

ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACION DE UNA EMPRESA
PRESTADORA DE SERVICIOS DOMESTICOS TEMPORALES EN EL
MUNICIPIO DE SAN GIL

NANCY NAYIBE BONILLA GOMEZ
SINDY MAYERLY AGUILAR MENDEZ

UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER
INSTITUTO DE PROYECCION REGIONAL Y EDUCACION A DISTANCIA
GESTION EMPRESARIAL
BUCARAMANGA
2016

PROYECTO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACION DE UNA EMPRESA
PRESTADORA DE SERVICIOS DOMESTICOS TEMPORALES EN EL
MUNICIPIO DE SAN GIL

NANCY NAYIBE BONILLA GOMEZ
SINDY MAYERLY AGUILAR MENDEZ

Proyecto de grado como requisito para optar el título de Gestor Empresarial

Director
FABIO ADOLFO VELAZCO SOSSA
Ingeniero Industrial

UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER
INSTITUTO DE PROYECCION REGIONAL Y EDUCACION A DISTANCIA
GESTION EMPRESARIAL
BUCARAMANGA
2016

TABLA DE CONTENIDO

	pág
INTRODUCCION	10
1. GENERALIDADES	19
1.1. PANORAMA DEL SECTOR	20
1.2. CONTEXTO GEOGRAFICO	21
1.3. ASPECTOS LEGALES.....	23
2. ESTUDIO DE MERCADOS	37
2.1. OBJETIVOS	37
2.1.1.Objetivo General	37
2.1.2.Específicos.....	37
2.2. DESCRIPCION DEL SERVICIO.....	37
2.2.1. Descripción, usos y especificaciones del servicio	37
2.2.2. Atributos diferenciadores:	38
2.3. MERCADO POTENCIAL Y OBJETIVO	39
2.3.1. Mercado potencial:.....	39
2.3.2. Mercado objetivo:.....	39
2.4. INVESTIGACION DE MERCADOS.....	39
2.4.1. La demanda:	39
2.4.1.1.Descripción del problema de investigación de mercados	40
2.4.1.2.Necesidades de información.....	41
2.4.2. Tabulación, presentación y análisis de resultados	43
2.4.3 Estimación de la demanda.....	54
2.4.4 Proyección de la demanda.....	54
2.5 OFERTA O COMPETENCIA	55
2.5.1 Necesidades de información:.....	55
2.5.2 Ficha técnica.....	56
2.5.3Tabulación y presentación de resultados de la oferta.....	57
2.5.4 Análisis de la situación actual de la competencia:	64
2.6 DEMANDA POTENCIAL INSATISFECHA.....	65
2.7 CANALES DE COMERCIALIZACION	65

2.7.1 Estructura de los canales actuales	65
2.7.2 Ventajas y desventajas de los canales actuales:	65
2.7.3 Selección de los canales de comercialización	66
2.8. PRECIO	67
2.9 PUBLICIDAD Y PROMOCION.....	68
2.9.1 Objetivos	68
2.9.2 Logotipo	68
2.9.5 Selección de medios	69
2.9.6 Estrategias publicitarias	70
2.9.7 Presupuesto de publicidad y promoción	70
3. ESTUDIO TECNICO.....	73
3.1 TAMAÑO DEL PROYECTO.....	73
3.1.1 Descripción del tamaño del proyecto.	73
3.1.2 Factores que determinan el tamaño de un proyecto.....	73
3.1.3 Capacidad del proyecto	74
3.2 LOCALIZACION.....	75
3.2.1 Macro localización	75
3.2.2 Micro localización.....	76
3.3 INGENIERIA DEL PROYECTO	79
3.3.1 Ficha técnica.....	79
3.3.2 Descripción técnica del proceso	79
3.3.3 Diagrama de operación, proceso y procedimiento	80
3.3.4 Control de calidad	81
3.3.5 Recursos.....	82
3.3.6 Análisis de proveedores:.....	83
3.3.7 Distribución de planta:.....	83
4. ESTUDIO ADMINISTRATIVO	83
4.1. FORMA DE CONSTITUCION	85
4.2 CULTURA ORGANIZACIONAL	87
4.2.1 Visión:	87
4.2.2 Misión:.....	87

4.2.3 Objetivos	87
4.2.4 Políticas:	88
4.3 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	88
4.3.1 Organigrama:	88
Se puede apreciar en la siguiente figura.....	88
4.3.2 Descripción y perfil de cargos:.....	89
4.3.3 Asignación salarial:	94
5. ESTUDIO FINANCIERO.....	95
5.1. INVERSIONES.....	95
5.1.1.Muebles y enseres.....	95
5.1.2.Equipo de oficina	96
5.1.3.Total de inversión fija	96
5.1.4.Inversión diferida.....	96
5.1.5.Inversión de capital de trabajo	97
5.1.6. Inversión total.....	101
5.2. COSTOS Y GASTOS.....	101
5.2.1. Costos y gastos fijos	101
5.2.1.1. Costos de prestación del servicio	101
5.2.1.2. Gastos de Administración y ventas.....	101
5.2.2. Costos y gastos variables	102
5.2.3. Costo y gasto total unitario.....	102
5.3 PRECIO DE VENTA	103
5.4. PROYECCIONES FINANCIERAS	103
5.4.1. Ingresos	103
5.4.2. Egresos.....	104
5.5. ESTADOS FINANCIEROS PROYECTADOS	104
5.5.1. Estado de resultados proyectado a 5 años	104
5.5.2. Flujo de Caja proyectado	105
5.5.3. Balance General inicial y proyectado.....	105
6. EVALUACION DEL PROYECTO.....	108

6.1 EVALUACION SOCIALY LOS ASPECTOS CLAVES DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL.....	108
6.2 EVALUACION AMBIENTAL.....	109
6.2.1 Matriz de evaluación de impactos.....	109
6.2.2 Plan de mitigación dentro de un desarrollo sostenible:.....	110
6.4.1. Valor Presente neto	112
6.4.2. Tasa interna de retorno TIR	112
6.4.3. Período de Recuperación.	112
6.4.4. Análisis de razones financiera	113
6.5. PUNTO DE EQUILIBRIO.....	114
7. CONCLUSION.....	116
8. RECOMENDACIONES.....	117
BIBLIOGRAFIA.....	118
ANEXOS.....	119

LISTA DE TABLAS

	pág
Tabla 1 Disposición para la contratación del personal.....	43
Tabla 2 Persona que realiza las labores domesticas.....	44
Tabla 3 Valor por un servicio prestado	45
Tabla 4 contratación de empresa especializada.....	46
Tabla 5 Problemas con el personal contratado.....	47
Tabla 6 Tipo de problema con el personal contratado.....	48
Tabla 7 Conocimiento de una empresa especializada.....	48
Tabla 8 Contratación de una empresa especializada	49
Tabla 9 Servicio recibido.....	50
Tabla 10 Frecuencia con la que contrataría el servicio.....	51
Tabla 11 Jornada	52
Tabla 12 Publicidad	53
Tabla 13 frecuencia de utilización de los servicios	55
Tabla 14 proyección de la demanda	55
Tabla 15 forma de contratación	58
Tabla 16 conformidad de pago	59
Tabla 17 pago promedio por un servicio.....	60
Tabla 18 oportunidad de prestar un servicio domestico.....	61
Tabla 19 prestaciones sociales.....	62
Tabla 20 Disponibilidad.....	62
Tabla 21 servicio preferido.....	63
Tabla 22 Presupuesto de lanzamiento y publicidad.....	70
Tabla 23 Gastos de publicidad operativa.....	71
Tabla 24 Ponderación de factores críticos para la localización de la empresa	78
Tabla 25 Determinación de la ubicación de la empresa	78
Tabla 26 Asignación salarial	94
Tabla 27 Muebles y enseres.....	95
Tabla 28 Equipo de oficina y cómputo.....	96
Tabla 29 Total Inversión Fija.....	96
Tabla 30 Inversión Diferida	96
Tabla 31 Costos de mano de obra.....	97
Tabla 32 Costos indirectos de la prestación del servicio	97
Tabla 33 Total de Costos Operativos.....	98
Tabla 34 Gastos del personal administrativo	98

Tabla 35 Gastos de Administración	98
Tabla 36 Depreciación de activos fijos. Muebles y enseres.....	99
Tabla 37 Depreciación de activos fijos. Equipos de oficina y cómputo	99
Tabla 38 Amortización de activos diferidos.....	100
Tabla 39 Total de gastos de administración y ventas	100
Tabla 40 Total Capital de trabajo	100
Tabla 41 Inversión total.....	101
Tabla 42 Costos de prestación de servicio	101
Tabla 43 Gastos de personal de administración y ventas.....	101
Tabla 44 Total de costos y gastos fijos	102
Tabla 45 Costo total unitario por servicio	102
Tabla 46 Ingresos proyectados por servicios.....	103
Tabla 47 Egresos proyectados	104
Tabla 48 Estados de resultados proyectados	104
Tabla 49 Flujo de caja proyectado	105
Tabla 50 Balance general proyectado	106
Tabla 51 Matriz de evaluación de impactos	109

LISTA DE GRAFICAS

	pág
Gráfica 1 Disposición para la contratación del personal	43
Gráfica 2 persona que realiza las labores.....	44
Gráfica 3 valor por un servicio prestado	45
Gráfica 4 contratación de empresa especializada	46
Gráfica 5 problemas con el personal contratado.....	47
Gráfica 6 Tipo de problema con el personal contratado	48
Gráfica 7 Conocimiento de una empresa especializada	49
Gráfica 8 Contratación de una empresa especializada.....	50
Gráfica 9 Servicio recibido	51
Gráfica 10 Frecuencia con la que contrataría el servicio	52
Gráfica 11 Jornada	53
Gráfica 12 Publicidad.....	54
Gráfica 13 Forma de contratación.....	58
Gráfica 14 conformidad con el pago	59
Gráfica 15 pago promedio por un servicio	60
Gráfica 16 oportunidad de prestar un servicio domestico	61
Gráfica 17 prestaciones sociales	62
Gráfica 18 Disponibilidad	63
Gráfica 19 servicio preferido	64

LISTA DE ILUSTRACIONES

	pág.
Ilustración 1 Recargos por Hora extra	28
Ilustración 2 canales de comercialización	66
Ilustración 3 Logotipo.....	68
Ilustración 4 Departamento de Santander	76
Ilustración 5 Descripción de la operación de la empresa	80
Ilustración 6 Plano de la Oficina.....	83
Ilustración 7 Organigrama.....	89
Ilustración 8 Punto de equilibrio	114

LISTA DE ANEXOS

	Pág.
ANEXO A ENCUESTA A LOS CLIENTES POTENCIALES DEL SERVICIO DOMESTICO	116
ANEXO B ENCUESTA A LAS CLIENTES POTENCIALES COMO EMPLEADAS MISIONALES.....	117
ANEXO C MODELO PARA LA ELABORACIÓN DEL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS CON LAS EMPLEADAS MISIONALES	118

RESUMEN

TÍTULO: ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACION DE UNA EMPRESA PRESTADORA DE SERVICIOS DOMESTICOS TEMPORALES EN EL MUNICIPIO DE SAN GIL*

AUTORES: NANCY NAYIBE BONILLA GOMEZ**

SINDY NAYERLY AGUILARMELENDEZ**

PALABRAS CLAVES: Servicio, trabajo doméstico, servicios temporales, empleada doméstica, limpieza, aseo, higiene, hogar.

DESCRIPCIÓN

Este estudio tiene como finalidad determinar la factibilidad de crear una empresa prestadora de servicios domésticos temporales, en el municipio de San Gil, que beneficie el desarrollo personal y profesional de sus autores y que ofrezca a todos sus clientes un servicio de alta calidad, con personal capacitado y confiable, que sea una fuente generadora de empleo y contribuya al mejoramiento de la calidad de vida de la comunidad.

Para este caso, existen dos mercados objetivos: el primero son los hogares de los estratos 3 y 4 del municipio de San Gil y el segundo son las mujeres que actualmente prestan estos servicios de manera informal y que están ubicadas en los estratos 1 y 2 del municipio. Para conocer el mercado se realiza una encuesta a cada una de las poblaciones objeto de estudio obteniendo como resultado, información que junto con otras herramientas sirven de base para la elaboración de los demás estudios necesarios para determinar la puesta en marcha de esta idea.

Existe un mercado viable para el funcionamiento y desarrollo de la empresa, por una parte el 72 % del personal que presta los servicios actualmente y que fueron encuestados, están dispuestos a pertenecer a la nueva empresa y por otra parte el 83 % de los hogares sangileños, también encuestados, están interesados en contratar los servicios ofrecidos.

Con este proyecto se busca impulsar la actividad económica y social del municipio, se pretende cubrir la demanda insatisfecha existente contando con participación en el mercado y el recurso humano calificado para la realización de las labores y haciendo cada proceso bajo los requerimientos establecidos por la ley.

* Trabajo de grado

** Facultad. INSTITUTO DE PROYECCION REGIONAL Y EDUCACION A DISTANCIA. GESTION EMPRESARIAL.
Director FABIO VELAZCO SOSSA.

ABSTRACT

TITLE: FEASIBILITY STUDY FOR THE CREATION OF DOMESTIC SERVICE COMPANY TEMPORARY IN THE MUNICIPALITY OF SAN GIL

AUTHORS: NANCY NAYIBE BONILLA GOMEZ**

SINDY NAYERLY AGUILARMELENDEZ**

Key words: Service, homework, temporary, services, maid, cleaning, cleanness, hygiene, home

DESCRIPTION

This study has as a goal determining the possibility of creating a Company that offers temporary domestic services in the Municipality of San Gil, that benefits on the personal and professional development of the responsible persons of the project and, offers all customers a high quality service with trained and confident personnel, that is a generator source of employment and that contributes to the improving of the quality of life of the community.

For this case, there are two real markets: The first one, are the homes of strata 3 and 4 of the municipality of San Gil, and the second one, are the women that currently providing their services in an informal way and that are classified in the strata 1 y 2 of this municipality. For knowing the possibilities of market, a survey was applied to each one of the groups of people taken as object of study, and getting as result, information that joined with other tools, are good as basis for the elaboration of the other studies, necessary to determine that this idea is carried out.

There is a possible market for the functioning and development of the company, initially a part, the 72% of the personnel that offer the service actually and that were surveyed, are ready to take part or belonging to this new company and, on the other hand, the 83% of the Sangileños homes, -also surveyed-, are interested in contracting the offered services.

With this project seeks or intends to boost the economic and social activity of the Municipality, it seeks supplying the unmet demand, getting a high grade of participation in the market and with the qualified human resource, for the realization of the labours, establishing each process under the requirements that the law demands.

* Work degree

** faculty. Institute of projection distance education regionally. Business management. Director FABIO VELAZCO SOSSA.

INTRODUCCION

En la actualidad es cada vez más común que las mujeres se sumen a la fuerza laboral, esto genera la necesidad de que las tareas del hogar no remuneradas ejercidas anteriormente por la “mujer de la casa” sean delegadas en su mayoría a empleadas domésticas.

Las personas que contratan una empleada, se encuentran con problemas como ausentismo frecuente, baja calidad del servicio, abandono definitivo o temporal del trabajo sin aviso previo, hasta delitos como robo, abuso de confianza, maltrato a los integrantes indefensos a su cuidado (niños y ancianos); lo que hace difícil conseguir una empleada pues siempre se prefieren personas recomendadas por conocidos o compañeros de trabajo.

Por otro parte, las empleadas domésticas se encuentran expuestas a maltratos, son vulnerables a abusos y explotaciones, no cuenta con relación laboral definida que les garantice, igualmente, los beneficios de una trabajadora formal, en caso de embarazo son desvinculadas de sus labores, y sumada a esta problemática se presenta alta rotación, lo cual genera informalidad del sector, siendo éste uno de los temas de mayor relevancia en el mercado laboral colombiano dado que la ley ampara a los trabajadores formales.

Este fenómeno es crucial para cualquier país, por lo que en la actualidad las políticas gubernamentales están encaminadas a formalizar ese trabajo informal, principalmente el de las empleadas doméstica, una causa muy noble, pero que de alguna manera ha perjudicado a este sector económico, dado que las familias no desean ni pueden incluir en sus gastos familiares lo que implica tener una empleada formal de servicio, por lo que han optado por la rotación de personal y la disminución de la contratación.

Para el desarrollo de la presente investigación se han seguido algunos pasos y estudios que permiten determinar la viabilidad de la empresa. En primer lugar el estudio de mercados conlleva a tener una noción clara de la cantidad de personas interesadas en adquirir los servicios, en este se puede determinar los gustos y preferencias de los clientes, el precio que ellos pagan por recibir este tipo de servicios y la frecuencia con la que lo hacen.

En el objetivo del estudio técnico se analiza y determina el tamaño óptimo del local, la localización más adecuada, los equipos, las instalaciones y la organización humana y jurídica necesarios para el funcionamiento y la operatividad del proyecto.

El estudio administrativo permite definir como se conformara la empresa, que estructura organizacional tendrá, que se requiere para poner en marcha el proyecto, también se define el perfil de cada cargo y se analiza la asignación salarial para cada uno.

Finalmente, el estudio financiero tiene como objetivo determinar los recursos necesarios para la ejecución del proyecto, los costos y gastos que ocasionará el funcionamiento de la empresa, lo que permite definir el precio de venta más adecuado. A partir de esta información se realizan las proyecciones, estados financieros e indicadores que finalmente determinan la viabilidad del proyecto en la etapa final de evaluación.

1. GENERALIDADES

La demanda de servicios domésticos es un mercado que crece constantemente en el municipio, gracias a que el empleo ha registrado un crecimiento desde el 2005 del 37.5%, lo que también ha aumentado la necesidad de contratación de personas para realizar las tareas de la casa, aunque esto les represente realización de trabajos no formales que implica riesgos pero que es una buena opción para la generación de ingresos.

Paralelo a esta situación, “Dentro de los programas y metas de resultado del actual gobierno en el municipio está el de formalizar el 50% de los empleos, así como bajar el índice de desempleo en un 12%”.¹

Una manera de poder ofrecer en el mercado la prestación del servicio doméstico sin la informalidad actual sería a través de su formalización en una empresa prestadora de este servicio; sin embargo en el municipio de San Gil no existen empresas que ofrezcan los servicios de mantenimiento de limpieza integral para los hogares, es por esta razón que se ha planteado realizar un estudio de factibilidad para crear una empresa independiente y especializada que satisfaga las necesidades de los hogares de esta ciudad; cuyo concepto plantea la prestación de servicios de calidad más allá de un simple lavado o limpieza de una habitación, cocina y sanitario, sino, que incluirá un trato cordial, buena presentación y calidad humana de sus funcionarios hacia los integrantes de cada familia. Constituyéndose ésta en una excelente opción también para los hogares que tendrán un sitio donde contratar un servicio doméstico de calidad y con la tranquilidad que las obligaciones exigidas por la nueva normatividad serán cubiertas.

Los factores que acentúan la necesidad de acceder a servicios de este tipo son los siguientes:

- Escasez de tiempo para realizar las labores del hogar.
- Leyes justas pero difíciles de cumplir en lo que respecta a salarios y pago de seguro social a encargados de actividades domésticas, esto hace que muchos hogares no puedan contratar en forma fija a estas personas.
- Situación económica que lleva a todos o a la mayoría de miembros del hogar a estar insertos en el mercado laboral, no habiendo quien se encargue de la limpieza de los hogares.

¹[www.sangil.gov.co//pbot/doc_download/44-plan-de-desarrollo-2012-2015/capitulo 4 numeral 4.1.2.4/tabla 18](http://www.sangil.gov.co//pbot/doc_download/44-plan-de-desarrollo-2012-2015/capitulo%204%20numeral%204.1.2.4/tabla%2018)

1.1. PANORAMA DEL SECTOR

A principios del siglo XX la mayor parte del servicio doméstico se llevaba a cabo por personas del sexo femenino, pero ese trabajo no era considerado como tal ya que tenía la consideración del clásico trabajo que hemos conocido como “sus labores” y por tanto se trataba de “empleo no remunerado”. Esto era debido a que en las clases altas era indecoroso que la mujer trabajase y por extensión se aplicó esta categoría a las clases bajas que sí trabajaban. Entre la nobleza lo normal era que el servicio doméstico residiera en las propias dependencias de sus señores, así como en las clases medias-altas. De esta forma se lograba una gran especialización entre los empleados que trabajaban en la limpieza y mantenimiento de sus mansiones.²

En las clases medias lo lógico fue que una sola persona se ocupase de las tareas de la casa y de atender a los propietarios de la misma. Los cometidos del personal implicado en dichas tareas eran predominantemente la compra, la limpieza y mantenimiento de la casa y el cuidado de los niños. En países como España el hecho de que la industrialización fuese más tardía que en el resto de Europa hizo que la mujer se dedicase en mayor medida al sector terciario y, dentro del mismo, al servicio doméstico en un porcentaje altísimo.

Una vez que termina la esclavitud, éstas labores realizadas para otros y otras por las mujeres más pobres de la población, tienen una compensación, caracterizada por el intercambio en beneficios como la comida, la vivienda y el vestido, considerando a la mujer que las desarrollaba una persona no productiva a la que se hacía un “favor” dejándola realizar labores domésticas para poder subsistir.

De esta manera va naciendo la mujer que hoy denominamos **TRABAJADORA DOMÉSTICA**. 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.

Es importante resaltar el hecho de que el personal masculino dentro del sector de la limpieza y mantenimiento del hogar, ha sido menos relevante que el femenino durante la primera mitad del siglo XX. A esto hay que añadir que buena parte del mismo se vio mantenido por la emigración que emergió de la zona agrícola. Los tiempos fueron cambiando y la economía de las familias también, provocándose un mayor poblamiento de la clase media y a la vez los ingresos se igualaron de tal forma que en el transcurso del siglo XX, el servicio doméstico a tiempo completo se hizo infrecuente.

²www.lyms.net/la-evolucion-del-servicio-domestico-desde-el-siglo-xx-hasta-comienzos-del-xxi/

En los últimos años del siglo XX y comienzos del presente siglo, debido en buena parte a la inmigración de distintos países, se ha producido un auge en la oferta de trabajo en el sector del servicio doméstico, lo que ha hecho necesario que formaran empresas especializadas para organizar la selección y asignación de los diferentes perfiles para los trabajos de limpieza y mantenimiento tanto de comunidades, como de edificios, garajes, hogares, cuidado de niños, personas de la 3ª edad, etc.

No posible imaginar una sociedad donde las labores domésticas no se realicen, hacen parte de la cotidianidad de mujeres y hombres. El vestir, comer, asear el sitio de habitación, cuidar los menores y personas mayores, son actividades absolutamente necesarias para la subsistencia humana y social.

1.2. CONTEXTO GEOGRAFICO

San Gil, Capital de la Provincia de Guantán, fue fundada en el año 1.689 por Don Leonardo Currea de Betancur. Territorio poblado por los indios Guanes durante la época prehispánica, fue asiento de una civilización de gentes bravías, apuestas e industriosas. Dependía su subsistencia de la agricultura en productos como el maíz, la yuca y la papa; el tabaco y el algodón cuyo oficio de hilado y tinturado les proporcionaba el vestido y elemento de trueque con las tribus vecinas. Los hombres se dedicaban a la pesca y a la caza. Los españoles, invasores por el año 1.540, capitaneados por Martín Galeano, propiciaron el exterminio de la raza Guane, no sin antes generar la mezcla con los conquistadores en características bien establecidas por su color blanco y facciones depuradas.

Llamada villa de Santa Cruz y San Gil de la Nueva Baeza, sus títulos nobiliarios, su participación en la gesta de la independencia, sus héroes y personalidades, fueron actores en la fundación de la República. En un continuado desarrollo a través de sus 320 años de existencia que la han posicionado como la ciudad más importante del Sur Oriente del Departamento, hoy “Capital Turística de Santander” ofrece la mejor y más variada oferta turística en aventura, historia y cultura.

San Gil tiene una posición estratégica en el sistema de comunicaciones de Santander, lo que le ha permitido un notable desarrollo y una actividad económica destacada. Posee una actividad industrial aventajada y es eje del comercio y los transportes de una zona dilatada. Una fábrica de cemento, empresas de cordelería, molinos y trilladoras, le han dado un desarrollo apreciable.

San Gil se encuentra ubicado a 96 kilómetros de Bucaramanga, capital del Departamento de Santander, y a 327 kilómetros de la capital de la República, Bogotá. Respecto al paralelo del Ecuador y Meridiano de Greenwich, la cabecera municipal está localizada a 6° 33' de latitud norte y a 73° 8' de longitud occidental. Es la capital de la provincia de Guantán y tiene un área de 145 kilómetros

cuadrados; sus límites intermunicipales son: por el norte con los municipios de Villanueva y Curití, por el oriente con Curití y Mogotes, por el sur con el Valle de San José y Páramo, y por el occidente con Pinchote, Cabrera y Barichara.

Aspecto Climático y Topográfico

San Gil por su altura de 1114 msnm posee una temperatura media de 24° C, una máxima de 32° C y una mínima de 16° C; el régimen de lluvias oscila entre 600 a 1800 milímetros al año con promedio de 1.200 milímetros, siendo las épocas de mayor precipitación los meses de abril y mayo en el primer semestre o de cosecha principal, y los meses de septiembre y octubre para las siembras de mitaca. El 82.2 % de su piso térmico es cálido y sólo el 17,8 % es medio. La mayor parte del territorio varía de ondulado a fuertemente ondulado y su relieve corresponde a la cordillera Oriental andina. Sus montañas se levantan al norte hasta el alto de la Legua y sigue elevándose hasta los pozos donde se halla el aeropuerto a una altura de 1750 metros. Por el oriente se levanta la cordillera hasta el Alto del Mirador, el de mayor altura que se eleva a 2.000 metros. Por el occidente la cordillera sube a la región de Guarigua hasta el límite del Volador a 1400 metros, al sur se encuentra la montaña hasta el alto de la meseta a 1800 metros de altura y desciende hasta formar el cauce del Río Fonce, en el margen derecho del río asciende el terreno hasta la Cuchilla del Encinal de igual altura con el alto de la meseta. San Gil posee una extensión aproximada de 145.9 kilómetros cuadrados, equivalentes a 14.950 hectáreas en terrenos con topografía en un 30% plano, 65% ondulado y fuertemente ondulado y un 5% de suelos escarpados de difícil uso para la ganadería y agricultura.

