacionado con la factibilidad de crear una empresa de servicios doméstico integral en el municipio de Barrancabermeja

8 ¿Razones que considera que el servicio domestico que contrata es regular y malo?

Falta de un proceso de selección

Desconocimiento de los antecedentes de la persona

Personal no entrenado

Se desconoce donde y cómo vive la persona

No existe un proceso de verificación de experiencias

9 ¿Cree usted que en la ciudad de Barrancabermeja se necesita una empresa que maneje personal para servicios domestico integrales?

SI  NO

10 ¿Qué servicios le gustaria encontrar en una empresa que suministre personal de servicio domestico?

Ubicación y selección de candidatos

Estudio y confirmación de la hoja de vida del aspirante

Visita domiciliaria a la vivienda del candidato preseleccionado

Asesoría en la contratación de personal

Garantía de satisfacción

11 ¿Cuánto estaría dispuesto a cancelar a una empresa, por los servicios descritos en el punto anterior?

Menos de \$40.000

Entre \$40.001 a \$80.000

Entre \$80.000 a \$120.000

Más de \$120.0001

12 ¿Qué garantías le gustaria que le ofreciera una empresa que suministre personal de servicio domestico?

Seguimiento al proceso del empleado

Devolución de dinero por robo o perdida

Encuesta de satisfacción

13 ¿Estaría dispuesto a cancelar pólizas de seguros sobre robo de objetos de su vivienda

SI  NO

14 ¿Cómo buscaría los servicios domésticos a través de una empresa legalmente constituida?

Página web

Páginas amarillas