Hidrografía

El Río Fonce constituye la principal arteria fluvial de San Gil. San Gil está bañado por los ríos Fonce, Mogóticos y Monas; la quebrada Curití y otras de menor caudal de aguas como la Cuchicute, Paloblanco, Afanadora, las Joyas, Chapala, Guayabal, Molina, La Laja en el límite con Villanueva y el Antable en lindero con Mogotes.

Aspectos culturales

El Municipio de San Gil, desde su fundación (17 de marzo de 1689), siempre se ha caracterizado por ser centro de desarrollo industrial, educativo, comercial. Actualmente la gobernación la reconoció como la “Capital del Turismo del Departamento de Santander”. Las gentes que habitan San Gil y la provincia de Guanentá son reconocidas por su laboriosidad, su espíritu de trabajo e independencia y por su capacidad para generar iniciativas empresariales. También

es importante señalar que San Gil ha sido reconocida como Cuna del Cooperativismo que ha ido generando una cultura solidaria que es reconocida en el nivel nacional e internacional. San Gil, además de ser epicentro del comercio, los servicios es también reconocida por su liderazgo en la articulación de los gremios socioeconómicos. Como Capital de provincia, sede episcopal, sede del tribunal superior de Justicia y centro de educación superior San Gil ha ejercido un liderazgo especial en la configuración de la provincia de Guantán.

Teniendo en cuenta todo lo anterior vemos el crecimiento que ha ido teniendo el municipio y de igual forma la amplitud del mercado que se puede abarcar, ya que en la mayoría de los hogares sus integrantes tienen una vinculación laboral o se encuentran vinculados alguna institución de formación, lo que genera que las casas estén solas y sus oficios no puedan ser cubiertos quienes viven en ellas, inclusive es común encontrar madres que trabajan de domingo a domingo por los horarios de las nuevas empresas que han ido llegando que manejan este tipo de horarios, como centros comerciales, transportadoras de valores, entre otras.

1.3. ASPECTOS LEGALES

El Presidente de la República, Juan Manuel Santos, sancionó a finales del año pasado la Ley 1525 del 21 de diciembre de 2012 con la cual el Gobierno ratifica el convenio adoptado ante la Organización Internacional del Trabajo (OIT), que amplía la protección a los hombres y mujeres que trabajan en servicios domésticos, evita los abusos laborales, define la edad mínima para trabajar y establece las condiciones que deben tener los contratos y la información a los empleados cuando trabajan internos, externos o por días.

En Colombia son cerca de 750 mil personas las que cotidianamente realizan este trabajo. “Para todas las personas que trabajan en labores se amplía la protección. En el caso de las mujeres se exigirá que les apliquen las normas de maternidad que se encuentran en el Código del Trabajo”. La Ley permitirá igualar las condiciones laborales de estas personas con las de cualquier trabajador formal. Con la puesta en marcha de la ratificación de este convenio, las personas que hacen parte del servicio doméstico conocerán sus condiciones de empleo como por ejemplo, tipo de trabajo a realizar, remuneración, y horas de trabajo (cuatro horas continuas y hasta 10 horas diarias).

Igualmente, con esta iniciativa radicada ante el Congreso de la República se beneficiarán con los períodos de descanso (domingos y días festivos, así como vacaciones anuales pagadas, en donde el empleador debe conceder 15 días hábiles consecutivos y remunerados por cada año de servicio). También el empleador está en la obligación de afiliar a sus trabajadores a seguridad social en salud.

Resulta ser que los empleadores, por lo general, evaden la responsabilidad del pago de la seguridad social y aportes a pensión y cesantías. Hoy, la mayoría de empleadas del servicio doméstico trabajan por días como independientes.

Según datos de esta institución, en estratos medios por este trabajo se pueden ganar entre \$25.000 y \$30.000, lo que, aunque cubre los gastos del día de trabajo y subsidio de transporte y alimentación, excluye los gastos de seguridad social y otros aportes.

Pensiones críticas para estos trabajadores

“En 2011 se reportó que solo el 12,8% de los trabajadores domésticos eran cotizantes activos.” En materia pensional, la situación de los trabajadores domésticos ha sido crítica. En 2011 se reportó que solo el 12,8% de los trabajadores domésticos eran cotizantes activos. Con la nueva Ley el número de personas protegidas será mayor. Otro de los beneficios que ofrece esta Ley es en cuanto a la dotación de vestido y calzado de labor, que se dará cada cuatro meses de forma gratuita (un par de zapatos y un vestido de labor), así como la terminación del contrato sin justa causa.

También se beneficiarán con los períodos de descanso: domingos y días festivos, así como vacaciones anuales pagadas, en donde el empleador debe conceder 15 días hábiles consecutivos y remunerados por cada año de servicio. Con esta norma, el empleador está en la obligación de afiliar a sus trabajadores a seguridad social en salud.

De la Ley 50 de 1990:

"Artículo 71. Es empresa de servicios temporales aquella que contrata la prestación de servicios con terceros beneficiarios para colaborar temporalmente en el desarrollo de sus actividades, mediante la labor desarrollada por personas naturales, contratadas directamente por la empresa de servicios temporales, la cual tiene con respecto de éstas el carácter de empleador".

"Artículo 72. Las empresas de servicios temporales deberán constituirse como personas jurídicas y tendrán como único objeto el previsto en el artículo anterior".

"Artículo 74. Los trabajadores vinculados a las empresas de servicios temporales son de dos (2) categorías: Trabajadores de planta y trabajadores en misión. Los trabajadores de planta son los que desarrollan su actividad en las dependencias propias de las empresas de servicios temporales. Trabajadores en misión son aquellos que la empresa de servicios temporales envía a las dependencias de sus usuarios a cumplir la tarea o servicio contratado por éstos".

Artículo 82. El Ministerio de Trabajo y Seguridad Social aprobará las solicitudes de autorización de funcionamiento a las empresas de servicios temporales que cumplan con los requisitos exigidos en esta ley".

"Artículo 83. Para efectos de la autorización contemplada en el artículo anterior, a las solicitudes se deben acompañar los siguientes requisitos:

1. Escritura pública de constitución y certificado de existencia y representación legal expedido por la Cámara de Comercio.
2. Acreditar un capital social pagado igualo superior a trescientas (300) veces el salario mínimo legal mensual vigente en el momento de la constitución.
3. El reglamento interno de trabajo de que trata el artículo 85 de esta ley.
4. Allegar los formatos de los contratos de trabajo que celebren con sus trabajadores y con los usuarios del servicio.
5. Constituir una garantía con una compañía de seguros legalmente establecida en Colombia, en favor de los trabajadores de la respectiva empresa, en cuantía no inferior a quinientas (500) veces el salario mínimo mensual vigente, para asegurar salarios, prestaciones sociales e indemnizaciones laborales de los trabajadores, en caso de iliquidez de la empresa. La póliza correspondiente debe depositarse en el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, el cual podrá hacerla efectiva por solicitud de los trabajadores beneficiarios de la garantía.

La cuantía de esta garantía debe actualizarse anualmente, tomando como base las modificaciones al salario mínimo legal vigente.

DECRETO 722

El Decreto 722 de 2013 del Ministerio Del Trabajo nace de la necesidad de regular el Servicio Público de Empleo y establecer las directrices para la conformación de las Agencias Colocadoras y Bolsas de Empleo, que se encargarán de la intermediación laboral dentro de la Red de Prestadores del Servicio Público de Empleo, a través de una reglamentación adecuada en Colombia; a fin de contrarrestar el flagelo de la intermediación laboral que hoy ejercen personas públicas y privadas que no cuentan con la legalidad que surge de la autorización del Ministerio Del Trabajo y que se prestan para la violación de Derechos laborales de los ciudadanos.

DECRETO 721

El Ministerio del Trabajo reguló la afiliación de los trabajadores del servicio doméstico al Sistema de Compensación Familiar. De esta manera toda persona que vincule laboralmente a un trabajador del servicio doméstico, quiere decir que preste servicio de aseo, limpieza, lavado, atención de niños, entre otros, tendrá la obligación de afiliar a estos a una Caja de Compensación Familiar.

Esto responde a una serie de normatividad que protege a todo trabajador, pero que, por falta de reglamentación, no habían dado la protección a este tipo de trabajadores. Según el artículo 7 de la Ley 21 de 1982 todos los empleadores que ocupen trabajadores permanentes, están obligados a pagar el subsidio familiar.

Los trabajadores del servicio doméstico no son por esencia trabajadores ocasionales, pues su labor ordinariamente se presta en condiciones de habitualidad y permanencia.

Por último otra de las razones para esta reglamentación es el Convenio Internacional sobre el Trabajo Decente para los Trabajadores Domésticos que el Estado colombiano asumió respetar y cumplir. Este fue promulgado por el Congreso de Colombia con la Ley 1595 de 2012.

Finalmente la nueva reglamentación se encuentra en el Decreto 721 de 2013 en el cual las personas naturales que ostenten la condición de empleadores de trabajadores del servicio doméstico, deberán afiliarse a una Caja de Compensación Familiar, que esta seleccione y que opere en el departamento dentro del cual se presten los servicios.

Los trabajadores del servicio doméstico podrán acceder a todos los derechos y beneficios que reconoce el Sistema de Compensación Familiar, en los mismos términos que se aplican para la generalidad de los trabajadores afiliados. La Superintendencia del Subsidio Familiar será la encargada del cumplimiento de estas disposiciones por parte de los empleadores y de las mismas Cajas de Compensación. Por un lado, que los primeros efectúen realmente esta afiliación a sus trabajadores y por otro lado, que estas Cajas garanticen los derechos de estos nuevos afiliados y que no se de ningún tipo de discriminación con estos trabajadores.

De una manera muy clara el Ministerio de Trabajo en Junio de 2012 dentro de lo establecido en el plan de desarrollo “PROSPERIDAD PARA TODOS” crea una cartilla donde deja muy claro todos los derechos del empleado de servicio doméstico, con lo que busca cumplir con su misión la cual consiste en estimular el empleo formal, digno, productivo y de calidad.

Se cita a continuación dicha cartilla para tener más claridad sobre este tema.

Modalidades de trabajo para el servicio doméstico

Los trabajadores del servicio doméstico pueden ser:

- Internos. Residen en el sitio de trabajo.
- Externos. No reside en el sitio del trabajo.
- Por días. No residen en el lugar de trabajo y laboran solo unos días de la semana, ya sea para uno o varios empleadores.

Forma y duración del contrato de trabajo: El trabajador del servicio doméstico puede ser vinculado mediante contrato de trabajo escrito o verbal. Como se suele contratar de manera verbal, dichos contrato se entenderá a término indefinido. El contrato de trabajo escrito puede ser a término fijo o indefinido.

Salario: El salario no puede ser inferior al salario mínimo legal mensual vigente (smmlv), aunque el empleador puede cancelarlo no solo en dinero sino también una parte en dinero y otra en especie. Cuando el trabajador devengue un salario mínimo, el valor del salario en especie no puede ser superior al 30% y lo puede constituir alimentación, habitación y vestuario, diferente a la dotación. Cuando el trabajador devengue más de un salario mínimo, el salario en especie no puede ser superior al 50%.

Descuentos: El empleador no puede deducir, retener o compensar suma alguna del salario, sin orden suscrita por el trabajador, para cada caso o sin mandamiento judicial quedan especialmente comprendidos en esta prohibición los descuentos o compensaciones por concepto de:

- a) Uso o arrendamiento de locales, herramientas o útiles de trabajo.
- b) Deudas del trabajador para con el empleador, sus socios, sus parientes o sus representantes.
- c) Indemnización por daños ocasionado a los locales, máquinas, materias primas o productos elaborados.
- d) Pérdidas o averías de elementos de trabajo.
- e) Avances o anticipos de salario.
- f) Entrega de mercancías, provisión de alimentos y precio de alojamiento.

Tampoco se puede efectuar la retención o deducción sin mandamiento judicial, aunque exista orden escrita del trabajador, cuando quiera que se afecte el salario mínimo legal o convencional, o la parte del salario declarada inembargable por la ley, o en cuanto el total de la deuda supere al monto del salario del trabajador en tres meses.

El empleador podrá descontar lo establecido para las cotizaciones a la seguridad social, las cuotas sindicales y los descuentos para las cooperativas y cajas de ahorro, autorizadas en forma legal.

Período de prueba: Si el contrato de trabajo es verbal. Los primeros 15 días de servicio se presumen como periodo de prueba. Durante ese lapso cualquiera de las partes puede dar por terminado el contrato sin previo aviso y sin que haya lugar a reconocimiento de indemnización, aunque sí al pago de prestaciones sociales.

No obstante, si el contrato se celebrado por escrito, es posible pactar un periodo de prueba hasta por dos meses. El período de prueba no podrá ser superior a la quinta parte del término inicialmente pactado para el respectivo contrato, sin que pueda exceder los dos meses.

Jornada de trabajo: Trabajadores domésticos internos: Los trabajadores de servicio doméstico que residen en la casa del empleador, no podrán tener una jornada superiora diez (10) horas diarias, según lo estableció la Sentencia C-372 de 1998 de la Corte Constitucional. Según el alto tribunal, cuando se requiera el servicio más allá de tal límite, será necesario el reconocimiento y pago de horas extras, en los términos de la legislación laboral.

Trabajadores domésticos externos o por días: La jornada ordinaria de trabajo es la que convengan las partes o, a falta de convenio, la máxima establecida por la ley: 8 horas al día y 48 horas a la semana. Las horas de trabajo diario podrán distribuirse de manera variable durante la respectiva semana y podrá ser mínima de 4 horas continuas y hasta de 10 horas diarias, sin lugar a ningún recargo por trabajo extra o suplementario, siempre que el número de horas de trabajo no exceda el promedio de 48 horas semanales. Las partes pueden acordar una jornada inferior a la máxima legal, evento en el cual el pago del salario será proporcional a las horas realmente laboradas. Pago de prestaciones sociales en jornada inferior a la máxima legal. El Código Sustantivo del Trabajo consagra, en favor de los trabajadores de jornada incompleta, el derecho a percibir las mismas prestaciones y garantías que otorga la ley a los trabajadores que laboran la jornada máxima legal: cesantías, intereses de cesantías, vacaciones, vestido y calzado de labor, en proporción al salario devengado por razón de los días y la jornada trabajos (SENTENCIA C- 310 DE 2007)

Liquidación de recargos por trabajo extra o suplementario. Tener en cuenta:

Jornada ordinaria máxima legal: 8 horas al día

Jornada extra o suplementaria: la que excede la jornada ordinaria y en todo caso la que excede el máximo legal.

Jornada ordinaria diurna: de 6:00 a.m. a 10:00 p.m.

Jornada ordinaria nocturna: de 10:00 p.m. a 6:00 a.m.

Se paga el valor de la hora más el porcentaje, según el caso:

Ilustración 1 Recargos por Hora extra

HORA EXTRA DIURNA	<ul style="list-style-type: none"> • 6:00 a.m. 10:00 p.m. • salario diario x 1.25% / 8
HORA EXTRA NOCTURNA	<ul style="list-style-type: none"> • 10:00 p.m. a 6:00 a.m. • salario diario x 1.75% / 8
HORA ORDINARIA DOMINICAL O FESTIVA	<ul style="list-style-type: none"> • salario diario x 1.75% / 8
HORA EXTRA DIURNA EN DOMINICAL O FESTIVO	<ul style="list-style-type: none"> • salario diario x 2.00% / 8
HORA EXTRA NOCTURNA DOMINICAL O FESTIVA	<ul style="list-style-type: none"> • salario diario x 2.50% / 8

El trabajo nocturno es el que se realiza entre las 10:00 p.m. y las 6:00 a.m. y se remunera con un recargo del 35% sobre el valor del trabajo diurno.

Cada uno de los recargos mencionados se produce de manera exclusiva, es decir, sin acumularlo con otro.

Prima de servicios: El servicio doméstico está excluido del pago de la prima de servicios, según lo expresó la Corte Constitucional en Sentencia C-51 de 1995 en razón a que el hogar no genera utilidades como lo hace una empresa.

Auxilio de transporte: Se debe pagar al empleado doméstico externo, independientemente de si labora o no la jornada completa, siempre que la remuneración mensual sea hasta de dos veces el salario mínimo legal mensual vigente, salvo que el empleador preste el servicio de transporte. No se paga durante el periodo de vacaciones, incapacidades o licencias. Dicho pago no se incluye como base para calcular los aportes a la seguridad social. Cuando se trata de trabajo por días se cancelará únicamente lo correspondiente a los días en que se preste el servicio.

Descansos obligatorios: El empleado del servicio doméstico tiene derecho al descanso remunerado en domingos y días festivos, así como, a vacaciones anuales remuneradas.

Es obligación permitir el descanso remunerado en domingos y festivos, siempre que labore durante todos los días de la semana, o cuando por justa causa, culpa o disposición del empleador no labora en alguno de esos días. El descanso debe cubrir un mínimo de 24 horas continuas. Trabajo en dominicales y festivos. Si el trabajo en domingo es ocasional, esto es, hasta dos domingos durante el mes, el trabajador tiene derecho a elegir entre un descanso compensatorio remunerado o el pago del recargo del 75%.

Si el trabajo en domingo es habitual, esto es, se realiza tres o más veces al mes, además del pago del 75% tiene derecho a un descanso compensatorio remunerado en cualquier día de la siguiente semana.

Esto, sin perjuicio del pago que corresponde realizar por haber trabajado durante todos los días de la semana. Para el caso de los empleados por días o por horas, el pago del descanso dominical será una sexta parte del valor del día trabajado.

Vacaciones remuneradas: El empleador debe conceder 15 días hábiles consecutivos y remunerados por cada año de servicio. Si el contrato de trabajo termina sin que el trabajador haya disfrutado las vacaciones, estas se compensarán en dinero y se pagarán por año cumplido de servicio, y proporcionalmente por fracción de año. El salario base para liquidar las vacaciones será el mínimo legal o el que devengue el trabajador si es superior a este; sin incluir auxilio de transporte, recargo por trabajo en días de descanso obligatorio, ni horas extras. Las vacaciones se pagan con el salario (en dinero y en especie) devengado por el trabajador al momento de comenzar su disfrute, sin incluir auxilio de transporte, recargo por trabajo en días de descanso obligatorio, ni horas extras. Se conceden por disposición del empleador a solicitud del trabajador

y por ser un descanso remunerado no constituye prestación social, ni se consideran factor salarial para la liquidación de prestaciones sociales e indemnizaciones.

Indemnización por despido sin justa causa Si el empleador termina el contrato de trabajo sin justa causa comprobada, o si éste da lugar a la terminación unilateral por parte del trabajador por alguna de las justas causas contempladas en la ley, el primero deberá indemnizar al segundo, así:

- Contrato a término fijo. El empleador pagará el valor de los salarios correspondientes al tiempo que faltare para cumplir el plazo estipulado en el contrato.
- Contrato a término indefinido. La indemnización se pagará así:
 - a) 30 días de salario, cuando el tiempo de servicio no sea mayor a un año.
 - b) Si el trabajador tuviere más de un año de servicio continuo, se le pagarán 20 días adicionales de salario sobre los 30 días básicos del numeral a), por cada uno de los años de servicio siguientes y proporcionalmente por fracción de año.

Son justas causas de terminación del contrato de trabajo, las establecidas en el ARTÍCULO 62 del Código Sustantivo del Trabajo.

Pago de prestaciones sociales

- Auxilio de cesantías. Un mes de salario por cada año de servicio y proporcionalmente por fracción de año

$$Cesantías = \frac{\text{salario mensual} * \text{total de días trabajados}}{360 \text{ días}}$$

Existen dos regímenes para la liquidación de cesantías:

Régimen tradicional. Se aplica a los trabajadores vinculados con anterioridad al primero de enero de 1991 que no se hayan acogido al régimen de cesantías contemplado en la Ley 50 de 1990. Se pagan a la terminación definitiva del contrato y por todo el tiempo laborado. Se liquida con el último salario mensual devengado, siempre que no haya tenido variación en los últimos 3 meses. En caso contrario, y en el de los salarios variables, se liquida con el promedio de lo devengado en el último año de servicio. El auxilio de transporte se tiene en cuenta para liquidar cesantías.

Régimen de liquidación definitiva anual (LEY 50 DE 1990): Se aplica a los trabajadores vinculados a partir del primero de enero de 1991 y a los que,

perteneciendo al régimen tradicional, se hayan acogido al nuevo régimen. Opera de la siguiente manera: el empleador realizará la liquidación definitiva de cesantías al 31 de diciembre de cada año, por la anualidad o la fracción, según sea el caso, con base en el último salario mensual del trabajador, siempre que no haya tenido variación en los últimos tres meses. En caso contrario, y en el de los salarios variables, se tomará como base el promedio de lo devengado en el año de servicio o en todo el tiempo servido, si fuere menor de un año.

El empleador deberá consignar el valor liquidado del 15 de febrero del año siguiente en el fondo de cesantías que el trabajador haya elegido. Cuando éste no lo elija, el empleador depositará las cesantías en cualquiera de los que estén legalmente funcionando e informará al trabajador sobre la decisión adoptada. Si el empleador no hace la consignación dentro del plazo señalado, deberá pagar un día de salario por cada día de retardo.

Liquidación de cesantías de los trabajadores por días:

Para liquidar el auxilio de cesantías es necesario determinar dos elementos:

- a) El número de días trabajados
- b) El salario base de liquidación.

El número de días trabajados es la resta de la fecha de terminación de labores de la fecha de inicio, se expresa en número de días.

Pago parcial de cesantías: En ambos regímenes, el empleador puede hacer pagos parciales durante la vigencia del contrato para adquisición, mejora o liberación de bienes raíces destinados a vivienda.

Los trabajadores vinculados a partir del primero de enero de 1991 y los que se hayan acogido al régimen de cesantías de la Ley 50 de 1990 también pueden solicitar el pago parcial de cesantías para financiar las matriculas del trabajador, su cónyuge, compañero o compañera permanente y/o sus hijos, en entidades de educación superior reconocidas por el Estado.

Para realizar el pago parcial de cesantías, el trabajador puede acordar el pago directamente con el empleador o con los fondos privados de cesantías, según sea el caso.

Intereses sobre las cesantías. El empleador debe pagar a más tardar el 30 de enero de cada año, el 12% anual (1% mensual) sobre los saldos que a 31 de diciembre de cada año, o en las fechas de retiro del trabajador o de la liquidación parcial de cesantías, tenga el trabajador a su favor por concepto de cesantías. Si no los cancela oportunamente, deberá pagar al trabajador a título de

indemnización por una sola vez, un valor adicional igual al de los intereses causados.

Calzado y vestido de labor: Cada 4 meses el empleador entregará al trabajador en forma gratuita, un par de zapatos y un vestido de labor, en las siguientes fechas: 30 de abril, 31 de agosto y 20 de diciembre, siempre que el empleado devengue hasta 2 veces el salario mínimo legal y a la fecha de entrega haya cumplido más de 3 meses al servicio del empleador. Dicha dotación se debe entregaren especie y no en dinero. Debe ser apropiada para el tipo de labores que desempeña el trabajador, de acuerdo con el medio ambiente en donde las realiza. Su utilización es obligatorio, si no lo hace, el empleador queda eximido de suministrarla en el periodo siguiente, previo aviso al inspector de trabajo.

Afiliación al sistema de seguridad social integral El empleador está en la obligación de afiliar a sus trabajadores al Sistema de Seguridad Social Integral: pensiones, salud y riesgos profesionales.

En ningún caso, el ingreso base de cotización podrá ser inferior a un salario mínimo legal mensual vigente, Respecto a la seguridad social, no hay ninguna diferencia entre un empleado de una empresa y un trabajador del servicio doméstico.

De conformidad con lo previsto en el ARTÍCULO 5 DE LA LEY 797 DE 2003, los trabajadores del servicio doméstico están obligados a cotizar a la seguridad social por lo menos sobre un salario mínimo legal mensual vigente.

Sistema general de pensiones. Existen dos regímenes: de prima media con prestación definida, a cargo del Instituto de Seguros Sociales (ISS) y administrado actualmente por Colpensiones, y de ahorro individual con solidaridad administrado por los fondos privados de pensiones. Corresponde al trabajador seleccionara el fondo al que desea afiliarse.

El ingreso base de cotización debe ser por lo menos de un salario mínimo legal mensual y la cotización corresponde al 16% del mismo. El 75% del valor está a cargo del empleador y el 25% restante a cargo del trabajador.

Sistema general de salud. Es administrado por las empresas promotoras de salud (EPS) y corresponde al trabajador seleccionarla entidad a la que desea afiliarse. El ingreso base de cotización debe ser por lo menos de un salario mínimo legal mensual y la cotización corresponde al 12,5% del mismo. El 8,5% del valor está a cargo del empleador y el 4% restante a cargo del trabajador. Dicho sistema asume el reconocimiento de las prestaciones asistenciales, el pago de la incapacidad por enfermedad de origen común y de las licencias de maternidad y paternidad. Si el trabajador estaba afiliado al régimen subsidiado en salud, se le

mantendrá el cupo hasta por dos años después de ser contratado en su empleo formal y afiliado a la seguridad social en el régimen contributivo.

Si el trabajador está recibiendo subsidio de algún programa social (Familias en Acción, por ejemplo) podrá seguir disfrutando de estos subsidios hasta por un año después de ser contratado y afiliado a la seguridad social en los regímenes contributivos. (LEY 1429 DE 2010)

Sistema general de riesgos profesionales: Está a cargo de las administradoras de riesgos profesionales (ARP). Su elección corresponde al empleador y la cotización está a cargo exclusivo de este.

En caso de accidente de trabajo o enfermedad profesional, la administradora de riesgos profesionales a la cual se encuentre afiliado el trabajador al momento del incidente o de requerir la prestación por enfermedades profesional, asume las prestaciones asistenciales y económicas.

Aportes parafiscales: Toda empresa o unidad productiva que tenga trabajadores contratados debe hacer un aporte equivalente al 9% de su nómina por concepto de los llamados aportes parafiscales, los cuales se distribuirán de la siguiente forma:

- a) 4% para el subsidio familiar (cajas de compensación familiar)
- b) 3% para el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF)
- c) 2% para el Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA)

Sin embargo, como la familia no es una empresa, el empleador no está en la obligación de realizar aportes parafiscales por los trabajadores del servicio doméstico que tenga a su cargo.

Los trabajadores del servicio doméstico deben afiliarse y cotizar al Sistema General de Seguridad Social como trabajadores independientes y su aporte deberá efectuarse sobre una base no inferior a un salario mínimo legal mensual vigente (smmlv).

En virtud del artículo 171 de la Ley 1450 de 2011, la afiliación a la Seguridad Social Integral de los trabajadores dependientes que se vinculen laboralmente por periodos inferiores a un mes o por días, y que por dicha situación perciban un ingreso mensual inferior a un smmlv, se realizará mediante su cotización sobre el ingreso percibido, correspondiente al número de días por el que se le hubiere contratado, sin que en ningún caso, el ingreso base de cotización pueda ser inferior a un smmlv.

La afiliación al Sistema General de seguridad Social en Salud se efectuará al Régimen Subsidiado, el aporte será realizado exclusivamente por el empleador y

equivaldrá al 8,5% del ingreso percibido, con destino a la subcuenta de solidaridad del Fondo de Solidaridad y Garantía (Fosyga).

El empleador y el empleado deberán cotizar al Sistema de Beneficios Económicos Periódicos, sobre el mismo ingreso base de cotización reportada para salud, en los porcentajes establecidos para realizar los aportes al Sistema General de Pensiones.

No obstante lo anterior, las trabajadoras del servicio doméstico que laboren con distintos patronos cotizarán por intermedio de todos ellos sobre el salario devengado con cada empleador sin que los aportes que deban cancelarse sea inferiores al 12,5% de un smmlv.

Recuerde que si el empleador no afilia a la Seguridad Social Integral a su trabajador de servicio doméstico, además de las sanciones administrativas, como son la imposición de multas; la atención de los accidentes de trabajo y enfermedades profesionales, eventualidades por enfermedad de origen común, maternidad y demás prestaciones del Sistema de Seguridad Social Integral serán cubiertos en su totalidad por el empleador.

Protección a la maternidad: La trabajadora doméstica tiene derecho a una licencia de maternidad equivalente a 14 semanas y puede iniciarlas 2 semanas antes del parto si lo desea. En todo caso, deberá iniciarla por lo menos una semana antes de manera obligatoria. Si por alguna razón, el parto se da antes de que la mujer iniciara su descanso remunerado, a partir del parto iniciarán a contarse las 14 semanas, período durante el cual recibirá un subsidio en dinero equivalente al 100% del salario que devengue al momento de entrar a disfrutar el descanso, cuyo pago está a cargo de la EPS a la que se encuentre afiliada. Si el empleador no tiene afiliada a la trabajadora, este debe pagar la correspondiente licencia de maternidad.

Si en el curso del embarazo la trabajadora sufre un aborto o un parto prematuro no viable, tiene derecho a una licencia de 2 a 4 semanas, remunerado con el salario que devengaba en el momento de iniciarse el descanso, a cargo de la EPS a la que se encuentre afiliada. Si el empleador no tiene afiliada a la trabajadora, este debe pagar la correspondiente licencia. En obligación del empleador concederá la trabajadora 2 descansos de 30 minutos dentro de la jornada laboral para amamantar a su hijo, durante los primeros 6 meses de vida, sin que proceda descuento alguno del salario y sin importar la jornada de trabajo.

Estabilidad laboral reforzada: Es la protección legal a la trabajadora durante el embarazo y hasta el periodo de lactancia. Cuando ocurre el despido de la empleada durante el periodo del embarazo y dentro de los 3 meses posteriores al parto y sin previa autorización de la autoridad competente, se presume que se ha efectuado por motivo del embarazo o de lactancia.

Todo empleador que considere que existe justa causa para dar por terminado el contrato de trabajo a una trabajadora en estado de embarazo o dentro de los 3 meses siguientes a la ocurrencia del parto podrá solicitar ante el Ministerio del Trabajo –con el lleno de los requisitos legales-, la autorización de terminación de contrato de trabajo a dicha trabajadora.

La autorización solo se concede con fundamento en alguna de las justas causas que tiene el empleador para dar por terminado el contrato de trabajo, según lo establecido en el ARTÍCULO 7 DEL DECRETO 2351 DE 1965. Sin esta autorización, el despido carece de todo efecto. El inspector será el encargado de calificar la causal invocada por el empleado contenida en el ARTÍCULO 62 DEL CÓDIGO SUSTANTIVO DEL TRABAJO.

Licencia de paternidad: El esposo o compañero permanente de la trabajadora doméstica tendrá derecho a 8 días hábiles de licencia remunerada de paternidad, la cual será a cargo de la EPS, para lo cual se requerirá que el padre haya cotizado efectivamente durante las semanas previas al reconocimiento de la licencia remunerada de paternidad. (LEY 1468 DE 2011)

El derecho a la licencia de paternidad se acredita con el registro civil de nacimiento, el cual se deberá presentar a la EPS dentro de los treinta 30 días siguientes a la fecha del nacimiento del menor.

Acoso laboral: Hace referencia a toda conducta persistente y demostrable, ejercida sobre un trabajador por parte de un jefe o superior jerárquico inmediato o mediato, un compañero de trabajo o un subalterno, encaminada a infundir miedo, intimidación, terror y angustia, a causar perjuicio laboral, generar desmotivación en el trabajo o inducir la renuncia del mismo.

Las formas de acoso laboral son: Maltrato laboral, persecución laboral, discriminación laboral, entorpecimiento laboral, inequidad laboral y desprotección laboral.

2. ESTUDIO DE MERCADOS

2.1. OBJETIVOS

2.1.1. Objetivo General: Determinar la viabilidad comercial para la creación de una empresa prestadora de servicios domésticos temporales en el municipio de San Gil, con base en las características y condiciones del mercado y del entorno.

2.1.2. Específicos

- Determinar la necesidad de la prestación del servicio doméstico en los hogares de estrato 3 y 4
- Establecer el nivel de aceptación de formalización de la prestación de los servicios domésticos entre las personas que actualmente prestan estos servicios de manera informal
- Conocer las características y requerimientos de los clientes tanto internos como externos del servicio doméstico
- Identificar los servicios domésticos más solicitados en los hogares.
- Conocer la demanda insatisfecha y potencial para una empresa de prestación de servicios domésticos.
- Determinar las características de la competencia existente en el municipio de San Gil.
- Determinar estrategias de marketing, que nos permitan lograr la más alta participación en el mercado.
- Determinar los medios de comunicación adecuados para dar a conocer nuestros servicios.

2.2. DESCRIPCION DEL SERVICIO

2.2.1. Descripción, usos y especificaciones del servicio: La empresa temporal de servicios domésticos pretende ser una buena opción para apoyar las tareas propias de casa, ofreciendo inicialmente un portafolio de servicios de: Cocina, aseo general, Lavado, Planchado y cuidado de niños, en modalidad de tiempo completo o por horas.

COCINA: En este servicio hacemos referencia a todo lo concerniente con la culinaria del hogar, garantizando combinaciones nutricionales que mantenga la buena salud. Se podrá ofrecer como opción en pequeñas reuniones familiares donde se podrá sorprender con platos deliciosos sin sobrecostos. Este servicio inicia desde la preparación de los alimentos, servicio de comedor y culmina con la

limpieza de los utensilios y lugar de trabajo dejándolo en un estado acto para ser utilizado nuevamente.

ASEO GENERAL: Este servicio consta de la limpieza de todos los lugares de la casa, pisos, paredes, ventanas, puertas, closet, baños, patios, garajes; así como la organización de cada cosa después de ser retiradas para realizar la labor.

LAVADO: Dentro de este servicio podemos encontrar Lavado de ropa, cortinas, muebles, tapetes, tendidos de cama, toallas de aseo, manteles, lencería y electrodomésticos de cocina y baños.

PLANCHADO: En este servicio se realiza el planchado de ropas, tendidos de cama y lencería, con la posterior organización en sus lugares.

CUIDADO DE NIÑOS: Consta de la compañía y cuidado de los menores de la casa acompañando con responsabilidad y seriedad las actividades propias que se deban realizar.

Los anteriores servicios se podrán prestar de manera individual o en las combinaciones que se requieran. Cada servicio tendrá un tiempo máximo estipulado por la empresa, para lo que se tendrá en cuenta el tamaño de la casa, para el caso de aseo y lavado, así como cantidades para el caso de Planchado.

2.2.2. Atributos diferenciadores: Los servicios contarán con grandes atributos que permitirán verlos de una manera diferente a la que hoy en día se maneja, lo más importante dando tranquilidad a las dos partes que intervienen en la contratación del servicio.

- Las empleadas que van a estar a cargo de la prestación del servicio serán personas que han pasado por un proceso de selección de verificación de información suministrada a la empresa, así como cumplir con la aprobación de algunas pruebas que permitirán tener un perfil de cada una de ellas.
- Las empleadas contarán con todo los beneficios establecidos por la ley que garantiza la tranquilidad respecto a su seguridad.
- La empresa se identificara con el uniforme que portarán debidamente cada una de la funcionarias junto con su debido carnet, lo que refleja la organización y calidad de los servicios a prestar.
- Para el caso del servicio de cocina, la empresa supervisará y garantizará que la empleadas cuentan con carnet de manipulación de alimentos actualizado. Contarán con algunas recetas recomendadas para no caer en la rutina diaria y que servirá de ayuda a la persona encargada del hogar en el momento de escoger el menú del día.
- Cada una de las funcionarias portara los elementos exigidos por seguridad industrial.

- El contrato realizado entre el cliente y la empresa contara con todas la especificaciones legales requeridas. (Ver Anexos)
- Las funcionarias contarán con capacitaciones, cursos que permitan el crecimiento para estas profesionales del hogar y fortalezcan sus capacidades. Para lo anterior la empresa se apoyara en instituciones como el SENA, Cruz Roja, Bomberos, ARL; y cualquier otro ente que apoye la formación de las empleadas.

2.3. MERCADO POTENCIAL Y OBJETIVO

2.3.1. Mercado potencial: La empresa considera que su mercado potencial se encuentra ubicado en toda la población del municipio de San Gil en sus 19.000 hogares, aproximadamente ubicados desde el estrato 1 hasta el estrato 4. Teniendo en cuenta que los estratos 5 y 6 generalmente si tienen empleadas domésticas internas.

2.3.2. Mercado objetivo: La empresa contara con dos mercados objetivos:

- las mujeres trabajadoras activas en servicios domésticos, quienes ven en la empresa la opción de formalizar el trabajo que realizan.
- Las familias que se interesen en los servicios ofrecidos por la empresa que formaran el grupo de clientes externos, pertenecientes a los estratos 3 y 4.

2.4. INVESTIGACION DE MERCADOS

2.4.1. La demanda: Hoy en día se presenta una situación paradójica en lo referente al servicio doméstico como fuente de trabajo; por un lado es muy común que las mujeres Sangileñas se unan a la fuerza laboral, lo que implica que las funciones que desarrollaban en su hogar deben ser delegadas a empleadas del servicio Doméstico, por otro lado la nueva reglamentación sobre la contratación de las empleadas domésticas hace que se busquen estrategias para evitar estas formalidades. Es precisamente esto lo que ha generado que las mujeres que veían en estas labores domésticas una fuente de ingreso han tenido que ver una baja en la contratación de sus servicios porque es preferible prescindir de ellas a tener que cumplir con todo lo que la ley indica.

De ahí que surja la necesidad de crear una empresa que sirva como apoyo para este proceso de contratación y prestación de servicios domésticos beneficiando tanto a las personas que requieren este servicio como las personas que lo ofrecen.

2.4.1.1. Descripción del problema de investigación de mercados: En San Gil, un gran porcentaje de la población cuenta con un trabajo no formal, dentro de los cuales se encuentran los servicios domésticos por horas, constituyéndose éste en el único medio de sustento de muchas mujeres, en su mayoría cabeza de hogar; sus ingresos son diarios y precisamente así son sus gastos, se acostumbran a vivir con lo del diario y para los compromisos mensuales como arriendos, servicios y una que otra obligación recurren a fuentes de préstamos fáciles; lo que genera una inestabilidad financiera y un mal hábito de gastos.

Son muy pocas las mujeres que han podido lograr conseguir beneficios tangibles para su hogar como la casa con la que toda persona sueña como resultado a sus trabajos de una vida. No se preocupan por contar con una seguridad social, de riesgos, exequial, que nos prepara para enfrentar duras situaciones a las que no es tan fácil escapar y por estas razones se ven en situaciones incómodas y preocupantes, algunas hasta llegar al punto de pérdidas irreparables de familiares o hasta de la vida propia.

La inestabilidad de este trabajo lleva a que las personas que lo tienen no tengan la posibilidad de enfrentar, como deberían, quebrantos de salud, calamidades domésticas, ni descansos necesarios, ya que deben trabajar, si es preciso, todos los días para que sus ingresos puedan soportar sus gastos y cualquier interrupción en el trabajo, por justificada que sea, les representa ausencia de ingresos.

Agregándole a la anterior situación, que su continuidad en el trabajo no depende de su eficiencia y buen desempeño, sino que va hasta el momento que puedan evitar el cumplimiento de la normatividad de contratación formal.

Ahora es muy común que a la oficina de trabajo del municipio acudan están mujeres en busca de orientación sobre el tema o ya en lo propiamente dicho a entablar por abusos o malos tratos por parte de quienes las contratan; se dice que un caso diario en promedio se atiende por parte de esta oficina.

Por otra parte están las mujeres que para sentirse “productivas”, realizar sus sueños o por necesidad, se han vinculado a la fuerza laboral, y han podido ubicarse en trabajos formales, pero generando la necesidad de pagar por quien haga los oficios que anteriormente hacían ellas. Es ahí cuando empieza la dura tarea de buscar quien se encargara de los oficios, quién se ganara la suficiente confianza para darle la entrada a la casa, que en lo posible vaya recomendada por personas que conozca, porque es la única forma de hacerse un perfil de la misma y sentir un poco de tranquilidad, a quien se le encomendará no solo el oficio de la casa si no en la mayoría de los casos el cuidado de personas amadas.

Asumir el riesgo de que en cualquier momento se pase de ser empleador a ser víctimas de abusos de confianza o delitos como robos, porque aunque

anteriormente estos casos extremos solo se veían en las grandes ciudades, San Gil, que ya se convirtió en una ciudad pequeña, desafortunadamente se ha convertido en el refugio de personas que encuentran en este tipo de trabajo la forma fácil de mantenerse, y por eso es tan común saber de casos tan desagradables.

Se evidencia entonces una necesidad de buscar una posibilidad de satisfacción para estos clientes potenciales que busca recibir servicio de calidad y seguro, y las trabajadoras que quieren trabajar recibiendo todos sus beneficios.

Surge la idea de crear una empresa prestadora de servicios temporales que cubra esa demanda insatisfecha, que se encargue de profesionalizar estos servicios y que legalice el trabajo del servicio doméstico. Para esto se hace necesario obtener información sobre el mercado que permita lograr un enfoque acertado para la toma de decisiones sobre la empresa a crear.

2.4.1.2. Necesidades de información: La información requerida abarca aspectos como:

- Gustos, preferencias, de las personas que han utilizado los servicios de empresas similares o contratación directa de las empleadas.
- Necesidades, de las mujeres que están desarrollando estas labores de manera informal.
- Empresas existentes que prestan servicios domésticos para conocer portafolio de servicios, trayectoria y calidad.
- Precios y servicios que se encuentran en el mercado sobre servicios domésticos.
- Medios publicitarios en San Gil, para establecer los de mayor aceptación por la población, para acertar con la escogencia del mismo.
- Población potencial que utilizaría los servicios ofrecidos por la empresa.

2.4.1.3. Ficha técnica

Tipo de investigación	Se llevó a cabo una investigación exploratoria y descriptiva que permitió verificar las oportunidades que existen en el mercado con respecto a la prestación de servicios doméstico temporales.
Método de investigación	El método de investigación es inductivo ya que permite llegar a un análisis ordenado, coherente y lógico del problema obteniendo las conclusiones necesarias para tomar las decisiones más adecuadas.

Fuentes de información	Primarias: entrevistas con las personas de los estratos 3 y 4 interesadas en contratar los servicios. Secundarias: esta información se recopiló a través de instituciones como el DANE, la oficina de trabajo, empresas de servicios públicos y la alcaldía del municipio de San Gil, internet, proyectos similares y libros relacionados con la conformación de empresas.
Técnicas de investigación	La información se recolectó por medio de una encuesta.
Instrumento para la recolección de información	Se aplicó un cuestionario con preguntas ordenadas para obtener la información necesaria.
Modo de aplicación	La encuesta se aplicó directamente.
Definición de población (elemento, unidad de muestreo)	Población: hogares ubicados en los estratos 3 y 4. Estrato 3: 8247 Estrato 4: 1549 Elemento: encargados del hogar, en la mayoría de los casos son mujeres. Unidad de muestreo: hogares que requieren del servicio doméstico.
Proceso de muestreo	Tamaño de muestra: $n = \frac{N(p * q)Z^2}{Z^2(p * q) + e^2(N - 1)}$ <p>N: población 9796 hogares p: probabilidad de aceptar 50%= 0.5 q: probabilidad de fracaso 50%= 0.5 e: error máximo 5%= 0,05 Z= 1.96 valor estandarizado de la distribución normal que representa el límite en la probabilidad de error en la toma de decisiones</p> $n = \frac{9796(0.5 * 0.5)(1.96)^2}{(1.96)^2(0.5 * 0.5) + 0.05^2(9796 - 1)}$ <p style="text-align: center;">n = 369.67</p> N= 370
Alcance	Municipio de San Gil Santander.

Tiempo de aplicación	La aplicación de estas encuestas se llevó a cabo en el transcurso de un mes, del 1 de marzo de 2015 al 31 de marzo de 2015.
-----------------------------	---

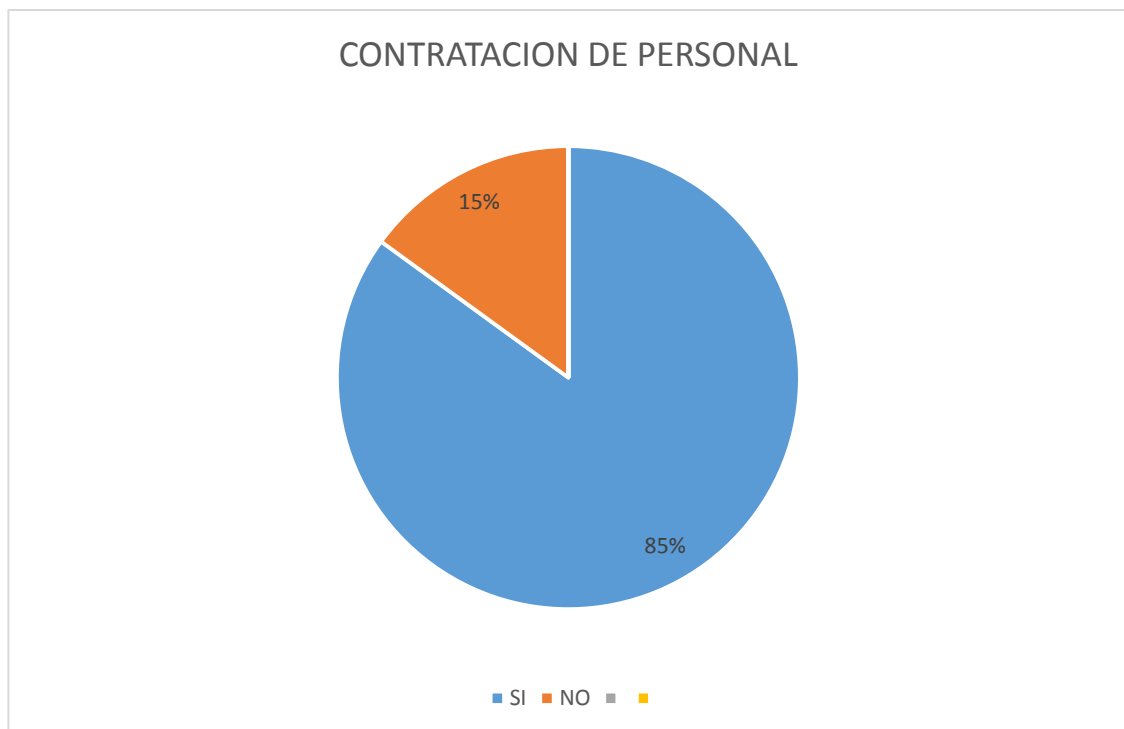
2.4.2. Tabulación, presentación y análisis de resultados

PREGUNTA 1: ¿Tiene usted la necesidad de contratar personal para realizar las labores domésticas de su hogar?

Tabla 1 Disposición para la contratación del personal

CONCEPTO	NÚMERO DE RESPUESTAS	PORCENTAJE
SI	315	85%
NO	55	15%

Gráfica 1 Disposición para la contratación del personal



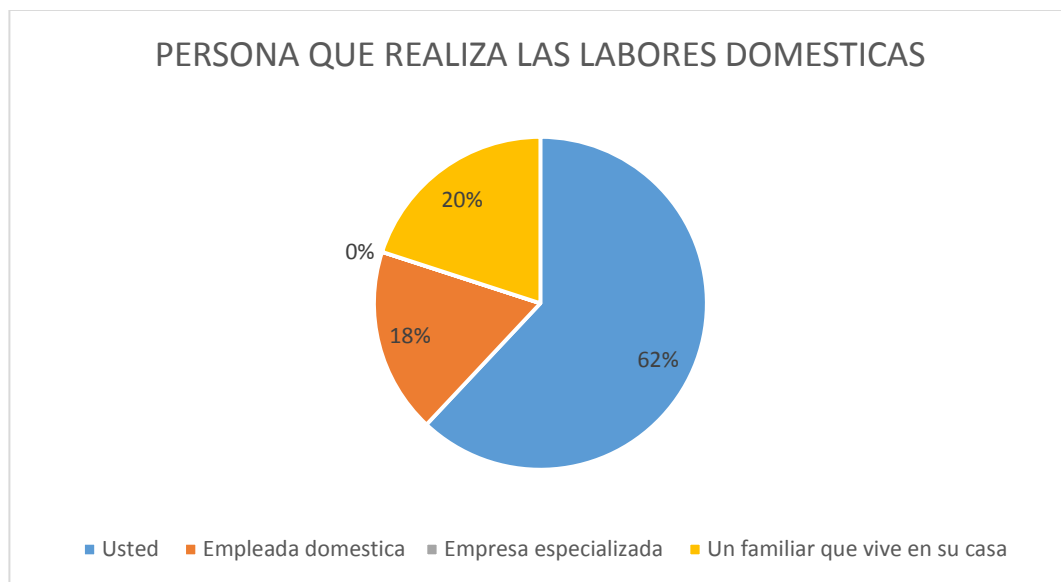
Análisis: De los hogares encuestados el 85% tiene la necesidad de contratar personal para realizar las labores domésticas lo que refleja una gran oportunidad para la creación de esta empresa, ya que existe una demanda insatisfecha para la prestación de los servicios

PREGUNTA 2: ¿Usualmente quien realiza las labores domésticas en su casa?

Tabla 2 Persona que realiza las labores domesticas

	NÚMERO DE RESPUESTAS	PORCENTAJE
Usted	229	62%
Empleada domestica	67	18%
Empresa especializada	0	0%
Un familiar que vive en su casa	74	20%

Gráfica 2 persona que realiza las labores



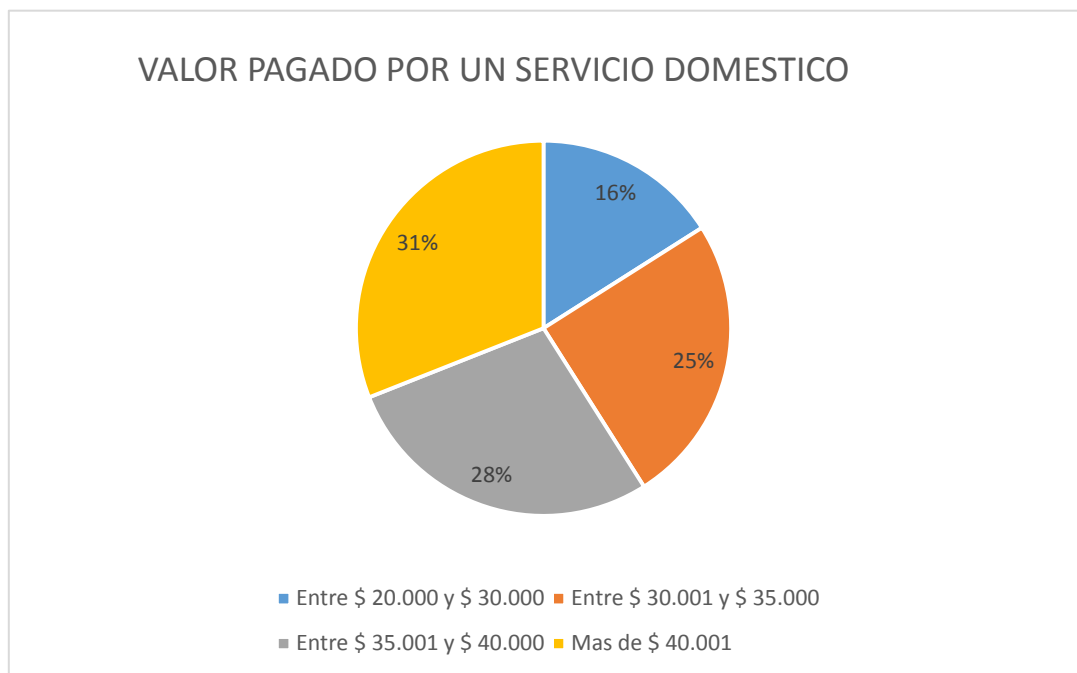
Análisis: Los resultados reflejan que a pesar de que el 85% de los hogares tienen la necesidad de contratar el servicio doméstico para las labores de la casa, en el

62% de las familias hacen las labores ellos mismos y el 18% lo hacen familiares, muy seguramente por las razones que se exponen en el planteamiento del problema o por los inconvenientes que se les haya podido presentar al contratar una persona para esta actividad.

PREGUNTA 3: ¿En promedio cual es el valor que ha pagado por un servicio domésticos en su hogar?

Tabla 3 Valor por un servicio prestado

CONCEPTO	NÚMERO DE RESPUESTAS	PORCENTAJE
Entre \$ 20.000 y \$ 30.000	59	16%
Entre \$ 30.001 y \$ 35.000	93	25%
Entre \$ 35.001 y \$ 40.000	103	28%
Más de \$40.001	115	31%



Gráfica 3 valor por un servicio prestado

Análisis: De acuerdo a los resultados se ve que más del 50% de los hogares en alguna ocasión ha cancelado de \$35000 en adelante por un servicio doméstico,

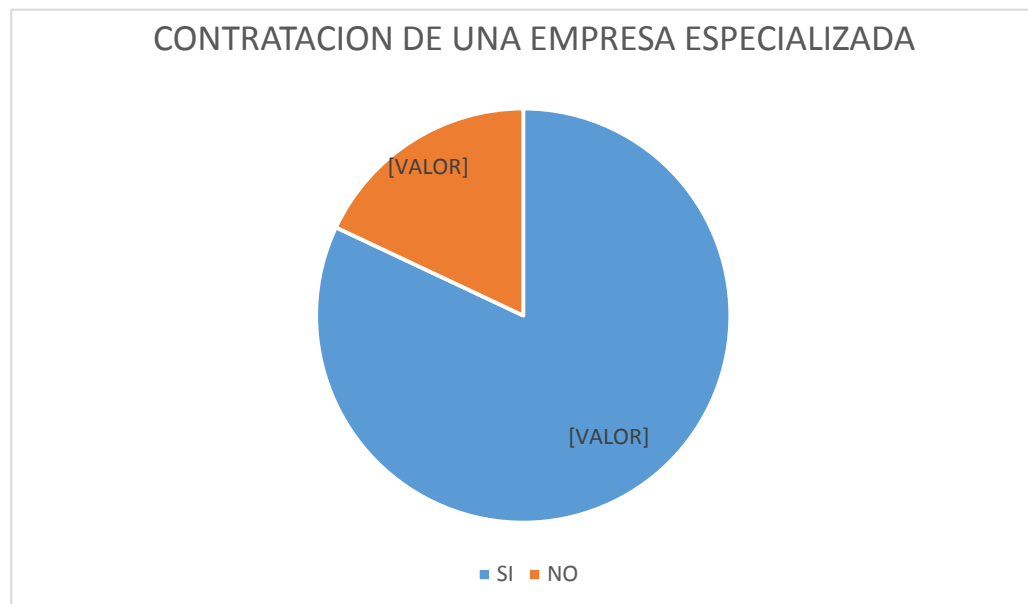
esto quiere decir que las personas están dispuestas a invertir en este servicio si éste es prestado de una manera responsable ofreciendo calidad y confianza.

PREGUNTA 4: ¿Contrataría usted una empresa especializada en prestar servicios domésticos para su hogar?

Tabla 4 contratación de empresa especializada

CONCEPTO	NÚMERO RESPUESTAS	DE	PORCENTAJE
SI	303		82%
NO	67		18%

Gráfica 4 contratación de empresa especializada



Análisis: Según los datos obtenidos el 82% de los encuestados que corresponde a 303 hogares afirman que contratarían una empresa para recibir este tipo de servicios, lo que representa un resultado positivo ya que existe un gran porcentaje de posibles clientes dispuestos a contratar con la empresa. El 18% restante correspondiente a 67 de los encuestados respondieron que no la contratarían, sin embargo se les continuó aplicando la encuesta en razón a que se considera importante conocer su opinión sobre las demás preguntas con el fin de buscar

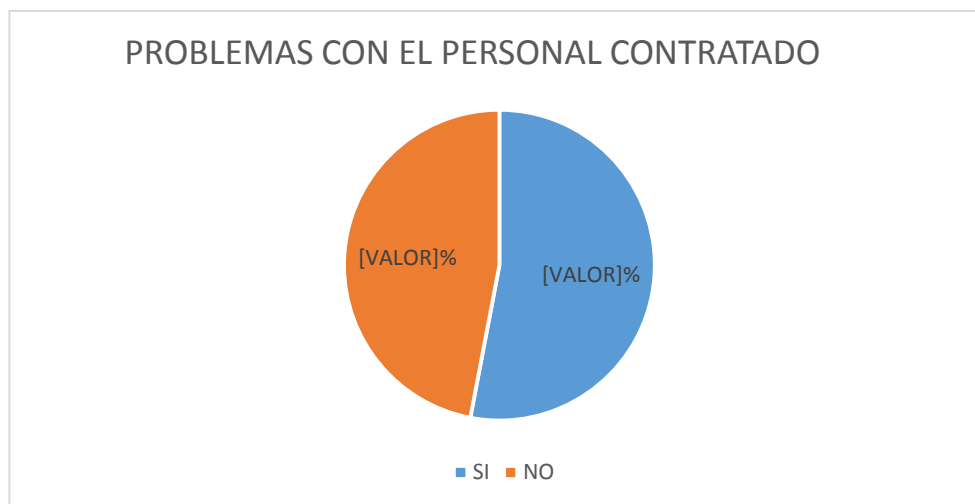
estrategias que logren hacer que cambien de opinión y atraer esos posibles clientes.

PREGUNTA 5: ¿Ha tenido problemas con el personal contratado para realizar las labores domésticas de su hogar?

Tabla 5 Problemas con el personal contratado

CONCEPTO	NÚMERO DE RESPUESTAS	PORCENTAJE
SI	196	53%
NO	174	47%

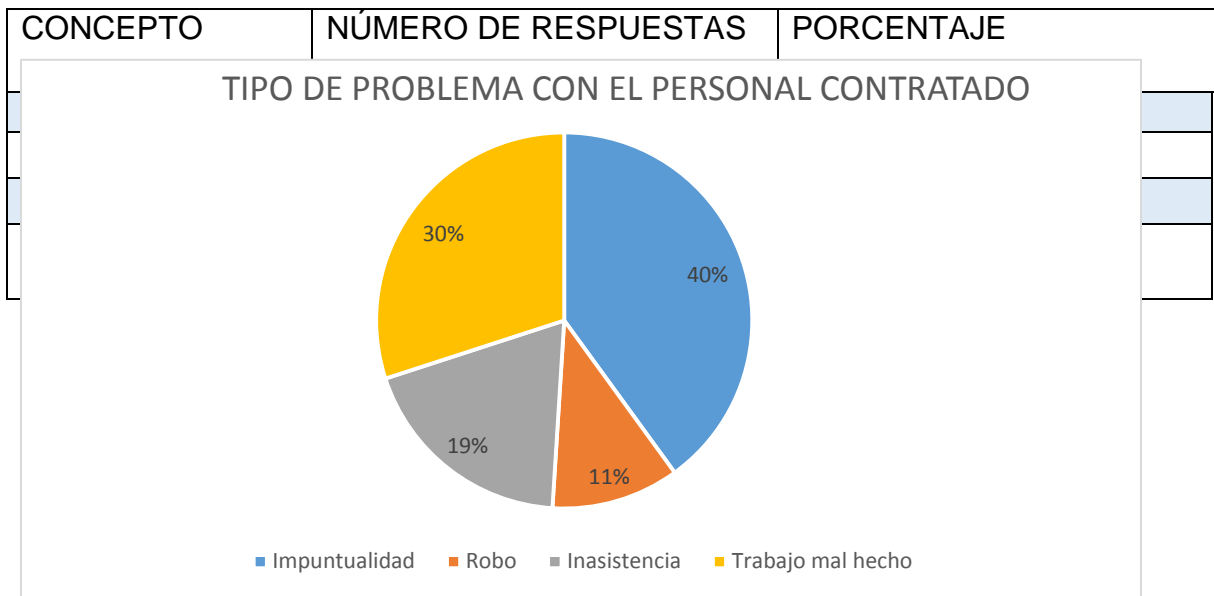
Gráfica 5 problemas con el personal contratado



Análisis: El 53 % de los encuestados manifiestan que han tenido alguna dificultad en el momento de contratar los servicios de empleadas domésticas, lo cual es beneficioso para el proyecto ya que puede entenderse que el alto porcentaje de ocurrencia de problemas en la contratación particular es una oportunidad para atraer a todos los hogares que manifiestan tener la necesidad de la contratación del servicio doméstico.

PREGUNTA 6: ¿Qué problemas ha tenido con este personal?

Tabla 6 Tipo de problema con el personal contratado



Gráfica 6 Tipo de problema con el personal contratado

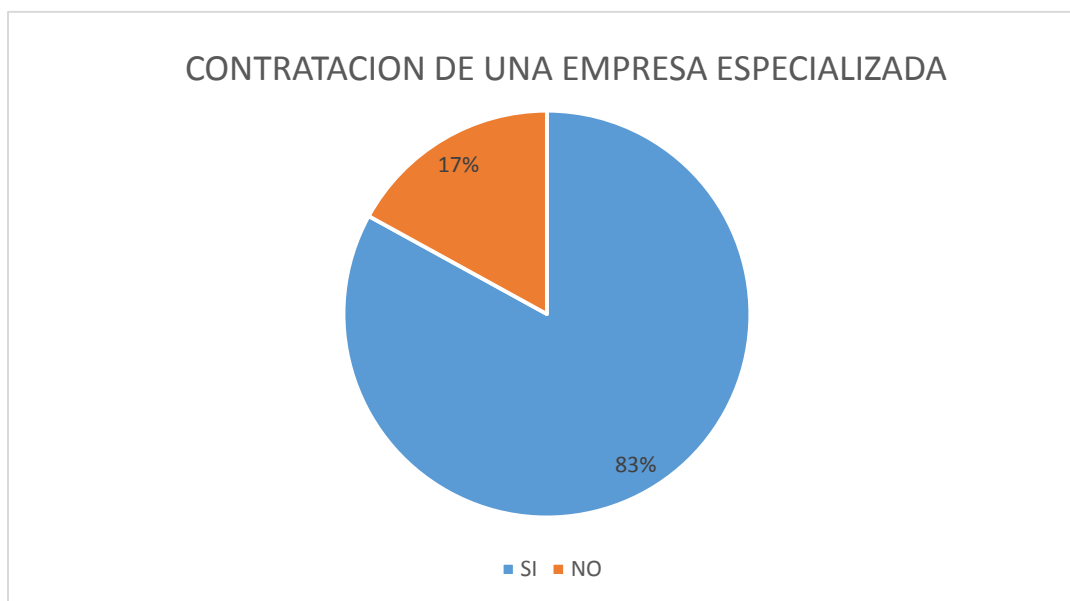
Análisis: Los resultados demuestran que el 40% es decir 148 personas encuestadas manifiestan que la impuntualidad es el mayor problema en el momento de contratar un servicio doméstico de manera informal; el 30% que corresponde a 111 encuestados quedan inconformes con el servicio ya que realizan el trabajo mal e incompleto, el 19% que corresponde a 70 personas opinan que se les ha presentado problemas de inasistencia, la persona no va el día acordado y el 11% que corresponde a 41 encuestados dicen que han sido víctimas de robo por las personas que van a prestar el servicio. Lo anterior demuestra que al contratar esta clase de manera informal los clientes se arriesgan a este tipo de problemas y en ocasiones se abstienen de hacerlo lo cual representa una gran ventaja para la creación de esta empresa pues se ofrecerá seguridad y el servicio se prestara en el momento requerido.

PREGUNTA 7: ¿Conoce alguna empresa especializada en suministrar personal calificado para realizar labores domésticas en el hogar?

Tabla 7 Conocimiento de una empresa especializada

CONCEPTO	NÚMERO DE RESPUESTAS	PORCENTAJE
SI	0	0%
NO	370	100%

Gráfica 7 Conocimiento de una empresa especializada



Análisis: Los resultados demuestran que no se conoce una empresa prestadora de servicios domésticos temporales en el municipio de San Gil, esto indica que hay un gran mercado para este tipo de servicios y existe la posibilidad de formalizar esta labor obteniendo un beneficio tanto para los clientes que desean adquirir el servicio como para las personas que lo realizan.

PREGUNTA 8: ¿Si existiera en San Gil una empresa especializada en prestar servicios domésticos la contrataría?

Tabla 8 Contratación de una empresa especializada

CONCEPTO	NÚMERO DE RESPUESTAS	PORCENTAJE
SI	307	83%
NO	63	17%

Gráfica 8 Contratación de una empresa especializada



Análisis: Según los resultados el 83% que corresponde a 307 de las personas encuestadas respondieron que si contratarían con una empresa especializada en prestar servicios domésticos y el 17% que corresponde a 63 encuestados dijeron que no contratarían con una empresa de este tipo. Con este alto porcentaje se puede concluir que es viable la factibilidad para la creación de esta empresa ya que la mayoría de las personas encuestadas están interesadas en contratar estos servicios y se mejoró un punto porcentual en el deseo de contratación con el dialogo durante la encuesta y la aclaración que es una empresa de San Gil con personal de San Gil.

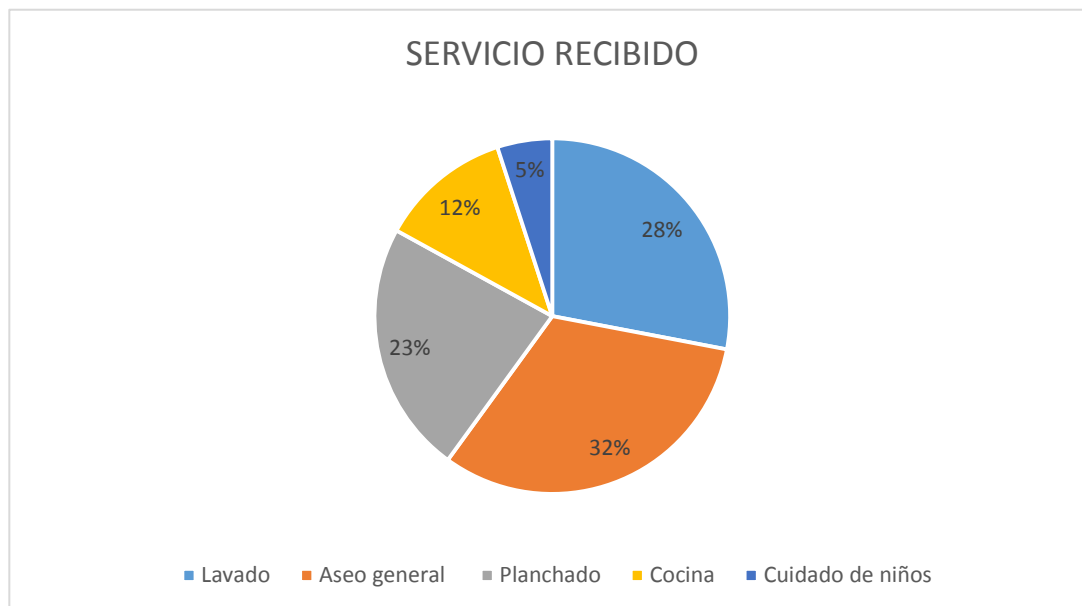
PREGUNTA 9: ¿Qué servicio le gustaría recibir?

Tabla 9 Servicio recibido

CONCEPTO	NÚMERO DE RESPUESTAS	PORCENTAJE
Lavado	104	28%
Aseo general	118	32%
Planchado	85	23%
Cocina	44	12%

Cuidado de niños	19	5%
------------------	----	----

Gráfica 9 Servicio recibido



Análisis: Según los datos obtenidos el 32% que corresponde a 118 de los encuestados prefieren recibir servicio de aseo general, el 28% que corresponde a 104 personas prefieren contratar a alguien para lavado, el 23% que corresponde a 85 personas prefieren hacerlo para recibir el servicio de planchado, con un porcentaje menor del 12% correspondiente a 44 encuestados prefieren contratar a alguien que cocine y por ultimo con un 5% correspondiente a 19 personas se encuentra el cuidado de niños que sería el servicio menos requerido. Según lo anterior y haciendo un análisis general es necesario que la empresa ofrezca todos los servicios ya que hay demanda para todos.

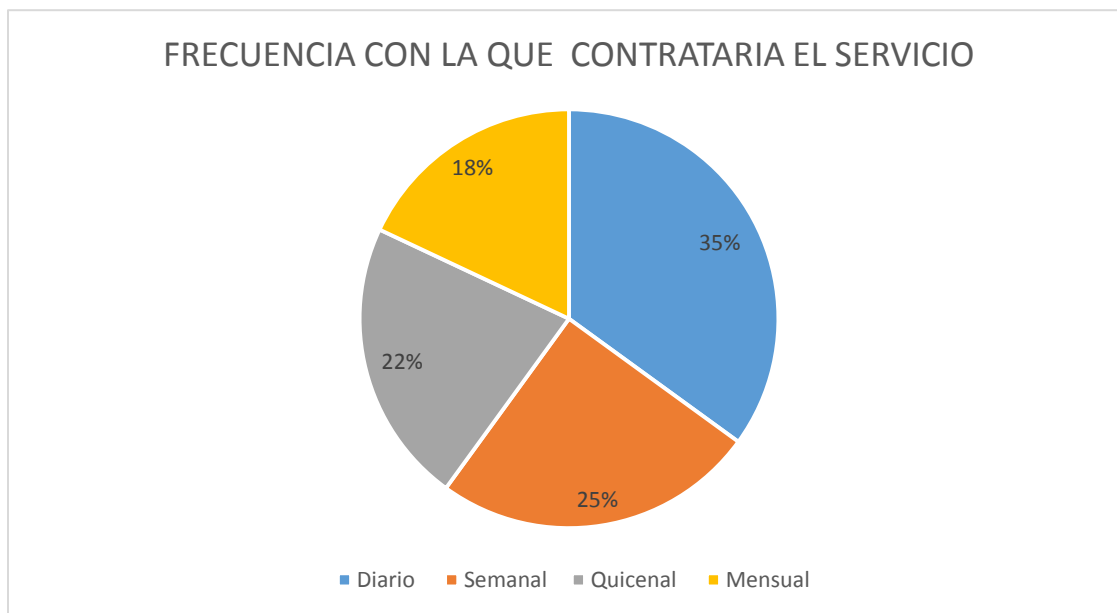
PREGUNTA 10: ¿Con que frecuencia contrataría usted este servicio?

Tabla 10 Frecuencia con la que contrataría el servicio

CONCEPTO	NÚMERO DE RESPUESTAS	PORCENTAJE
Diario	130	35%
Semanal	92	25%
Quincenal	81	22%

Mensual	67	18%
----------------	----	-----

Gráfica 10 Frecuencia con la que contrataría el servicio

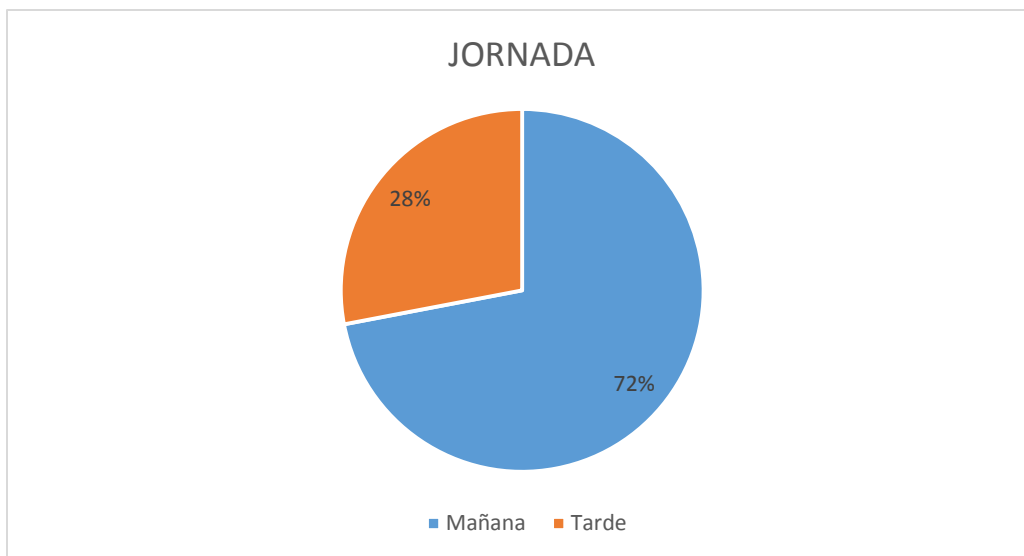


Análisis: Al observar el resultado obtenido se puede evidenciar que el 35% es decir 130 personas encuestadas requieren el servicio diario, el 25% al cual corresponden 92 lo prefieren semanal, el 22% es decir 81 encuestados usan el servicio cada 15 días y el 18% correspondiente a 67 personas prefieren contratar este tipo de servicio cada mes. Estos resultados confirman que la mayoría de encuestados usan este servicio con una frecuencia diaria o semanal lo que se muestra muy interesante para la implementación de esta empresa.

PREGUNTA 11: ¿En qué jornada le gustaría recibir estos servicios?

Tabla 11 Jornada

CONCEPTO	NÚMERO RESPUESTAS	DE	PORCENTAJE
Mañana	266		72%
Tarde	104		28%



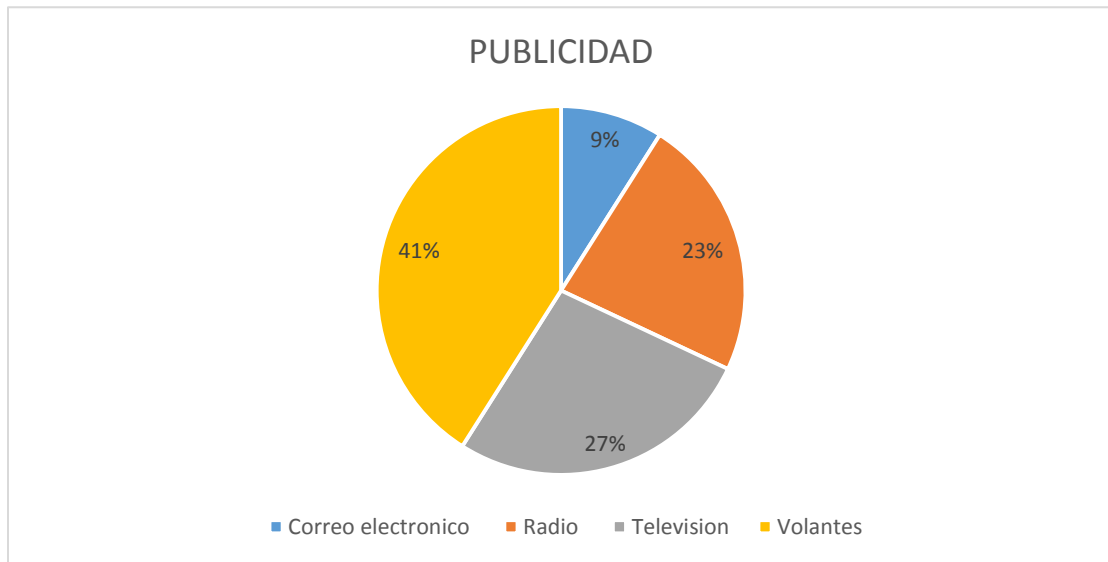
Análisis: Los resultados muestran que el 72% es decir 266 encuestados prefieren recibir este servicio en horas de la mañana y el 28% correspondiente a 104 personas lo prefieren en la tarde, lo que quiere decir que la empresa debe tener personal disponible todo el día lo que permite prestar un mejor servicio y por ende obtener mejores resultados.

PREGUNTA 12: ¿Mediante qué medio le gustaría enterarse de la existencia de una empresa que provee servicios domésticos para su hogar?

Tabla 12 Publicidad

CONCEPTO	NÚMERO DE RESPUESTAS	PORCENTAJE
Correo electrónico	33	9%
Radio	85	23%
Televisión	100	27%
Volantes	152	41%

Gráfica 12 Publicidad



Análisis: El 41 % que corresponde a 152 encuestados prefiere enterarse de la existencia de esta empresa por medio de volantes indicando la importancia que tiene este medio debido a su fácil adquisición, el 27% que corresponde a 100 por medio de la televisión, el 23% es decir 85 personas prefieren por medio de la radio que también son medios de comunicación muy usados por toda la comunidad y el 9% es decir 33 encuestados les gustaría por medio de correo electrónico, este sería el medio menos usado ya que todas las personas no tienen acceso a este.

Estos resultados muestran una idea de los canales de publicidad preferidos por las personas interesadas en adquirir el servicio para tenerlos en cuenta en el momento de dar a conocer la empresa.

2.4.3 Estimación de la demanda: De acuerdo con la información tomada se establece una demanda potencial de 307 hogares (83%) dispuestos a contratar servicios domésticos a través de una empresa prestadora de servicios de San Gil que les garantice seguridad y cumplimiento. Inicialmente la empresa desea cubrir el 10% equivalente a 31 hogares aproximadamente, del mercado potencial teniendo en cuenta que no existen empresas especializadas en este tipo de servicio actualmente, pero también es un primer intento de organizar el servicio de esta manera.

2.4.4 Proyección de la demanda: Para determinar el número de servicios a prestar se tienen en cuenta los porcentajes asignados a las diferentes frecuencias

de uso establecidas en la encuesta, más no a la cantidad, ya que esta pregunta fue contestada por todos los encuestados indistintamente si manifestaron la contratación o no del servicio, por lo que, para que sea confiable la proyección, se aplican los valores porcentuales a la demanda que se pretende cubrir.

FRECUENCIA DE LA UTILIZACION DE LOS SERVICIOS

Tabla 13 frecuencia de utilización de los servicios

FRECUENCIA	TOTAL
Diariamente = $30 \cdot 31 \cdot 0,35$	326
Cada 8 días = $4 \cdot 31 \cdot 0,25$	31
Cada 15 días = $2 \cdot 31 \cdot 0,22$	14
Mensual = $1 \cdot 31 \cdot 0,18$	6
TOTAL	377

Lo que nos indica que en total se proyecta prestar 377 servicios mensuales que corresponden a 4524 servicios en el primer año.

Para hacer la proyección se tiene en cuenta que según el Sisben la población en el municipio de san Gil viene presentando un crecimiento del 14.3% según estadísticas al 2011, pero también presenta una tasa de mortalidad del 3,7, por eso tomamos un crecimiento de la población en un 11%

PROYECCION DE LA DEMANDA A CINCO AÑOS

Tabla 14 proyección de la demanda

AÑO	2015	2016	2017	2018	2019
Demanda	4524	5022	5574	6187	6868
Tasa de crecimiento	11%	11%	11%	11%	11%

2.5 OFERTA O COMPETENCIA

No se tiene competencia directa con respecto a una empresa prestadora de este servicio en el municipio, pero se considerará la competencia de las mujeres que actualmente ejercen estos oficios de una manera informal y que no estarían dispuestas a pertenecer al grupo de trabajadoras en misión.

2.5.1 Necesidades de información: Conocer las necesidades y expectativas de las mujeres que laboran actualmente como independientes, sus deseos y sueños

que quieren cumplir la realizar esta labor; condiciones y beneficios recibidos por su trabajo; precios de los servicios.

2.5.2 Ficha técnica

Tipo de investigación	Se llevara a cabo una investigación exploratoria y descriptiva para lograr identificar la manera como actualmente se prestan los servicios domésticos en el municipio de San Gil
Método de investigación	El método de investigación es inductivo ya que a partir de la información obtenida se quiere llegar a una idea general de la situación realizando un análisis adecuado para obtener los mejores resultados.
Fuentes de información	Primarias: entrevistas con las personas de los estratos 1 y 2 que prestan sus servicios domésticos de manera informal. Secundarias: esta información se recopiló a través de instituciones como el DANE, la oficina de trabajo, la empresa de servicios públicos y la alcaldía del municipio de San Gil, internet, proyectos similares y libros relacionados con la conformación de empresas.
Técnicas de investigación	La información se recolectara por medio de una encuesta.
Instrumento para la recolección de información	Se desarrollara un cuestionario con preguntas ordenadas para obtener la información necesaria.
Modo de aplicación	La encuesta se aplicara directamente.
Definición de población (elemento, unidad de muestreo)	Población: está conformado por los hogares ubicados en los estratos 1 y 2. Estrato 1: 316 Estrato 2: 5848 Elemento: mujeres que prestan servicios domésticos. Unidad de muestreo: hogares de los estratos 1 y 2 donde viven personas dedicadas a prestar servicios domésticos. Haciendo un sondeo en algunos programas del municipio que tienen por

	beneficiarias a estas familias, se pudo concluir que aproximadamente el 12 % de estos se dedican a estas labores es decir serian 740 hogares.
Proceso de muestreo	<p>Tamaño de muestra:</p> $n = \frac{N (p * q)Z^2}{Z^2(p * q) + e^2(N - 1)}$ <p>N: población 740 hogares p: probabilidad de aceptar 50%= 0.5 q: probabilidad de fracaso 50%= 0.5 e: error máximo 5%= 0,05 Z= 1.96 valor estandarizado de la distribución normal que representa el límite en la probabilidad de error en la toma de decisiones</p> $n = \frac{740 (0.5 * 0.5)(1.96)^2}{(1.96)^2(0.5 * 0.5) + 0.05^2(9796 - 1)}$ $n = 253.10$ <p>N= 250</p> <p>El proceso de muestreo se realiza por bola de nieve, teniendo en cuenta que los elementos muestrales son las mujeres de estrato 1 y 2 que se dedican a la prestación del servicio doméstico. El proceso se inició por las mujeres del barrio El porvenir</p>
Alcance	Municipio de San Gil Santander.
Tiempo de aplicación	La aplicación de estas encuestas se llevó a cabo en el transcurso de un mes, del 1 de marzo de 2015 al 31 de marzo de 2015.

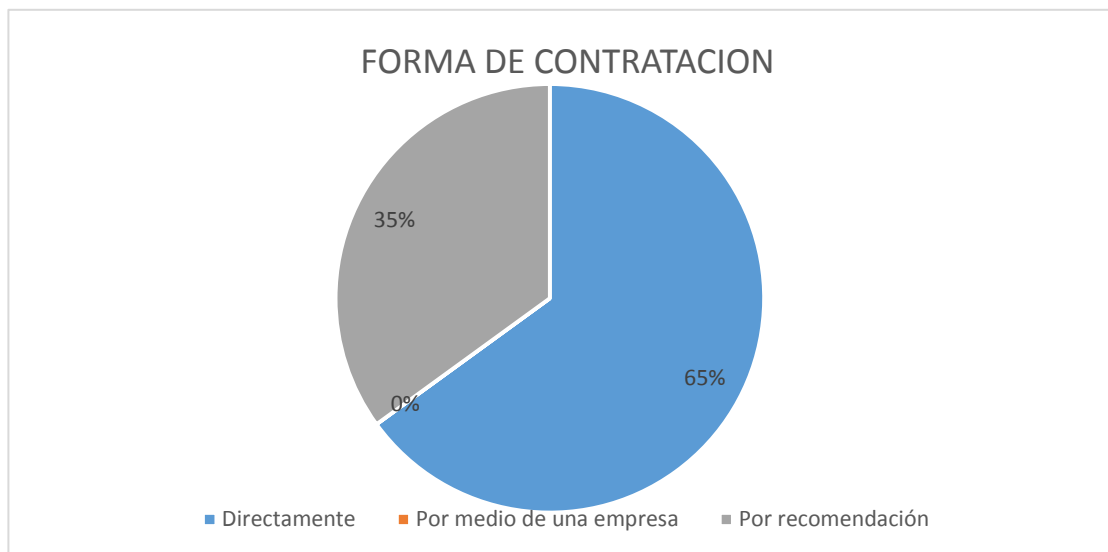
2.5.3 Tabulación y presentación de resultados de la oferta

PREGUNTA 1: ¿Al ser contratada para desempeñar una labor domestica de qué manera se hace?

Tabla 15 forma de contratación

CONCEPTO	NÚMERO DE RESPUESTAS	PORCENTAJE
Directamente	163	65%
Por medio de una empresa	0	0%
Por recomendación	87	35%

Gráfica 13 Forma de contratación



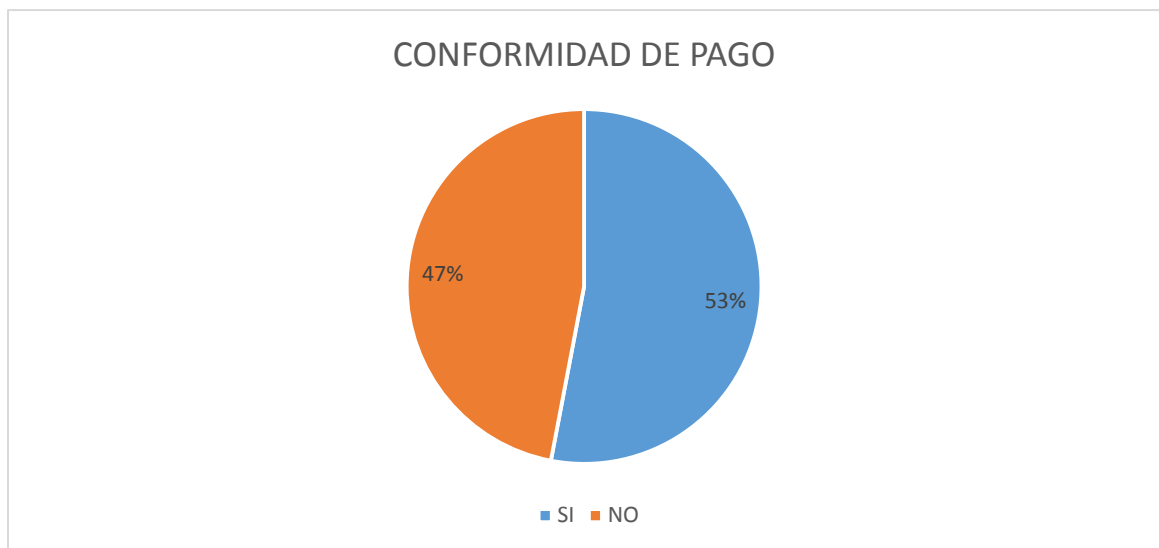
Análisis: Según los resultados el 65% que corresponde a 163 encuestadas son contratadas de manera directa y el 35% que corresponde a 87 personas por recomendación de un amigo, vecino o familiar, nadie respondió por medio de una empresa ya que no existe en el municipio una que requiera de este personal. Estos resultados se deben a que como no existe una empresa dedicada a este tipo de servicio pues por consiguiente las personas deben hacerlo de manera directa, esto representa que existe la posibilidad que la idea de crear esta empresa y que tendrá buena acogida por parte de estas personas ya que se les ofrecerá estabilidad y muy buenas garantías.

PREGUNTA 2: ¿Cuándo presta sus servicios domésticos queda conforme con el pago?

Tabla 16 conformidad de pago

CONCEPTO	NÚMERO RESPUESTAS	DE	PORCENTAJE
SI	133		53%
NO	117		47%

Gráfica 14 conformidad con el pago



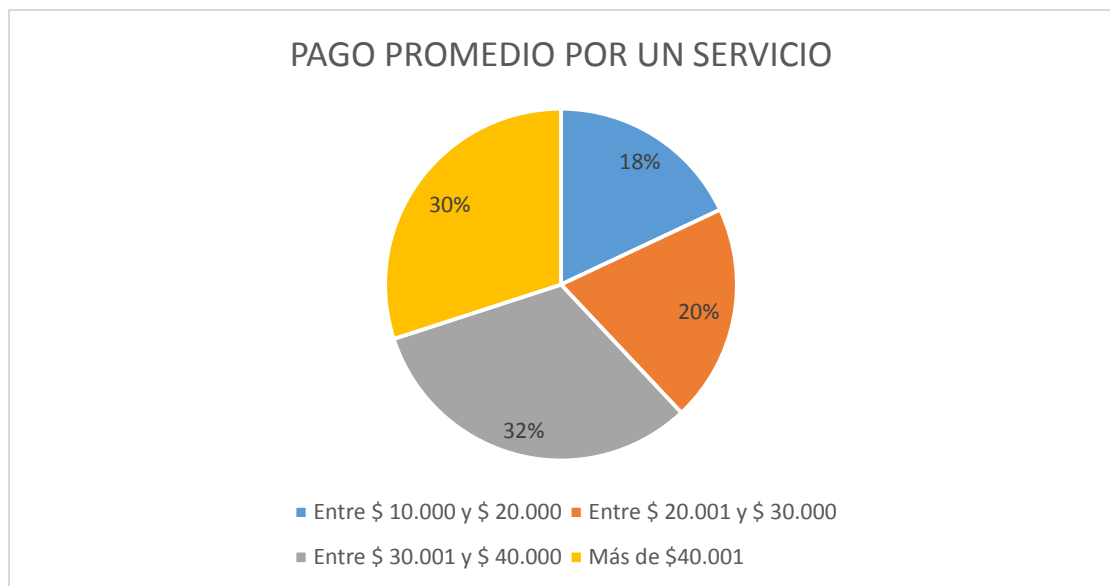
Análisis: Se evidencia que el 53% correspondiente a 133 encuestados respondieron afirmativamente esta pregunta si quedan conformes con el pago que reciben al momento de prestar sus servicios domésticos y el 47% correspondiente a 117 personas lo hicieron de manera negativa, a pesar de que más de la mitad respondieron que si se debe tener en cuenta que este es el único pago que reciben no tienen derecho a recibir todas las prestaciones sociales exigidas por la ley razones que motivan la no conformidad con el pago recibido pues consideran que no son tratadas como empleadas formales. Esto representa una ventaja para la empresa que se quiere crear pues al ofrecer estas garantías estas personas van a querer formar parte de esta.

PREGUNTA 3: ¿Actualmente cuanto recibe en promedio por un día laborado prestando sus servicios domésticos?

Tabla 17 pago promedio por un servicio

CONCEPTO	NÚMERO DE RESPUESTAS	PORCENTAJE
Entre \$ 10.000 y \$ 20.000	45	18%
Entre \$ 20.001 y \$ 30.000	50	20%
Entre \$ 30.001 y \$ 40.000	80	32%
Más de \$40.001	75	30%

Gráfica 15 pago promedio por un servicio



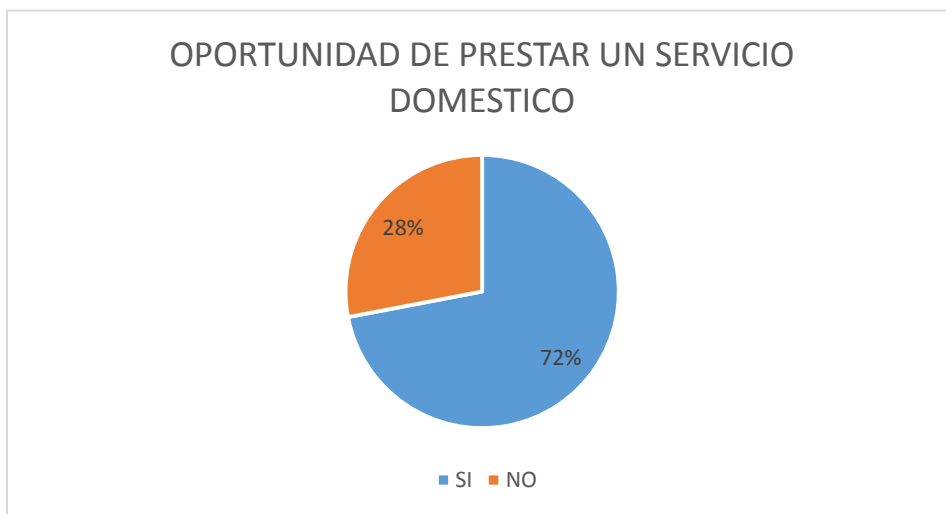
Análisis: Según los resultados obtenidos el pago de este tipo de servicios es bastante variable ya que no existe mucha diferencia en los porcentajes, el 18% es decir 45 encuestados respondieron que reciben entre \$ 10.000 y \$ 20.000%, el 20% que corresponde a 50 encuestados dijeron que recibe entre \$20.001 y \$ 30.000, el 32% que corresponden a 80 personas encuestados las cuales dijeron que reciben en promedio entre \$ 30.001 y \$ 40.000 y el 30% que corresponde a 75 personas dijeron que por prestar estos servicios reciben hasta más de \$ 40.000.

PREGUNTA 4: ¿Si existiera una empresa dedicada a prestar servicios domésticos le gustaría trabajar allí?

Tabla 18 oportunidad de prestar un servicio domestico

CONCEPTO	NÚMERO DE RESPUESTAS	PORCENTAJE
SI	180	72%
NO	70	28%

Gráfica 16 oportunidad de prestar un servicio domestico



Análisis: Los resultados muestran que el 72% de los encuestados correspondiente a 180 personas dijeron que si les gustaría trabajar en una empresa prestadora de servicios domésticos por todas las oportunidades y beneficios que esto representa y por el contrario el 28 % es decir 70 opinaron que no, prefieren seguirlo haciendo de manera informal. Para la nueva empresa esto representa un buen camino ya que la mayoría estarían dispuestos a pertenecer a esta empresa y por ende mejora su estabilidad laboral y su calidad de vida.

Al igual que en el estudio de mercados, la encuesta la continuaron contestando todas las personas ya que a pesar de no querer vincularse con la empresa si pueden opinar sobre algunas características relevantes para la formación de la misma, además que así se logra tener una relación más cercana con las personas y detectar que es lo que no les llama la atención para buscar estrategias de atracción para ellas.

PREGUNTA 5: ¿Al trabajar allí le gustaría recibir el pago completo de las prestaciones sociales exigidas por la ley?

Tabla 19 prestaciones sociales

CONCEPTO	NÚMERO RESPUESTAS	DE	PORCENTAJE
SI	222		89%
NO	28		11%



Gráfica 17 prestaciones sociales

Análisis: La mayoría de encuestados es decir el 89% correspondiente a 222 personas respondieron que si les gustaría recibir el pago de la totalidad de sus prestaciones sociales mientras que el 11% es decir 28 de los encuestados respondieron que negativamente. A pesar de este mínimo porcentaje se puede decir que a las personas que presta el servicio doméstico saben que recibir este tipo beneficio les favorece mucho a ellos y a sus hogares.

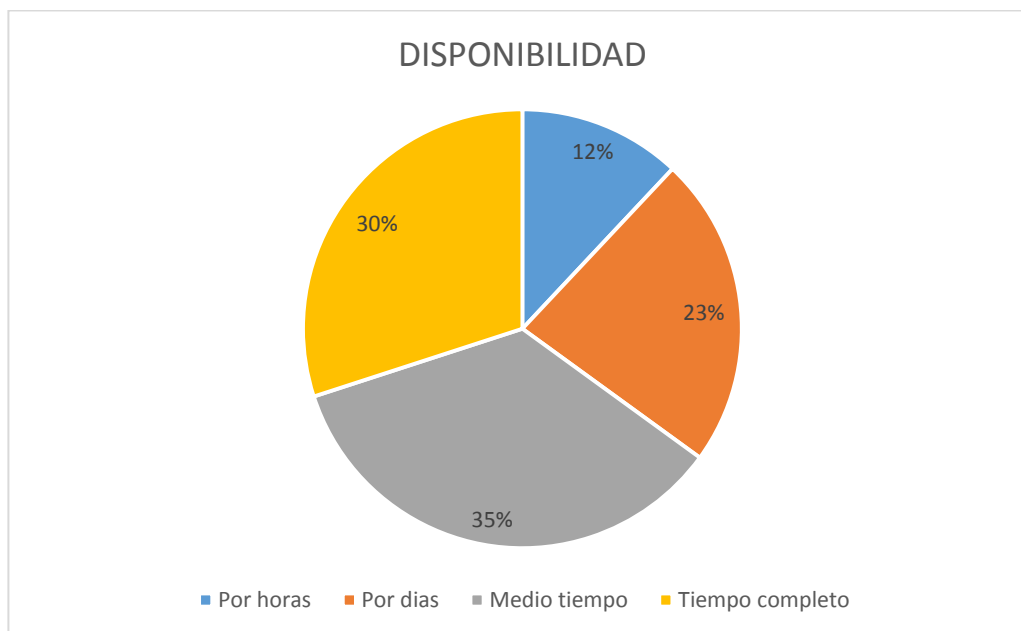
PREGUNTA 6: ¿Con que disponibilidad contaría para trabajar con esta empresa?

Tabla 20 Disponibilidad

CONCEPTO	NÚMERO RESPUESTAS	DE	PORCENTAJE
----------	----------------------	----	------------

Por horas	30	12%
Por días	58	23%
Medio tiempo	87	35%
Tiempo completo	75	30%

Gráfica 18 Disponibilidad



Análisis: Al observar el resultado obtenido se puede apreciar que el 35% correspondiente a 87 encuestados tendrían disponibilidad de medio tiempo ya que en la otra jornada deben realizar otro tipo de actividad, el 30% que serían 75 personas estarían disponibles tiempo completo, el 23% que corresponde a 58 encuestados podrían por días y finalmente el 12% que corresponde a solo 30 encuestados prefieren prestar el servicio por horas, esto significa que la empresa contaría con disponibilidad de personal para cubrir las necesidades de todos sus clientes.

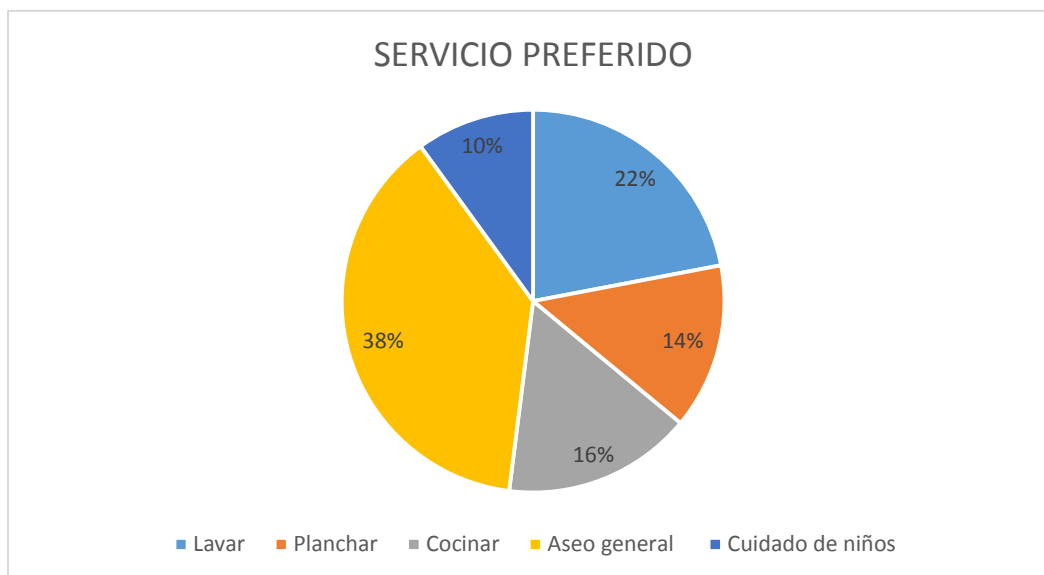
PREGUNTA 7: ¿Qué labor prefiere desempeñar en el momento de prestar sus servicios como empleada doméstica?

Tabla 21 servicio preferido

CONCEPTO	NÚMERO DE RESPUESTAS	PORCENTAJE
Lavar	55	22%
Planchar	35	14%

Cocinar	40	16%
Aseo general	95	38%
Cuidado de niños	25	10%

Gráfica 19 servicio preferido



Análisis: Según los datos obtenidos el 38% es decir 95 encuestados prefieren realizar labores de aseo general, el 22% que corresponde a 55 personas prefieren el lavado, el 14% es decir 35 encuestados el planchado, el 16% que corresponden también a 40 encuestados prefieren cocinar y por último se encuentra el cuidado de niños con un 10% que serían 25 personas encuestadas. Lo anterior afirma que todas las personas respondieron de acuerdo a sus habilidades y preferencias y que la empresa va a poder prestar variedad de servicios ya que contara con el personal adecuado para esto.

2.5.4 Análisis de la situación actual de la competencia: Se tiene en cuenta que actualmente no existe una empresa que pudiera llegar a ser competencia, la única competencia que podría tener la empresa serían las mujeres que siguieran trabajando de una manera informal y que llegaran a mantenerse con las clientes que tienen no tanto por la calidad del servicio si no por factor como confianza o costumbre.

De acuerdo a lo anterior este análisis no aplica para el presente proyecto.

2.6 DEMANDA POTENCIAL INSATISFECHA

En este momento hay una demanda insatisfecha como consecuencia de la entrada en vigencia de la ley para la contratación de estos servicios, tanto así que se ha optado por prescindir de estos servicios y buscar alternativas diferentes para dar solución; por esta razón el 72% de las encuestadas (180 personas) estarían dispuestas a vincularse a la empresa, viendo en ella una oportunidad de trabajo con más garantías, más estabilidad y mejor remuneración. Esto indica que en el momento de conformar la empresa se cuenta con gran número de personas disponibles para empezar a laborar.

2.7 CANALES DE COMERCIALIZACION

2.7.1 Estructura de los canales actuales: Actualmente se cuenta con dos canales de comercialización:

Directo: Las personas que trabajan como informales

Indirecto: Por intermedio de empresas dedicadas a la prestación de los servicios

Los servicios indirectos en este momento solo existen en algunas organizaciones y entidades bancarias, donde prestan el servicio empresas de Bucaramanga para las cuales los servicios del hogar no son vistos como una necesidad para cubrir. Las personas que prestan los servicios de manera directa no cuenta con la preparación que ofrecería la empresa y el grado de responsabilidad son mínimas.

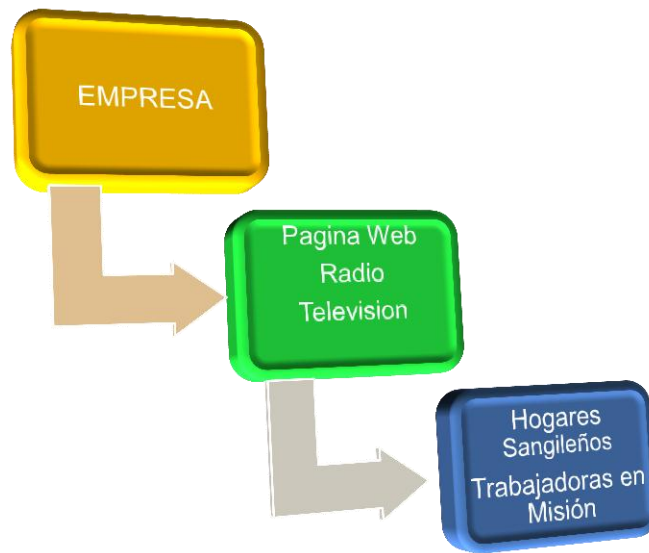
2.7.2 Ventajas y desventajas de los canales actuales: En el desarrollo de las diferentes actividades se va a contar con ventajas o desventajas, y depende del análisis de cada una de ellas está la decisión que se tome. A continuación se presenta un cuadro que nos permite analizar las correspondientes al caso:

	VENTAJAS	DESVENTAJAS
CANALES DIRECTOS	<ul style="list-style-type: none">✓ Se puede manejar el costo del servicio al poder negociarlo directamente.✓ La labor es ejecutada por la persona contratada.✓ Los horarios son manejables.	<ul style="list-style-type: none">✓ El incumplimiento por parte del personal contratado.✓ Valores agregados que sin darnos cuenta nos incrementan el valor del servicio como podría ser la alimentación suministrada al personal.✓ El no suministrar los

		<p>elementos necesarios para los oficios asumiendo toda la responsabilidad sobre el riesgo que corre el personal.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Condiciones laborales no existirían.
CANALES INDIRECTOS	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Contar con personal calificado y preparado especialmente para cumplir con la labor. ✓ Dentro del servicio se incluirían los elementos necesarios para el desarrollo de la labor. ✓ Una organización personal para atender la mayoría de clientes. ✓ Permanentemente se contaría con la prestación del servicio. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Una diferencia en el costo del servicio que se vería como incremento. ✓ Al no contar con el suficiente personal atención deficiente a clientes. ✓ Cumplimiento de requisitos y trámites para acceder a los servicios.

2.7.3 Selección de los canales de comercialización

Ilustración 2 canales de comercialización



La comercialización de los productos se hará a través de herramientas de fácil acceso para los clientes.

2.8. PRECIO

En el momento de definir el precio para los servicios es importante tener presente: Satisfacer las expectativas de rentabilidad de la empresa, Darle un valor asequible para los clientes. Hay que tener en cuenta basarse en los costos y además en el precio que puede ofrecer la competencia, que se estudiará en el estudio financiero.

2.8.1 Análisis de precio de la competencia: Es importante entrar al mercado con un precio competitivo, igual tener en cuenta la diferencia en la prestación del servicio entre otros valores agregados que marcaría también la diferencia en el precio. Además tener presente que se debe analizar el ser una buena opción para las trabajadoras en misión.

2.8.2 Estrategias de fijación de precios: Se plantea una estrategia enfocada en entrar al mercado con precios competitivos que permita cubrir costos, generar utilidades, y una fácil comercialización de los servicios; para lo cual es importante tener en cuenta:

- La situación económica de la región.
- Los valores agregados a los servicios prestados.
- El grado de responsabilidad para con las empleadas en misión y clientes.
- Los precios que manejan actualmente las mujeres que pasarían a ser trabajadoras en misión.

2.9 PUBLICIDAD Y PROMOCION

El programa de promoción y publicidad de esta empresa están dirigidos a todos los hogares de municipio del municipio de San Gil interesados en adquirir los servicios ofrecidos por la empresa.

2.9.1 Objetivos

- Dar a conocer la existencia de la empresa prestadora de servicios domésticos resaltando los beneficios que trae para el cliente adquirir cualquiera de los servicios ofrecidos.
- Informar a los clientes la ubicación de la empresa.
- Ofrecer un amplio portafolio de servicios para llamar la atención del cliente y así lograr un buen reconocimiento en el mercado.
- Crear nuevas estrategias de mercadeo para convencer a los clientes de adquirir los servicios que ofrece la empresa.
- Concientizar a los clientes de adquirir los servicios teniendo en cuenta la calidad y la seguridad brindada por la empresa.
- Realizar una campaña publicitaria que permita a la empresa darse a conocer de tal forma que su nombre sea reconocido en el mercado.

2.9.2 Logotipo

Ilustración 3 Logotipo



El objetivo de la empresa es ofrecer a sus clientes servicios que favorezcan el bienestar de sus hogares, el logotipo es una casa con una estrella en la parte superior derecha que representa brillo, es decir limpieza y comodidad en el hogar.

El nombre en español significa 'casa limpia', que es lo que las clientes necesitan en el momento de recibir los servicios y es también lo que la empresa pretende lograr. El nombre es alusivo al tipo de servicio prestado.

2.9.3 Slogan: El slogan es '**Nosotros lo hacemos por usted**', esto significa que la empresa ofrece seguridad y confianza en la realización de cada labor, el servicio se prestara de acuerdo a la necesidad que tenga el cliente.

2.9.4 Análisis de medios: Los medios publicitarios encontrados en el municipio de San Gil para dar a conocer la empresa son:

- Canal de televisión local
- Emisoras locales
- Periódico municipal
- Empresas publicitarias que ofrecen pendones, volantes, tarjetas de presentación, etc.

2.9.5 Selección de medios: De acuerdo al tipo de servicio y al mercado objetivo se pueden usar los siguientes medios:

- Canal de televisión: en el municipio de San Gil existen varios canales de televisión, se utilizara el más reconocido TELESANGIL.
- Emisora: por medio de cuñas radiales en algunas emisoras como RCN y LA CALIENTE 1330 se puede dar a conocer la empresa.

- Periódico: mediante avisos publicitarios en el periódico LA CIGARRA el más reconocido del municipio se pueden establecer espacios todos los días ya que es un medio de gran circulación.
- Volantes y tarjetas de presentación: se contratara con la empresa de publicidad FRANCO MARKETING para la realización de estos volantes y tarjetas los cuales tendrán información básica de la empresa, nombre, propietario, dirección y teléfono.

2.9.6 Estrategias publicitarias: Para dar a conocer la empresa se realizaran estrategias que logren crear buenas expectativas en los clientes.

- Un aviso llamativo de 13 cm x 8 cm a color en el periódico del municipio todos los días que especifique el nombre de la empresa, el logotipo, los servicios prestados y los datos de contacto.
- Una cuña radial en las emisoras más reconocidas pactada de lunes a domingo en los horarios más escuchados con una duración de 20 segundos y una frecuencia de cinco cuñas diarias, tres en la mañana y dos en la tarde. En la cuña se especifican los servicios ofrecidos por la empresa y los datos de contacto.
- Una propaganda publicitaria en el canal de televisión de San Gil, se realizaran dos emisiones al día, preferiblemente en los horarios de los noticieras del medio día y de la noche con una duración de 15 segundos aproximadamente, será diseñada con imagen y audio logrando impactar a los televidentes y llamando su atención por la empresa.

2.9.7 Presupuesto de publicidad y promoción: En un comienzo para dar a conocer la empresa será necesario incurrir en algunos gastos de lanzamiento y seguidamente de operación.

2.9.7.1 De lanzamiento: Esta publicidad se realizara durante el primer mes de la puesta en marcha de la empresa prestadora de servicios domésticos, se pondrán avisos en el periódico LA CIGARRA todos los días, en la emisora de RCN se pasaran 5 cuñas al día, en el canal TELESANGIL 1 propagandas al día y se repartirán 1000 volantes, esto para lograr dar a conocer la empresa.

Tabla 22 Presupuesto de lanzamiento y publicidad

CONCEPTO	CANTIDAD	FRECUENCIA por un mes	VALOR TOTAL
PERIODICO	30	Todos los días	\$60.000

RADIO	150	5 al día	\$750.000
TELEVISION	60	2 al día	\$800.000
VOLANTES	1000	Para un mes	\$50.000
		TOTAL	\$1.660.000

2.9.7.2 De operación: Para continuar y mantenerse en se mercado se llevara a cabo la siguiente publicidad durante un año, mediante anuncios radiales en la emisora RCN la más sintonizada en el municipio de San Gil, avisos publicitarios en el periódico LA CIGARRA todos los días, propagandas en el canal TELESANGIL 1 vez al día, y se repartirán gran cantidad de volantes para mantener informada a toda la comunidad acerca de los servicios de la empresa.

Tabla 23 Gastos de publicidad operativa

CONCEPTO	CANTIDAD	FRECUENCIA Por un año	VALOR TOTAL
PERIODICO	360	Todos los días	\$720.000
RADIO	600	2 al día	\$ 3.000.000
TELEVISION	360	1 al día	\$4.800.000
VOLANTES	12000	Para un año	\$ 600.000
		TOTAL	\$ 9.120.000

2.10. CONCLUSIÓN

Una vez finalizado el estudio de mercado se puede establecer la viabilidad del proyecto tanto por parte de los clientes externos (hogares usuarios) como por parte de los clientes internos (prestadoras del servicio). En cuanto a los clientes externos existe un 83% de los hogares que estarían dispuestos a contratar los servicios domésticos a través de una empresa de San Gil, considerado que este porcentaje podría aumentar a un 85% que manifestaron que requieren la prestación del servicio doméstico, esto representa un 2% de diferencia que puede atraerse si se ofrecen alternativas de solución a los problemas que se han tenido al contratar personal directamente. Por otra lado el 72% (180 personas) de las posibles clientes internas manifestaron su disponibilidad para laborar con la empresa, porcentaje que permite tener la tranquilidad que se contará con personal para laborar.

En lo que se refiere a las características y condiciones del servicio los resultados obtenidos tanto en la demanda como en la oferta son muy similares en cuando a la variedad y precio de los servicios requeridos, lo que le ofrece a la empresa la posibilidad de ofrecer un portafolio variado y a precios que son manejables tanto para los que contratan como para los que prestan el servicio.

Finalmente, se destaca que no existen competidores directos en el mercado ya que es una idea innovadora para el sector lo que le da a la empresa cierta autonomía en sus decisiones, sólo regulado por lo legislación nacional correspondiente. Agregando que en San Gil se cuenta con diferentes medios de comunicación para poder llevar a los usuarios a través de variadas estrategias de comunicación y de marketing, ajustándose a lo manifestado por los clientes.

3. ESTUDIO TECNICO

El estudio técnico es de gran importancia ya que tiene relación con el funcionamiento y operatividad del proyecto en el que se verifica la posibilidad de prestar los servicios que ofrece la empresa, con este se determina el tamaño, la localización, los equipos, las instalaciones y la organización requerida para llevar a cabo el proyecto.

3.1 TAMAÑO DEL PROYECTO

El tamaño del proyecto se refiere a la capacidad de prestar cada uno de los servicios ofrecidos.

3.1.1 Descripción del tamaño del proyecto. El proyecto se diseña para prestar 377 servicios mensuales, lo que equivale a 4526 servicios anuales. Esto teniendo en cuenta que se pretende cubrir el 10% de la demanda insatisfecha que corresponde a aproximadamente 31 familias. Ver tabla 13

3.1.2 Factores que determinan el tamaño de un proyecto. Para determinar el tamaño del proyecto se tuvo en cuenta, prácticamente, solo la demanda insatisfecha que se pretende cubrir.

Tamaño del proyecto y la demanda: la demanda juega un papel muy importante para calcular el tamaño de un proyecto ya que de esta depende el montaje que se requiere, teniendo en cuenta que en el municipio de San Gil no existe una empresa a prestar servicios domésticos, es decir la demanda insatisfecha es bastante grande.

El tamaño del proyecto y los suministros e insumos: los suministros e insumos necesarios para iniciar con la empresa pueden considerarse pocos ya que es una empresa de servicios, por lo tanto se necesitaría solo un equipo de cómputo, de comunicación y papelería para la parte administrativa. Estos insumos se pueden adquirir en el mismo lugar donde se va a ubicar la empresa es decir en el municipio de San Gil, pues este ofrece varias opciones de compra para poder elegir la mejor y favorable para la empresa. Para la prestación del servicio como tal no se requieren insumos ya que por tradición y conveniencia, éstos son suministrados por la familia a quien se le presta el servicio, pues cada uno tiene sus productos y marcas favoritas para la realización de las labores

El tamaño de la empresa y la tecnología y equipos: esta empresa no requiere tecnología especial ni avanzada para la prestación de sus servicios ya que las labores domésticas que se van a realizar son sencillas.

El tamaño del proyecto y la localización: la localización de la empresa no representa mayor dificultad para llevar a cabo los objetivos de esta, la oficina administrativa va a estar ubicada en la zona céntrica o en un barrio del municipio de Sangil, un lugar de fácil acceso tanto para clientes como para empleadas.

El tamaño y el financiamiento: en este proyecto no es necesario una inversión alta, teniendo en cuenta que el recurso humano es lo esencial, en un principio no se va a invertir en propiedades ni en vehículos. Sin embargo se tienen en cuenta las oportunidades de crédito y financiamiento que ofrecen las entidades bancarias.

3.1.3 Capacidad del proyecto: Se determina por la cantidad máxima de servicios prestados en un tiempo específico teniendo en cuenta los recursos con los que cuenta la empresa, en este caso es el personal calificado que esté disponible para la realización de las labores.

Teniendo en cuenta que una operaria en promedio puede prestar 2 servicios por día, 26 días laborales al mes, por lo cual se requiere de un número aproximado de 7 operarias para cubrir los 377 servicios mensuales de la demanda que se pretende cubrir; sin embargo, la empresa decide contratar directamente 3 supernumerarias que cubran los descansos y cualquier eventualidad; cosas de fuerza mayor se tendría que conseguir personal por servicios lo cual no sería un inconveniente dado que el estudio de mercado arrojó una oferta suficiente (180 personas) disponibles para vincularse a la empresa.

3.1.3.1 Capacidad total diseñada: Hace referencia al nivel máximo de servicios prestados en un tiempo determinado.

La empresa contará con 10 operarias que en un momento dado podrían prestar servicios, esto representa una capacidad total de prestar 600 servicios mensuales

3.1.3.2 Capacidad instalada: Hace referencia al número de servicios que se pueden ofrecer al mercado teniendo en cuenta las jornadas laborales, descansos etc.

La empresa laborará diariamente con 7 operarias trabajando durante 30 días lo que representa una capacidad de prestar 420 servicios mensuales.

3.1.3.3 Capacidad utilizada y proyectada: Representa el porcentaje de participación que tendrá la empresa en el mercado proyectado.

Para esta relación se tiene en cuenta el total de familias que manifestaron está dispuestas a contratar los servicios de la empresa y el número de servicios que la empresa está en capacidad de prestar de acuerdo al número de operarias que tiene

Frecuencia	diarios	semanal	quincenal	mensual	Total por mes	Total por año
Servicios por mes	30	4	2	1		
% por familia	35%	25%	22%	18%		
Demanda insatisfecha	3224	307	135	55	3721	44650
Capacidad utilizada	368	35	15	6	424	5090
% de participación	11,40%	11,40%	11,40%	11,40%	11,40%	11,40%

Es importante mencionar que se presentan diferencias entre los valores totales debido a las aproximaciones que se deben hacer toda vez que estamos hablando de servicios completos y operarios por lo que esta variable no admite valores decimales y hay que aproximar a número entero.

Es así como la empresa inicialmente proyecta cubrir un 10% de la demanda insatisfecha que corresponde a cubrir a aproximadamente (30,7) 31 familias para lo que se necesitarían 6,28 operarias, sin embargo al hacer los cálculos para 7 operarias se encuentra que se pueden cubrir aproximadamente 35 familias, siendo ésta la capacidad que tiene la empresa para ofrecer.

3.2 LOCALIZACION

La ubicación de la empresa de servicios domésticos será definida por factores que influyen en la minimización de los costos operativos y administrativos que se puedan generar.

3.2.1 Macro localización: El área geográfica donde se ubicara la empresa de servicios domésticos es el municipio de San Gil.

San Gil se encuentra ubicada a 96 kilómetros de Bucaramanga, capital del Departamento de Santander, y a 327 kilómetros de la capital de la República, Bogotá. Respecto al paralelo del Ecuador y Meridiano de Greenwich, la cabecera municipal está localizada a 6° 33' de latitud norte y a 73° 8' de longitud occidental.

Es la capital de la provincia de Guanentá y tiene un área de 149,5 kilómetros cuadrados; en la actualidad, su área urbana supera ligeramente las 1000 [Ha] y

sus límites intermunicipales son: por el norte con los municipios de Villanueva y Curití, por el oriente con Curití y Mogotes, por el sur con el Valle de San José y Páramo, y por el occidente con Pinchote, Cabrera y Barichara.³

Ilustración 4 Departamento de Santander



[https://es.wikipedia.org/wiki/San_Gil_\(Santander\)](https://es.wikipedia.org/wiki/San_Gil_(Santander))

3.2.2 Micro localización: Teniendo en cuenta el plan de ordenamiento territorial del municipio de San Gil, la empresa de servicios domésticos se puede ubicar en cualquier zona del municipio de San Gil no existe ninguna restricción.

Se tomaron dos posibles puntos:

- Carrera 9 # 9-14 Barrio Centro
- Carrera 11 # 10-81 Barrio Centro
- Calle 28 # 13-57 Barrio Porvenir

Para conocer la mejor ubicación se usara el método de puntos y así determinar el punto óptimo.

Factor	Descripción del factor
F1: Infraestructura y amplitud del	Área y condiciones físicas en las que se

³http://es.wikipedia.org/wiki/San_Gil_%28Santander%29

local	encuentra el local.
F2: Valor del canon	Costo de arriendo moderado
F3: Ubicación y condiciones de acceso	Acceso fácil y rápido tanto para las trabajadoras como para los clientes
F4: Servicios públicos	Disponibilidad y economía de los mismos
F5: Impacto social	Grado de interés que genera en la comunidad.

A continuación se dividen los factores anteriores en tres grados para medir sus fortalezas y debilidades, esto enfocado a obtener la mejor ubicación.

F1: Infraestructura y amplitud del local

Mala: no existe la infraestructura adecuada, el espacio es pequeño.

Aceptable: posee una infraestructura adecuada, es espacio es suficiente.

Buena: posee una infraestructura excelente, el espacio es bastante cómodo.

F2: Valor del canon

Alto: el costo del arriendo se sales del presupuesto.

Mediano: el costo del arriendo es moderado.

Bajo: el costo del arriendo es cómodo.

F3: Ubicación y condiciones de acceso

Regular: ubicación en un lugar de difícil acceso, vías deterioradas.

Aceptable: ubicación en un lugar más cercano con vías en estado regular.

Bueno: ubicación de fácil acceso con vías en buen estado.

F4: Servicios públicos

Bajo: el costo de los servicios públicos es económico.

Mediano: el costo de los servicios públicos es medianamente económico.

Alto: los servicios públicos son costosos.

F5: Impacto social

Poco atractivo: la empresa de servicios domésticos tiene poco interés en este entorno.

Medianamente atractivo: existe una cantidad moderada de personas interesadas en hacer parte de la empresa.

Es atractivo: existe un gran interés por parte de las personas de la comunidad.

La asignación de los puntos a los grados de cada factor se realizó de acuerdo a la importancia que representa cada uno de estos en cada factor.

Tabla 24 Ponderación de factores críticos para la localización de la empresa

Numero de factor	Grados de cada factor	Puntaje	Máximo puntaje	Porcentaje
F1: Infraestructura y amplitud del local	Grado1:Mala	10	20	20%
	Grado2: Aceptable	15		
	Grado 3: Buena	20		
F2: Valor del canon	Grado1: Alto	15	25	25%
	Grado2:Mediano	20		
	Grado 3: Bajo	25		
F3: Ubicación y condiciones de acceso	Grado 1:Regular	15	25	25%
	Grado 2: Aceptable	20		
	Grado 3: Bueno	25		
F4: Servicios públicos	Grado 1:Bajo	5	15	15%
	Grado 2: Mediano	10		
	Grado 3: Alto	15		
F5: Impacto social	Grado 1: Poco atractivo	5	15	15%
	Grado 2: Medianamente atractivo	10		
	Grado 3: Es atractivo	15		
			100	100%

Tabla 25 Determinación de la ubicación de la empresa

Factor	Carrera 9 # 9-14		Carrera 11 # 10-81		Calle 28 # 13-57	
	Grado	Puntos	Grado	Puntos	Grado	Puntos
1	2	15	3	20	3	20
2	1	15	1	15	3	25
3	3	25	2	20	3	25
4	3	15	3	15	1	5
5	2	10	1	5	3	15
Total		80		75		90

De acuerdo al análisis anterior, se concluye que la empresa prestadora de servicios domésticos debe ubicarse en la calle 28 # 13-57 barrio Porvenir, se

considera el sitio más adecuado ya que el costo del canon es bajo, tiene fácil acceso para las personas que quieren hacer parte de la empresa y el local se encuentra en buenas condiciones.

3.3 INGENIERIA DEL PROYECTO

Se entiende por ingeniería de proyecto la etapa donde se definen los recursos necesarios para llevar a cabo el proyecto. Para determinar los procesos adecuados garantizando un servicio de calidad, la ingeniería se encarga de solucionar todo lo relacionado con instalaciones y funcionamiento de la empresa de prestadora de servicios domésticos, así mismo de la adquisición de equipos y la distribución de planta.

3.3.1 Ficha técnica

Servicio principal	Los servicios ofrecidos por la empresa son: cocina, aseo general, lavado, planchado y cuidado de niños.
Diseño	Según descripción técnica de la realización de los servicios este corresponde a un conjunto de actividades domésticas para hogares del municipio de San Gil.
Especificaciones técnicas	Labores domésticas especializadas para el hogar, realizados con alta calidad y personal capacitado y calificado.
Vida útil	Cinco años.

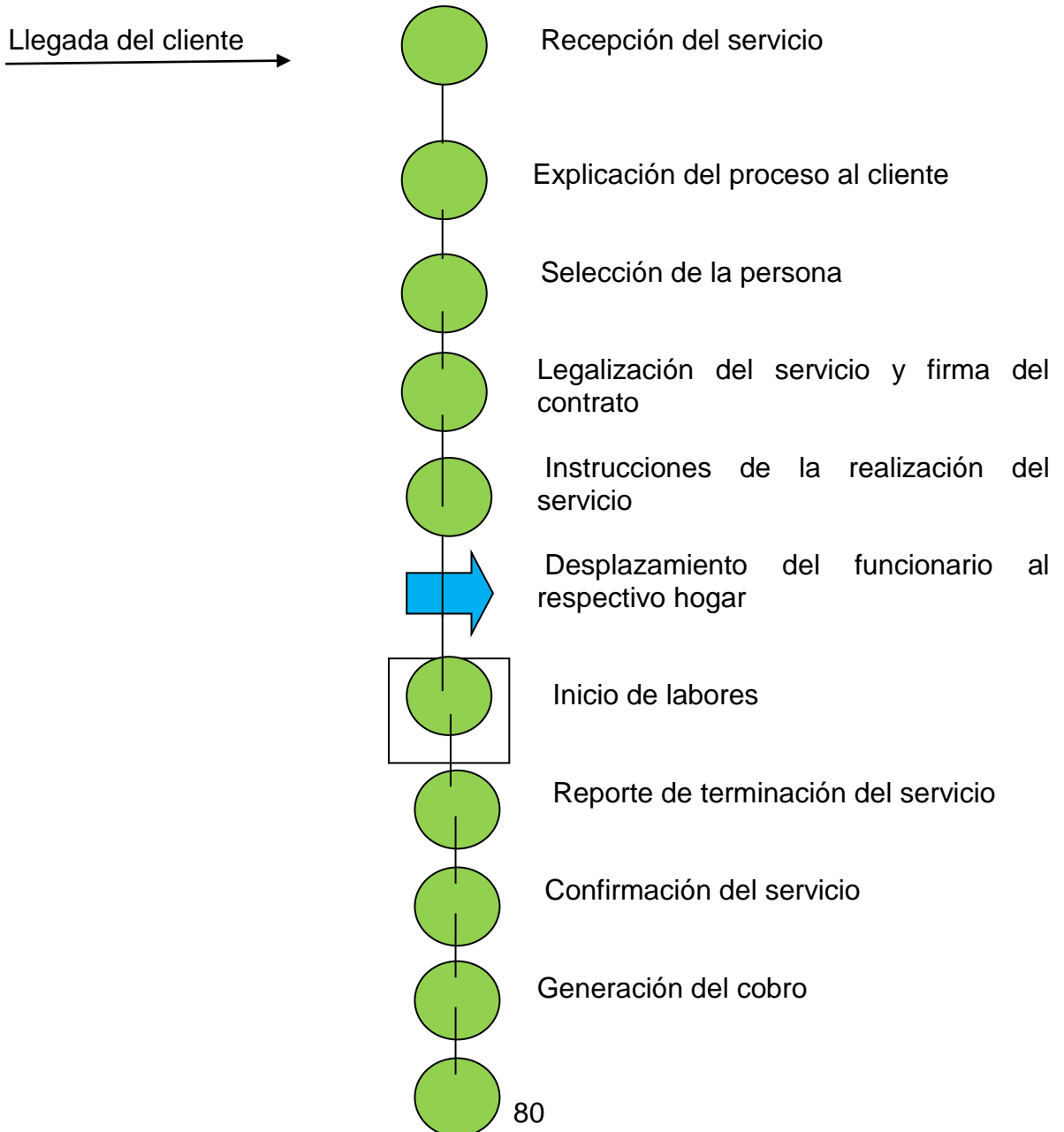
3.3.2 Descripción técnica del proceso: La realización de las labores domésticas se llevara acabo de acuerdo a la necesidad que cada cliente tenga siguiendo estándares y normas de calidad. Para el caso de la empresa de servicio doméstico, el proceso se enmarca en el suministro de personal calificado y se llevara a cabo de la siguiente:

- ❖ Se recibe la solicitud de servicio por parte del cliente.
- ❖ Se atiende al cliente explicándole como se llevara a cabo todo el proceso, en este momento, se establecen condiciones de pago.
- ❖ Se seleccione la persona con el perfil más adecuado para realizar el servicio.
- ❖ Se procede a la legalización del servicio y firma del respectivo contrato.
- ❖ Se dan instrucciones a la persona escogida acerca del tipo de labor y del sitio donde se va a realizar.

- ❖ La persona inicia el desarrollo de las labores en el respectivo hogar.
- ❖ Al finalizar la labor el operario reporta a la oficina.
- ❖ La administración se comunica con el cliente para confirmar la culminación del servicio y al mismo tiempo evaluar la calidad del mismo.
- ❖ Se genera el respectivo cobro.
- ❖ Desplazamiento del operario a la oficina.

3.3.3 Diagrama de operación, proceso y procedimiento: Es una forma gráfica de presentar todas las actividades involucradas en la prestación de los servicios ofrecidos por la empresa.

Ilustración 5 Descripción de la operación de la empresa



Culminación del servicio



Desplazamiento del funcionario a la empresa

3.3.4 Control de calidad: La actividad de servicios domésticos al igual que todos los servicios en la actualidad se mueven en un mercado cada vez más exigente, en este sentido es de gran importancia ofrecer servicios de calidad para generar confianza en los clientes y lograr una buena aceptación en el mercado.

En la implementación de la empresa prestadora de servicios domésticos se llevara a cabo una cultura organizacional de calidad total, esta forma de trabajo permite establecer vigilancia constante a cada uno de los procesos del servicio garantizando el cumplimiento de los estándares de calidad.

Este proceso se basa en:

Servicio al cliente: el servicio al cliente juega un papel muy importante en el desarrollo de la empresa. Para garantizar la calidad en la atención del cliente, la empresa tendrá en cuenta las siguientes estrategias:

- El liderazgo de la alta gerencia es la base de la cadena.
- La calidad interna impulsa la satisfacción de los empleados.
- La satisfacción de los empleados impulsa su lealtad.
- La lealtad de los empleados impulsa la productividad.
- La productividad de los empleados impulsa el valor del servicio.
- El valor del servicio impulsa la satisfacción del cliente.
- La satisfacción del cliente impulsa la lealtad del cliente.
- La lealtad del cliente impulsa las utilidades y la consecución de nuevos mercados.

Capacitación de personal: Un factor de gran importancia es que la empresa no debe de considerar al proceso de capacitación, como un hecho que se da una sola vez para cumplir con un requisito. La mejor forma de capacitación es la que se obtiene de un proceso continuo, siempre buscando conocimientos y habilidades para estar al día con los cambios repentinos que suceden en el mundo de constante competencia en los negocios.

La capacitación continua significa que los trabajadores se deben encontrar preparados para avanzar, hacia mejores oportunidades ya sea dentro o fuera de la empresa.

3.3.5 Recursos: Para el excelente funcionamiento de la empresa prestadora de servicios domésticos se requieren los siguientes recursos:

- Recurso humano
- Recurso físico
- Recurso de insumos

3.3.5.1 Recurso humano: Para el desarrollo de la empresa será necesario el siguiente personal:

- Gerente
- Secretaria, auxiliar contable
- Contador publico
- Supervisor
- Operarias

Todos los trabajadores tendrán un contrato a término fijo y contarán con todas las prestaciones sociales exigidas por la ley, además de ser requisito presentar y mantener vigente el carnet de manipulación de alimentos.

3.3.5.2 Recurso físico: En el área administrativa de la empresa se requieren los siguientes elementos, los cuales son de fácil adquisición en el municipio de San Gil.

Cantidad	Elemento
2	Escritorio
1	Mesa Auxiliar en Madera
2	Sillas giratorias
2	Silla giratoria Gerente
1	Archivador de madera 6 cajones
3	Sillas Rimax
4	Papeleras
1	Kit herramientas de Papelería
3	Extintor
1	Botiquín
1	Escritorio

3.3.5.3 Recurso de insumos: Los insumos necesarios para el funcionamiento de la empresa son básicamente elementos de papelería y todo lo relacionado con manejo de oficina, también se requieren los uniformes y dotación que las operarias van a tener.

3.3.6 Análisis de proveedores: Para este análisis se tendrán en cuenta tanto los proveedores de los elementos de oficina como de los muebles y equipos de cómputo.

Elementos de oficina: los proveedores de estos insumos están ubicados en el centro de Sangil, existen tres papelerías famosas por su calidad y cómodos precios, son las siguientes:

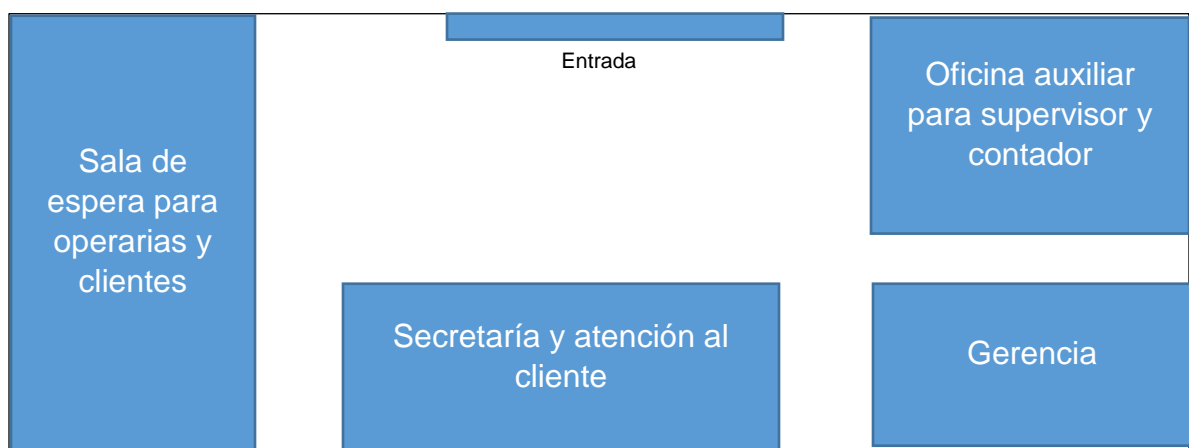
- EL PROFE
- BOLIVAR
- PIERUCCINI

Muebles y equipos de cómputo: estos equipos serán adquiridos en el municipio de San Gil donde existe una gran oferta y excelente calidad. Los proveedores son los siguientes:

- COMULTRASAN HOGAR
- JOACO
- METALICAS GOVALDI

3.3.7 Distribución de planta: La distribución de planta se realiza teniendo en cuenta el sitio escogido para ubicar la empresa. Esta distribución es sencilla ya que solo permanecerán el gerente, la secretaria y el contador en algunas ocasiones, las operarias solo van a recibir instrucciones y a reportar su labor. Se puede apreciar en la siguiente figura:

Ilustración 6 Plano de la Oficina



3.4. CONCLUSIÓN

La empresa tendrá una participación en el mercado del 11.4% de acuerdo a la cantidad de servicios que pueden prestar las 7 operarias que trabajaran diariamente haciendo en promedio 2 servicios diarios, no obstante la empresa tendrá la capacidad de prestar hasta 600 servicios mensuales dado que contará con dos supernumerarias disponibles para los descansos y las eventualidades que se puedan presentar.

La empresa se ubicará en la carrera 28 # 13-57 del municipio de San Gil, siendo este el lugar más adecuado de acuerdo al estudio técnico realizado.

En cuanto a los recursos e insumos necesarios se cuenta con proveedores disponibles en cualquier momento, haciendo la claridad que los recursos que se requieren son únicamente para el normal trabajo de la empresa dado que los insumos para los servicios los facilitan las familias que los solicitan.

4. ESTUDIO ADMINISTRATIVO

Con el estudio administrativo se logra definir la forma de constitución de la empresa, bajo que marco legal e institucional se va a desarrollar, la estructura organizacional adecuada y sí mismo la función y asignación salarial de cada cargo.

4.1. FORMA DE CONSTITUCION

La empresa de servicios domésticos temporales se constituirá como una Sociedad De Acciones Simplificada S.A.S conformada por dos socios los cuales tendrán aportes en dinero de igual valor.

Una S.A.S ofrece las siguientes ventajas:

- a) Es posible fijar las reglas que van a regir el funcionamiento de la sociedad.
- b) El proceso de constitución y reforma es más fácil y eficiente.
- c) La responsabilidad de los socios se limita a sus aportes, sin requerir la estructura de una sociedad anónima.
- d) Es posible crear diversa clases y series de acciones.
- e) Es un buen vehículo de negocios que facilita el desarrollo de inversiones extranjeras.
- f) No se requiere establecer una duración determinada para la SAS.
- g) El objeto social puede ser Indeterminado.
- h) El pago del capital puede diferirse hasta dos años.
- i) Se permiten los acuerdos sobre cualquier asunto lícito.
- j) Por regla general no se exige revisor Fiscal.
- k) Se establecen disposiciones que facilitan la operación y administración de las SAS.
- l) Mayor flexibilidad en la regulación de los Derechos patrimoniales y políticos de los accionistas en las SAS.
- m) Se establece un mayor tiempo para enervar la causal de disolución por pérdida.
- n) El trámite de liquidación de la S.A.S es más ágil.
- o) Mayor agilidad para la resolución de conflictos en las S.A.S.
- p) Se consagra un reproche expreso a conductas abusivas por parte de los socios de la SAS.

Constituir una SAS es particularmente fácil. Simplemente deben seguirse los tres pasos siguientes:

Paso No.1°. Redactar el contrato o acto unilateral constitutivo de la SAS. Este documento privado debe contener, al menos, la siguiente información de la sociedad:

- Nombre, documento de identidad y domicilio de los accionistas;
- Razón social o denominación de la sociedad, seguida de las palabras “sociedad por acciones simplificada”, o de las letras S.A.S.
- El domicilio principal de la sociedad y el de las distintas sucursales que se establezcan en el mismo acto de constitución.
- El capital autorizado, suscrito y pagado, la clase, número y valor nominal de las acciones representativas del capital y la forma y términos en que estas deberán pagarse.
- La forma de administración y el nombre, documento de identidad y facultades de sus administradores. En todo caso, deberá designarse al menos un representante legal.

Paso No.2°. Las personas que suscriben el documento de constitución deberán autenticar sus firmas antes que este sea inscrito en el registro mercantil. Esta autenticación podrá hacerse directamente o a través de apoderado, en la Cámara de Comercio del lugar en que la sociedad establezca su domicilio principal.

Paso.No.3°. El documento privado debe ser inscrito en el Registro Mercantil de la Cámara de Comercio del lugar en que la sociedad establezca su domicilio principal. Adicionalmente, ante la Cámara de Comercio se diligencian los formularios del Registro Único Empresarial (RUE), el Formulario de inscripción en el RUT y se lleva a cabo el pago de lo atinente a matrícula mercantil, impuesto de registro y derechos de inscripción.

Nota: Cuando los activos aportados a la sociedad comprendan bienes cuya transferencia requiera escritura pública, como es el caso de los inmuebles, la constitución de la sociedad deberá hacerse de igual manera (mediante escritura pública) e inscribirse también en los registros correspondientes.

Ley 1258 de 2008 (5 de diciembre) Por medio de la cual se crea La sociedad por Acciones Simplificada.

Artículo 1°. Constitución: La sociedad por acciones simplificada podrá constituirse por una o varias personas naturales o jurídicas, quienes sólo serán responsables hasta el monto de sus respectivas aportes.

Salvo lo previsto en el artículo 42 de la presente ley, el o los accionistas no serán responsables por sus obligaciones laborales, tributarias o de cualquier otra naturaleza en que incurra la sociedad.

Artículo 2°. Personalidad jurídica: La sociedad por acciones simplificada, una vez inscrita en el Registro Mercantil, formara una persona jurídica distinta de sus accionistas.

Artículo 3°. Naturaleza: La sociedad por acciones simplificada es una sociedad de capitales cuya naturaleza será siempre comercial, independientemente de las actividades previstas en su objeto social. Pero efecto tributarios, la sociedad por acciones simplificada se regirá por las reglas aplicables a las sociedades anónimas.

4.2 CULTURA ORGANIZACIONAL

4.2.1 Visión: CLEAN HOUSE busca para el 2020 ser una compañía que contribuya a brindar soluciones integrales a hogares en el municipio de San Gil, caracterizada por ser oportuna, innovadora, flexible y brindar servicios de alta calidad, que permita el desarrollo y crecimiento de nuestros clientes y empleados.

4.2.2 Misión: Somos una empresa innovadora diseñada para brindar servicios domésticos temporales a nuestros clientes. Empleamos el mejor talento humano y tecnológico con el fin de suministrar servicios de calidad a los clientes y creemos firmemente en que el desarrollo y crecimiento de los hogares es el indicador más importante de crecimiento de nuestra compañía.

4.2.3 Objetivos

- Lograr una excelente participación en el mercado del municipio de San Gil caracterizándonos por promover el crecimiento de nuestro cliente mediante la flexibilidad en la prestación de nuestros servicios.
- Posicionar la imagen de la empresa dentro de los principios de flexibilidad, oportunidad, calidad, confianza, seguridad y puntualidad.
- Desarrollar estrategias de mejora continua que permitan penetrar fuerte y constantemente en el mercado.
- Mantener nuestra participación en el mercado, fidelizando a nuestros clientes mediante estrategias innovadoras.
- Consolidar la imagen de CLEAN HOUSE como la empresa que brinda servicios domésticos de calidad en el hogar.
- Contribuir con el progreso económico y social del municipio de San Gil como generadores de empleo bajo todos los marcos legales vigentes.

4.2.4 Políticas: Las políticas de la empresa están dirigidas a la calidad de personal que realizara los procesos, la satisfacción del cliente y el cumplimiento de cada uno de los objetivos planteados, en este caso se tendrán en cuenta políticas relacionadas con el personal, las compras y las ventas que se va a realizar.

Políticas de personal: todos los empleados deben tener conocimiento de la información general de la empresa, su organización, misión, visión, objetivos, ubicación. Se realizaran capacitaciones periódicamente para mejorar el desempeño y así mismo el servicio que se brinde sea de calidad y genere confianza en el cliente

Se mantendrá un ambiente agradable donde el trabajo en equipo juega un papel muy importante y donde todos los funcionarios pueden realizar sus labores y participar en el proceso productivo de la empresa de la mejor manera.

En cuanto a salario y dotación se llevara a cabo de acuerdo a lo dicho por la ley, esto se implementara para motivación del empleado y para generar un sentido de pertenencia con la organización.

Políticas de compras: toda compra realizada por la empresa deber ser aprobada por el gerente, los proveedores serán del municipio de Sangil siempre y cuando ofrezcan buen precio y calidad, para llevar a cabo la compra se deben solicitar varias cotizaciones para escoger la mejor opción.

Políticas de venta: para establecer los precios de venta se tendrá en cuenta el servicio solicitado y el tiempo requerido para la realización de este. Para brindar un servicio eficaz la empresa debe realizar la labor en el momento que el cliente lo solicite con un plazo de un día para llevar a cabo el servicio. Para dar respuesta a las cotizaciones el plazo máximo es de dos días siguientes a la solicitud de esta.

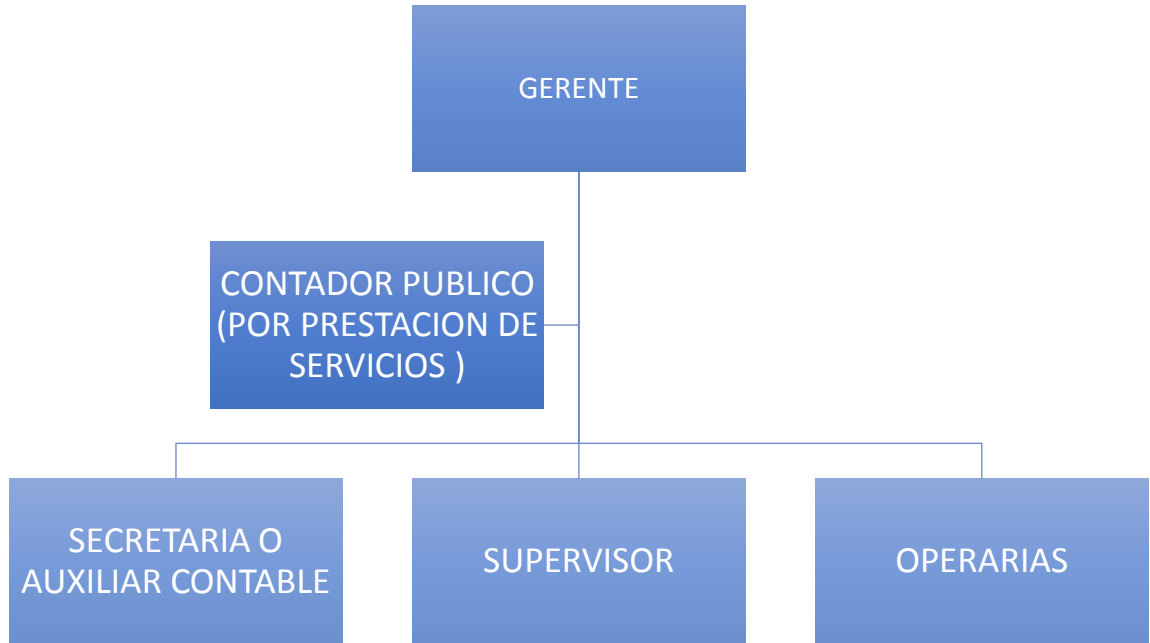
4.3 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

La estructura organizacional de la empresa de prestación de servicios domésticos, está compuesta por la gerente, la secretaria o auxiliar contable, el contador por prestación de servicios y las operarias.

4.3.1 Organigrama:

Se puede apreciar en la siguiente figura.

Ilustración 7 Organigrama



4.3.2 Descripción y perfil de cargos: La descripción de cargos es una herramienta valiosa para conocer de manera puntual las funciones de cada uno de los integrantes de la empresa y así medir su desempeño.

CLEAN HOUSE S.A.S			
DESCRIPCION DECARGO			
Nombre del cargo	Gerente		
Area	Administrativa		
Cargos que supervisa	Secretaria, contador, operarias		
Fecha	Dia	Mes	Año
Nombre del empleado			Identificación

Funciones	<ul style="list-style-type: none"> • Representar legalmente la empresa. • Seleccionar y contratar el personal de la empresa. • Liderar el proceso de planeación estratégica de la organización. • Desarrollar estrategias generales para alcanzar los objetivos y metas propuestas. • Crear un ambiente en el que las personas puedan lograr las metas de grupo con la menor cantidad de tiempo, dinero, materiales, es decir optimizando los recursos disponibles. • Seleccionar personal competente y desarrollar programas de entrenamiento para potenciar sus capacidades. • Velar por la continua capacitación de sus empleados. • Definir las necesidades de personal que surjan en la empresa. • Ejercer un liderazgo dinámico para ejecutar los planes propuestos. • Desarrollar un ambiente de trabajo que motive positivamente a todos los miembros de la empresa. • Medir continuamente la ejecución y comparar resultados con los planes y estándares de ejecución. • Supervisar continuamente los principales indicadores de la actividad de la empresa con el fin de tomar decisiones adecuadas. • Mantener contacto continuo con los proveedores, • Manejar las finanzas de la empresa. • Conocer y analizar permanentemente las necesidades y expectativas de los clientes.
Grado de formacion	Profesional en el área administrativa o afín.
Experiencia	Mínima de un año.

CLEAN HOUSE S.A.S			
DESCRIPCION DE CARGO			
Nombre del cargo	Secretaria		
Area	Administrativa		
Cargos que supervisa	Ninguno		
Fecha	Dia	Mes	Año
Nombre del empleado			Identificación
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> • Recibir las llamadas telefónicas cordialmente. • Atender amablemente y proporcionar información a las personas que se acerquen a la empresa. • Encargarse de la correspondencia tanto recibida como despachada. • Cuidar los elementos y equipos a su cargo. • Mantener su lugar de trabajo organizado y limpio. • Encargarse de realizar cartas, contratos informes y demás documentos requeridos. • Realizar la legalización y facturación de los servicios prestados. • Comunicarse con los clientes para confirmar los servicios prestados. 		
Grado de formacion	Técnica en contabilidad		
Experiencia	Minima de un año.		

CLEAN HOUSE S.A.S			
DESCRIPCION DE CARGO			
Nombre del cargo	Contador publico		
Area	Administrativa financiera		
Cargos que supervisa	Ninguno		
Fecha	Dia	Mes	Año

Nombre del empleado		Identificación
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> • Planificar y coordinar todas las funciones relacionadas con el area contable y de impuestos. • Coordinar la ejecución de políticas relacionadas con el area contable. • Elaborar estados financieros mensuales y anuales. • Verificar las cuentas contables. • Controlar el correcto desempeño de su auxiliar. • Preparar los pagos de servicios públicos y nómina. • Revisar los certificados de ingresos y relaciones de empleados. 	
Grado de formacion	Contador público titulado	
Experiencia	Minima de un año.	

CLEAN HOUSE S.A.S			
DESCRIPCION DE CARGO			
Nombre del cargo	Supervisor		
Area	Administrativa personal		
Cargos que supervisa	Operarias		
Fecha	Dia	Mes	Año
Nombre del empleado		Identificación	
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> • Proyectar, debe programar o planificar el trabajo del día, establecer la prioridad y el orden, tomando en cuenta los recursos y el tiempo para hacerlo. • Empezar las buenas relaciones humanas, procurando que sus instrucciones sean claras, 		

	<p>específicas, concisas y completas.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tiene la responsabilidad de mejorar constantemente a su personal, desarrollando sus aptitudes en el trabajo, estudiando y analizando métodos de trabajo y elaborando planes de adiestramiento para el personal nuevo y antiguo, así elevará los niveles de eficiencia de sus colaboradores, motivará hacia el trabajo, aumentará la satisfacción laboral y se logrará un trabajo de alta calidad y productividad. • crear conciencia en sus colaboradores para que sea cada uno de ellos los propios controladores de su gestión, actuando luego el supervisor como conciliador de todos los objetivos planteados.
Grado de formación	Técnico
Experiencia	Minima de un año.

CLEAN HOUSE S.A.S			
DESCRIPCION DE CARGO			
Nombre del cargo	Operarias		
Area	Operaria		
Cargos que supervisa	Ninguno		
Fecha	Dia	Mes	Año
Nombre del empleado			Identificación
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> • Colaborar con la promoción y venta de los servicios que ofrece la empresa. • Realizar las labores domésticas en cada hogar con la mejor disposición, • Ser amable con los integrantes del hogar en el momento de realizar el servicio. • Recibir sugerencias de parte del cliente y trasmitirlas al gerente. 		

	<ul style="list-style-type: none"> • Reportar a la empresa cualquier problema que se presente. • Dar adecuado uso a los insumos para optimizar los recursos. • Trasmistir información a los clientes del buen uso de los recursos para contribuir con el medio ambiente. • Realizar las demás labores encomendadas por el gerente.
Grado de formacion	Bachiller
Experiencia	Minima de un año.

4.3.3 Asignación salarial: Para la asignación salarial de cada cargo es importante tener en cuenta el perfil, experiencia, funciones y responsabilidades de cada cargo, lo dispuesto por la ley, la capacidad económica de la empresa y los salarios promedios que existen actualmente.

A continuación se especifica cada salario:

Tabla 26 Asignación salarial

Cargo	Salario
Gerente	\$ 800.000 más auxilio de transporte \$74.000
Secretaria o auxiliar contable	\$644.350 más auxilio de trasporte \$ 74.000
Contador (prestación de servicios)	\$ 250.000
Supervisor	\$ 644.350 más auxilio de transporte \$74.000
Operarias	\$644.350 más auxilio de trasporte \$ 74.000

5. ESTUDIO FINANCIERO

El estudio financiero es el análisis de la capacidad de una empresa para ser viable, sostenible y rentable a través del tiempo; convirtiéndose en una parte fundamental para de la evaluación de un proyecto de inversión. Se toma como base el estudio de mercados, estudio técnico y administrativo, buscando determinar los recursos necesarios para la puesta en marcha de la empresa de servicios domésticos en el municipio de San Gil.

5.1. INVERSIONES

Inversión es un término económico que hace referencia a la colocación de capital en una operación, proyecto o iniciativa empresarial con el fin de recuperarlo con intereses en caso de que el mismo genere ganancias.⁴

5.1.1. Muebles y enseres: Es el conjunto de elementos e implementos necesarios para el funcionamiento de la parte administrativa.

Tabla 27 Muebles y enseres

DESCRIPCION	CANT	VALOR UNIT	VALOR TOTAL
Escritorio	2	\$400.000	\$800.000
Mesa Auxiliar en Madera	1	\$150.000	\$150.000
Sillas giratorias	2	\$120.000	\$240.000
Silla giratoria Gerente	1	\$250.000	\$250.000
Archivador de madera 6 cajones	1	\$250.000	\$250.000
Sillas Rimax	4	\$50.000	\$200.000
Papeleras	3	\$20.000	\$60.000
Kit herramientas de Papelería	3	\$15.000	\$45.000
Extintor	1	\$ 50.000	\$50.000
Botiquín	1	\$ 50.000	\$ 50.000
TOTAL	17	\$1.355.000	\$ 2.095.000

⁴<http://www.definicionabc.com/economia/inversiones.php>

5.1.2. Equipo de oficina: Se define como conjunto de máquinas y sistemas que se requieren para llevar a cabo las tareas propias de una oficina.

Tabla 28 Equipo de oficina y cómputo

DESCRIPCION	CANT	VALOR UNIT	VALOR TOTAL
Equipo de cómputo de escritorio	1	\$900.000	\$900.000
Equipo de cómputo portátil	1	\$1.300.000	\$1.300.000
Teléfonos	2	\$30.000	\$60.000
Impresora Multifuncional laser	1	\$500.000	\$500.000
Estabilizador	1	\$70.000	\$70.000
Software Contable	1	\$800.000	\$800.000
Equipo celular con plan	1	\$80.000	\$80.000
TOTAL	9	3.680.000	3.710.000

5.1.3. Total de inversión fija: A continuación se presenta en resumen el total de inversiones para la creación de la empresa de prestación de servicios domésticos.

Tabla 29 Total Inversión Fija

DESCRIPCION	TOTALES
Muebles y Enseres	\$2.095.000
Equipos de Oficina	\$3.710.000
INVERSION FIJA	\$5.805.000

5.1.4. Inversión diferida: La inversión diferida es la inversión que pre-operatoria de cualquier proyecto, cuyo gasto se puede prorratear en varios períodos por ejemplo: gastos de instalación, organización y constitución jurídica, estudios previos obligatorios, etc.⁵

Tabla 30 Inversión Diferida

DESCRIPCION	TOTAL
Estudios de factibilidad	\$800.000
Constitución de la empresa	\$300.000
Arreglos locativos	\$300.000
Capacitación de personal	\$500.000
Promociones de lanzamiento	\$500.000
Publicidad de lanzamiento	\$1.660.000
TOTAL DE INVERSIÓN DIFERIDA	\$4.060.000

⁵<http://www.invertir.cc/concepto-de-inversion-fija-y-diferida/>

5.1.5. Inversión de capital de trabajo: El capital de trabajo representa el efectivo que debe haber en caja para iniciar labores y que permita cubrir los gastos y costos iniciales de la operación de la empresa para un período de tiempo que se estime no va a haber entrada de efectivo.

Teniendo en cuenta que los servicios se cobran de contado, una vez terminado la prestación del mismo, y la empresa cancelará los valores correspondientes a las operarias, de acuerdo a los servicios prestados; este capital de trabajo debe tener la capacidad de cubrir los costos fijos de administración durante un período de dos meses, tiempo en el que se estima ya se dé a conocer la empresa y se empiece a prestar servicios.

5.1.5.1. Costos Operativos: Corresponde a los costos en que incurre la empresa para su funcionamiento y prestación del servicio, calculados para dos (1) mes.

5.1.5.1.1. Materia Prima. En la prestación del servicio doméstico, el contratista está obligado a facilitar todos los insumos y útiles requeridos para la labor, por lo que esto no representa costos para la empresa.

5.1.5.1.2. Mano de obra directa. Está conformada por 12 operarias que estarán disponibles tiempo completo con las cuales se cubrirá la demanda esperada de acuerdo a la capacidad diseñada en el estudio técnico.

Tabla 31 Costos de mano de obra

Cargo	Salario mensual	Auxilio de transporte mensual	Total
Operarias (10)	\$644.350	\$74000	\$7.183.500

5.1.5.1.3. Costos indirectos de la Prestación del Servicio. La prestación del servicio incluye un supervisor que será el encargado de estar pendiente de la labor de las operarias y dar solución a cualquier inconveniente o novedad presentada.

Tabla 32 Costos indirectos de la prestación del servicio

Cargo	Salario mensual	Auxilio de transporte mensual	Total
Supervisor	\$644.350	\$74000	\$718.350

5.1.5.1.4. Total de Costos Operativos. Corresponde a la suma de la materia prima, mano de obra directa y costos indirectos de la prestación del servicio para el primer mes de labores.

Tabla 33 Total de Costos Operativos

Concepto	Valor
Materia Prima	\$0
Mano de obra directa	\$7.183500
Costos indirectos de prestación del servicio	\$718.350
Total	\$7.901.850

5.1.5.2. Gastos de Administración y Ventas. Comprende los gastos en los que se incurre para hacer funcionar la empresa y comercializar los servicios

5.1.5.2.1. Personal Administrativo. Corresponde a los salarios del personal directo de la empresa que labora para garantizar el funcionamiento de la misma.

Tabla 34 Gastos del personal administrativo

Cargo	Salario mensual	Auxilio de transporte mensual	Total
Gerente	\$800.000	\$74.000	\$874.000
Secretaria contable – Auxiliar	\$644.350	\$74000	\$718.350
Contador	\$250.000		\$250.000
TOTAL			\$1.842.350

5.1.5.2.2. Gastos de Administración. Corresponde a los gastos propios del funcionamiento de la empresa como arriendo, servicios públicos, etc.

Los servicios de agua y energía se establecen de acuerdo al valor promedio normal que se consume en el sector donde queda ubicada la oficina teniendo en cuenta que en el sitio no se va a prestar ningún servicio diferente a la administración y funcionamiento de la empresa. El rubro de telecomunicaciones incluye una línea telefónica fija con servicio de internet, y tres celulares, dos para la oficina y uno para el supervisor.

Tabla 35 Gastos de Administración

PRODUCTO	VALOR MENSUAL
Servicio de agua	\$30.000
Servicio de energía	\$30.000
Arriendo de la oficina	\$300.000
Servicio de Comunicaciones	\$150.000
Papelería	\$100.000
Cafetería	\$100.000
Publicidad	\$760.000

TOTAL	\$1.470.000
-------	-------------

5.1.5.2.3. Depreciación de activos fijos. Tanto para los equipos de oficina como para los muebles y enseres se proyecta una depreciación de tipo lineal a 5 años

Tabla 36 Depreciación de activos fijos. Muebles y enseres

DESCRIPCION	CANT	VALOR UNIT	VALOR TOTAL	DEPRECIACIÓN ANUAL
Escritorio	2	\$400.000	\$800.000	\$160.000
Mesa Auxiliar en Madera	1	\$150.000	\$150.000	\$30.000
Sillas giratorias	2	\$120.000	\$240.000	\$48.000
Silla giratoria Gerente	1	\$250.000	\$250.000	\$50.000
Archivador de madera 6 cajones	1	\$250.000	\$250.000	\$50.000
Sillas Rimax	4	\$50.000	\$200.000	\$40.000
Papeleras	3	\$20.000	\$60.000	\$12.000
Kit herramientas de Papelería	3	\$15.000	\$45.000	\$9.000
Extintor	1	\$50.000	\$50.000	\$10.000
Botiquín	1	\$50.000	\$50.000	\$10.000
TOTAL	17	\$1.355.000	\$2.095.000	\$419.000

Tabla 37 Depreciación de activos fijos. Equipos de oficina y cómputo

DESCRIPCION	CANT	VALOR UNIT	VALOR TOTAL	DEPRECIACION
Equipo de cómputo de escritorio	1	\$900.000	\$900.000	\$180.000
Equipo de cómputo portátil	1	\$1.300.000	\$1.300.000	\$260.000
Teléfonos	2	\$30.000	\$60.000	\$12.000
Impresora Multifuncional laser	1	\$500.000	\$500.000	\$100.000
Estabilizador	1	\$70.000	\$70.000	\$14.000
Software Contable	1	\$800.000	\$800.000	\$160.000
Equipo celular con plan	1	\$80.000	\$80.000	\$16.000
TOTAL	9	3.770.000	3.710.000	\$742.000

5.1.5.2.4. Amortización de Activos diferidos. Corresponde a la amortización en forma lineal de la inversión diferida en los 5 años de vida útil del proyecto

Tabla 38 Amortización de activos diferidos

DESCRIPCION	TOTAL	AMORTIZACION ANUAL
Estudios de factibilidad	\$800.000	\$160.000
Constitución de la empresa	\$300.000	\$60.000
Arreglos locativos	\$300.000	\$60.000
Capacitación de personal	\$500.000	\$100.000
Promociones de lanzamiento	\$500.000	\$100.000
Publicidad de lanzamiento	\$1.660.000	\$332.000
TOTAL DE INVERSIÓN DIFERIDA	\$4.060.000	\$812.000

5.1.5.2.5. Total de Gastos de administración y ventas. Corresponde a la suma de los gastos de personal, gastos de administración, depreciación de activos fijos y amortización de inversión diferida.

Tabla 39 Total de gastos de administración y ventas

Concepto	Valor
Personal administrativo	\$1.842.350
Gastos de administración	\$1.470.000
Depreciación activos fijos	\$1.161.000
Amortización de inversión diferida	\$812.000
Total	\$5.285.350

5.1.5.3. Gastos Financieros. La inversión requerida será aportada en su totalidad por los socios por lo que no se requiere financiación de terceros.

5.1.5.4. Total de Capital de trabajo. El capital de trabajo necesario para la puesta en marcha del proyecto corresponde a los costos operativos o de prestación de servicios y los costos de administración y ventas sin incluir la depreciación de los activos fijos y la amortización de inversión diferida teniendo en cuenta que estos no representan salida de efectivo.

Tabla 40 Total Capital de trabajo

Concepto	Valor
Costos operativos	\$7.901.850
Gastos de administración y ventas	\$3.312.350

TOTAL	\$11.214.200
--------------	---------------------

5.1.6. Inversión total.

Representan los dineros requeridos para la planeación y puesta en marcha de la empresa los cuales serán aportados en su totalidad por los asociados.

Tabla 41 Inversión total

Concepto	Valor
Inversión fija	\$5.805.000
Inversión diferida	\$4.060.000
Inversión en capital de trabajo	\$11.214.200
TOTAL	\$21.079.200

5.2. COSTOS Y GASTOS

5.2.1. Costos y gastos fijos. Corresponde a los costos y gastos en los que se incurre independientemente del volumen de servicios prestados.

5.2.1.1. Costos de prestación del servicio. Están constituidos por los costos en que se incurre por la prestación del servicio, incluye los costos de salarios, auxilio de transporte y prestaciones sociales y aportes (corresponden aproximadamente al 40% del salario) de las 12 operarias o empleadas en misión y el supervisor.

Tabla 42 Costos de prestación de servicio

Cargo	Cant.	Salario + aux. de tpte mensual	Prestaciones y aportes	Valor anual
Operarias	10	\$718350	\$257.740	\$120.682.800
Supervisor	1	\$718350	\$257.740	\$12.068.280
TOTAL				\$132.751.080

5.2.1.2. Gastos de Administración y ventas. Conformados por los gastos asociados al funcionamiento mismo de la empresa

Tabla 43 Gastos de personal de administración y ventas

Cargo	Salario + Aux. de transporte mensual	Prestaciones y aportes	Total
Gerente	\$874.000	\$349.600	\$14.683.200
Secretaria	\$718.350	\$257.740	\$12.068.280
Contador	\$250.000	No aplica	\$3.000.000
TOTAL			\$29.751.480

5.2.1.3. Total de costos y gastos fijos

Tabla 44 Total de costos y gastos fijos

CONCEPTO	VALOR ANUAL
Costos de prestación del servicio	\$132.751.080
Gastos de personal de administración	\$29.751.480
Gastos de administración y ventas	\$17.640.000
TOTAL	\$180.142.560

5.2.2. Costos y gastos variables. Son los costos y gastos en que incurre la empresa y varían de acuerdo al volumen de servicios prestados. Para el caso no aplica este rubro toda vez que los costos y gastos son independiente del volumen de servicios

5.2.3. Costo y gasto total unitario. Permite calcular el costo unitario por servicio con base en los costos y gastos totales anuales y el número de servicios de cada tipo de acuerdo a lo establecido en el estudio de mercados.

Tabla 45 Costo total unitario por servicio

Concepto	Valor anual	Lavado 28%	Aseo 32%	Planchado 23%	Cocina 12%	Cuidado de niños 5%
Costos de prestación del servicio	\$132751080	\$37170302	\$42480346	\$30532748	\$15930130	\$6637554
Gastos de personal de administración	\$29751480	\$8330414	\$9520474	\$6842840	\$3570178	\$1487574
Gastos de administración y ventas	\$17640000	\$4939200	\$5644800	\$4057200	\$2116800	\$882000
TOTAL	\$180142560	\$50439917	\$57645619	\$41432789	\$21617107	\$9007128
(÷) # de servicios por año	5040	1411	1613	1159	605	252
COSTO UNITARIO	\$35743	\$35743	\$35743	\$35743	\$35743	\$35743

5.3 PRECIO DE VENTA

El precio de venta se estima basándose en el costo unitario que en promedio está alrededor de \$36.000 por servicio más un margen de utilidad del 10%. Lo que nos lleva a establecer un precio de venta por servicio de **\$40.000** (cuarenta mil pesos) en promedio. No obstante si es necesario y de acuerdo a las condiciones del servicio, éste valor puede tener una pequeña variación.

Es importante resaltar que este valor se ajusta a los precios del mercado, de acuerdo a lo que arroja el estudio, y que lleva el valor agregado de que la persona que requiere el servicio cuenta con la tranquilidad que no va a tener ningún inconveniente en lo que hace referencia a contratación y derechos laborales de las personas que realizan la tarea.

Así mismo, que en promedio se asume un costo igual para todos los servicios, ya que esto corresponde al pago por el trabajo realizado por las operarias y de funcionamiento de la empresa, que puede considerarse relativamente igual, el factor diferenciador en los servicios lo representa los insumos que son asumidos por el contratista.

5.4. PROYECCIONES FINANCIERAS

Las proyecciones se harán con pesos constantes durante los cinco años de vida útil del proyecto. “El precio real o constante de un producto es su precio expresado en unidades de poder adquisitivo del año cero. El precio real o constante hace abstracción del efecto inflacionario en el precio de un bien o servicio.”⁶

5.4.1. Ingresos: Los ingresos se calculan con base en 420 servicios mensuales que equivalen a 5040 servicios anuales, correspondiente a la capacidad instalada del proyecto, equivalente al 11.4% de la demanda insatisfecha. Con un incremento del 11% anual.

Tabla 46 Ingresos proyectados por servicios

INGRESOS PROYECT.	ANO 1	ANO 2	ANO 3	ANO 4	ANO 5
Servicios/año	5040	5594	6210	6893	7651
Por servicios	\$201.600.000	\$223.776.000	\$248.391.360	\$275.714.410	\$306.042.995
TOTAL	\$201.600.000	\$223.776.000	\$248.391.360	\$275.714.410	\$306.042.995

⁶<http://www.gestiopolis.com/evaluacion-financiera-proyectos-proyeccion-precios-corrientes-constantes/>

5.4.2. Egresos: Considerando que las proyecciones se están haciendo a precios constantes, los valores son iguales para todos los años.

Tabla 47 Egresos proyectados

CONCEPTO	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
Costos de prestación del servicio	\$132.751.080	\$132.751.080	\$132.751.080	\$132.751.080	\$132.751.080
Gastos de personal de administración	\$29.751.480	\$29.751.480	\$29.751.480	\$29.751.480	\$29.751.480
Gastos de administración y ventas	\$17.640.000	\$17.640.000	\$17.640.000	\$17.640.000	\$17.640.000
TOTAL	\$180.142.560	\$180.142.560	\$180.142.560	\$180.142.560	\$180.142.560

5.5. ESTADOS FINANCIEROS PROYECTADOS

5.5.1. Estado de resultados proyectado a 5 años

Tabla 48 Estados de resultados proyectados

CONCEPTO	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Ingresos	\$201.600.000	\$201.600.000	\$201.600.000	\$201.600.000	\$201.600.000
- Costos operativos	\$132.751.080	\$132.751.080	\$132.751.080	\$132.751.080	\$132.751.080
Utilidad Bruta	\$68.848.920	\$68.848.920	\$68.848.920	\$68.848.920	\$68.848.920
- Gastos persona administrativos	\$29.751.480	\$29.751.480	\$29.751.480	\$29.751.480	\$29.751.480
- Gastos administrativos	\$17.640.000	\$17.640.000	\$17.640.000	\$17.640.000	\$17.640.000
Utilidad neta	\$21.457.440	\$21.457.440	\$21.457.440	\$21.457.440	\$21.457.440
- Impuestos (35%)	\$7.510.104	\$7.510.104	\$7.510.104	\$7.510.104	\$7.510.104
UTILIDAD DEL EJERCICIO	\$13.947.336	\$13.947.336	\$13.947.336	\$13.947.336	\$13.947.336

5.5.2. Flujo de Caja proyectado. El flujo de caja proyectado se hace a precios constantes y representa la entrada de dinero por concepto de prestación de servicios y las salidas de dinero por concepto de costos operativos y gastos de administración y ventas. En lo que hace referencia al costo de personal tanto en misión (operarias y supervisor) como de planta (administrativos) se incluye un 40% adicional por concepto de aportes y parafiscales.

Tabla 49 Flujo de caja proyectado

Concepto	AÑO 0	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
Ingresos						
Saldo inicial	\$21.079.200	11.214.200	32.671.640	54.129.080	75.586.520	97.043.960
Ingresos por servicios		\$201.600.000	\$201.600.000	\$201.600.000	\$201.600.000	\$201.600.000
Total de ingresos	\$21.079.200	\$212.814.200	\$234.271.640	\$255.729.080	\$277.186.520	\$298.643.960
Egresos						
Costos de prestación del servicio		\$132.751.080	\$132.751.080	\$132.751.080	\$132.751.080	\$132.751.080
Gastos de personal de administración		\$29.751.480	\$29.751.480	\$29.751.480	\$29.751.480	\$29.751.480
Gastos de administración y ventas		\$17.640.000	\$17.640.000	\$17.640.000	\$17.640.000	\$17.640.000
Inversión fija	\$5.805.000					
Inversión diferida	\$4.060.000					
Total de egresos	9.865.000	180.142.560	180.142.560	180.142.560	180.142.560	180.142.560
Saldo en caja del periodo	\$11.214.200	\$32.671.640	\$54.129.080	\$75.586.520	\$97.043.960	\$118.501.400

5.5.3. Balance General inicial y proyectado: El balance general representa la situación financiera o las condiciones de la empresa, en un momento dado, según se refleja en los registros contables. Presenta en forma resumida el total de sus activos, pertenecientes o derechos, de las deudas y del patrimonio

Tabla 50 Balance general proyectado

DETALLE	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO4	AÑO 5
ACTIVO					
CORRIENTE					
Capital d trabajo	11214200	11214200	11214200	11214200	11214200
Caja y Bancos		21.457.440	21.457.440	21.457.440	21.457.440
TOTAL ACTIVO CORRIENTE	11.214.200	32.671.640	32.671.640	32.671.640	32.671.640
NO CORRIENTE					
Muebles y Enseres	2.095.000	2.095.000	2.095.000	2.095.000	2.095.000
Equipo de oficina	3.710.000	3.710.000	3.710.000	3.710.000	3.710.000
Depreciación			-1.161.000	-2.322.000	-3.483.000
Activo diferido	4.060.000	4.060.000	4.060.000	4.060.000	4.060.000
TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE	9.865.000	9.865.000	8.704.000	7.543.000	6.382.000
TOTAL ACTIVO	\$21.079.200	\$42.536.640	\$41.375.640	\$40.214.640	\$39.053.640
PASIVO					
Depreciación			-1.161.000	-2.322.000	-3.483.000
Impuesto d renta		7.510.104	7.510.104	7.510.104	7.510.104
TOTAL PASIVO		7510104	6349104	5188104	4027104
PATRIMONIO					
Capital Social	21.079.200	21.079.200	21.079.200	21.079.200	21.079.200
Utilidad del ejercicio		13.947.336	13.947.336	13.947.336	13.947.336
TOTAL PATRIMONIO	21.079.200	35.026.536	35.026.536	35.026.536	35.026.536
TOTAL PASIVO + PATRIMONIO	\$21.079.200	\$42.536.640	\$41.375.640	\$40.214.640	\$39.053.640

5.6. CONCLUSION

El estudio financiero arroja que para poner en funcionamiento la empresa de acuerdo a las características dadas en los estudios anteriores se requiere un capital de trabajo de \$21.079.200, valor que es posible asumirlo por las creadoras del proyecto por lo que no se requiere financiación crediticia.

Así mismo se encuentra que una vez calculados los costos totales y trasladados a la cantidad de servicios a prestar se obtiene un costo unitario promedio de aproximadamente \$37000 lo que permite asignar un precio de venta de \$40000 por servicio dejando una margen de utilidad entre el 9% y el 10% aproximadamente.

Finalmente los estados financieros reflejan que la empresa será autosostenible pues el estado de resultados arroja saldos positivos por valor de \$13.947.336., cálculos realizados a precios constantes.

6. EVALUACION DEL PROYECTO

Este proceso juega un papel trascendente, al permitir realizar ajustes en el diseño y ejecución del proyecto, de tal forma que facilite el cumplimiento de las actividades programadas y el logro de los objetivos.

6.1 EVALUACION SOCIALY LOS ASPECTOS CLAVES DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

El impacto social de la empresa se concentra en identificar y potenciar el papel social de la empresa desde su quehacer propio. Qué, cómo y a quién producir son preguntas fundamentales para la reflexión en el día a día de la actividad empresarial.

El proyecto genera un gran impacto social principalmente por el beneficio que brinda con respecto a la generación de empleo, generando 12 empleos directos a las operarias y 3 empleos directos para el personal administrativo; así como el mejoramiento de la calidad de vida de las personas, ya sea como empleadas de la empresa o como clientes de la misma.

Así mismo la formalización de este tipo de trabajo contribuye de manera positiva con la creación de la empresa ya que actualmente es indispensable ofrecer a los empleados seguridad y confianza en el momento de pertenecer a cualquier empresa, es por esto que se plantea de manera muy clara la oportunidad de laborar de manera tranquila recibiendo todos los beneficios exigidos por la ley y obteniendo constantemente una excelente motivación lo que conlleva a un mejor desempeño tanto personal como laboral.

Además del beneficio que reciben las empleadas de la empresa, es importante también mencionar el beneficio que reciben los clientes con respecto a los servicios que van a adquirir, pues serán realizados por personas capacitadas y aptas, las cuales ofrecerán un ambiente de respeto y confianza frente a cada labor realizada, de tal manera que se garantiza la calidad de cada servicio prestado, contribuyendo con el beneficio de todos los miembros del hogar; sin que esto le implique compromisos laborales y legales y las empleadas.

De manera general se puede afirmar que la creación de la empresa “CLEAN HOUSE” tiene un impacto social positivo y que su ejecución brinda para los habitantes del municipio de San Gil gran beneficio ya sea como clientes o como empleado; además de ser viable dada la gran demanda que tiene este tipo de servicios en el momento, en contraste con las obligaciones que la reglamentación

legal ha fortalecido en los últimos tiempos para garantizar los derechos laborales de las empleadas de servicio, lo que hace que este tipo de contratación a través de una empresa de servicios temporales será muy atractiva para las familias.

6.2 EVALUACION AMBIENTAL

Se trata de tener en cuenta en forma explícita los efectos que sobre el medio ambiente genere el proyecto. Se busca entonces prever, mitigar o controlar esos efectos nocivos que afectan las condiciones de vida de la población presente y futura, al depredar los llamados bienes ambientales.

6.2.1 Matriz de evaluación de impactos

Tabla 51 Matriz de evaluación de impactos

MATRIZ DE EVALUACION DE IMPACTOS			
	Criterio de evaluación	Impacto	
		Positivo (+)	Negativo (-)
A G U A	Alteración morfológica		X
	Ocupación temporal de cauces		X
	Aumento contaminación		X
A I R E	Generación de ruido		X
	Emisiones de polvo		X
	Aumento de la temperatura		X
S U E L O	Generación de procesos erosivos		X
	Aplicación de agentes contaminantes		X
	Desestabilización de componentes		X
V E G E T	Remoción de vegetación natural		X
	Tala de arboles		X

A C T I O N	Destrucción de fauna y flora		X
D E S E C H O S	Generación de desechos orgánicos		X
	Generación de desechos reciclables		X
	Contaminación por mal manejo de desechos		X

La empresa prestadora de servicios domésticos temporales en el municipio de San Gil no tiene mayor impacto directo sobre el medio ambiente, como se puede apreciar en el cuadro anterior la generación de residuos y adicionalmente el mal manejo de ellos es lo que conlleva a contaminar especialmente el agua. El aire, el suelo y la vegetación no tienen impacto negativo ya que los servicios que se van a prestar no intervienen en estos factores.

Aunque es muy importante reconocer que las viviendas, o el sector doméstico, tienen una gran responsabilidad en la degradación ambiental del planeta y una enorme capacidad para cambiar los procesos productivos a través de la selección en la demanda de bienes y servicios. Así, es claro que tanto las elecciones hechas por los ciudadanos a la hora de comprar, como la manera en que éstos manejan sus hogares, pueden tener una influencia ambiental muy significativa, tanto directa como indirectamente, pero esto ya depende de cada hogar.

Por otra parte, las propias viviendas, tienen un impacto directo por el consumo de recursos naturales (incluyendo energía y agua), la generación de residuos, el vertido de aguas residuales y la emisión de gases contaminantes a la atmósfera. Debemos además tener en cuenta el ciclo de vida completo de las viviendas, incluyendo su construcción y su final de vida tras la demolición.⁷

6.2.2 Plan de mitigación dentro de un desarrollo sostenible: A pesar del bajo impacto directo que puede generar la empresa frente al medio ambiente a continuación se plantean algunas estrategias de mitigación para llevarlas a cabo en los hogares y contribuir con la conservación de este.

⁷<http://www.ecodes.org/archivo/proyectos/archivoecodes/pages/articulos/articulo34cf.html?idarticul>

Implementar detergentes ecológicos con el fin de reducir el grado de contaminación a los recursos naturales como el agua, también el suelo y el aire, así mismo usar empaques biodegradables y reducir el consumo de bolsas y frascos plásticos ya que estos son muy contaminantes.

Contribuir con el ahorro de energía eléctrica apagando las luces innecesarias, desconectando los electrodomésticos que no están en uso y haciendo mantenimiento de estos para evitar el desperdicio, así mismo ahorrar agua al máximo siguiendo todas las recomendaciones como cerrar las llaves, revisar el goteo, evitar usar grandes cantidades de agua para la limpieza.

Reciclar y reutilizar son dos aspectos bastante importantes para disminuir el deterioro del medio ambiente.

Cabe mencionar que nuestras empleadas estarán capacitadas para contribuir con el buen manejo de los recursos en cada hogar en el cual lleven a cabo nuestros servicios, además también están en la obligación de concientizar a cada uno de los miembros de ese hogar para que contribuyan positivamente con el medio ambiente.

6.4. EVALUACION FINANCIERA

Para realizar la evaluación financiera del proyecto se tienen en cuenta los siguientes valores

TES: Títulos de Tesorería a 5 años del Banco de la República. De acuerdo a la última puesta en el mercado de estos títulos se toma como valor para TES= 3.5%⁸.

TR: Tasa de Riesgo: se toma como tasa riesgo un valor del 10% como rentabilidad adicional exigida

Es decir, los inversionistas esperan que sus dineros le generen una rentabilidad a razón de 13.5% por año.

$$\text{(Tasa de oportunidad) TO} = [((1 + \text{TES})(1 + \text{TR})) - 1] * 100$$

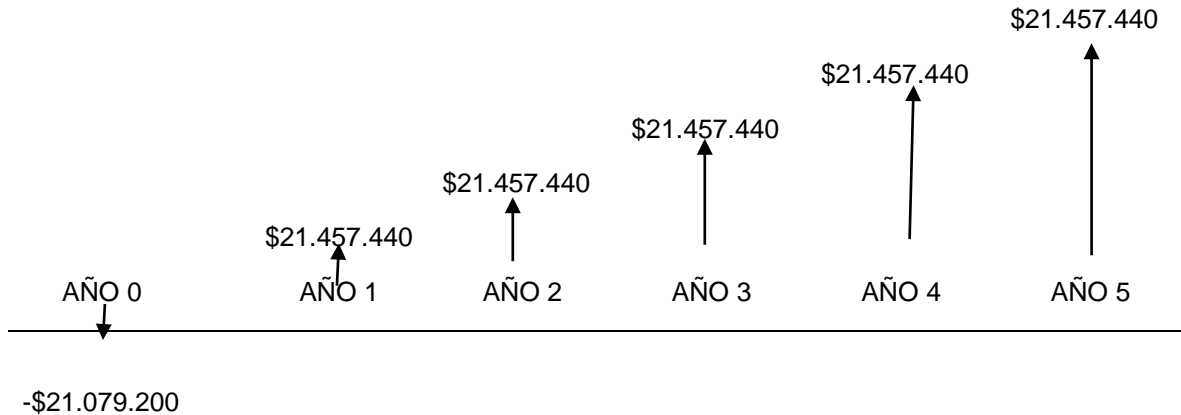
$$\text{TO} = [((1 + 0,035))(1 + 0,10) - 1] * 100$$

$$\text{TO} = 14.89\%$$

⁸<http://www.minhacienda.gov.co/portal/page/portal/HomeMinhacienda/saladeprensa/06032015-comunicado-47>

Considerando que como todo el proyecto ha sido financiado con recursos propios de las propietarias, la TO se asume igual a la TMAR (Tasa mínima atractiva de retorno), por lo que tampoco hay necesidad de deflestarla.

6.4.1. Valor Presente neto. El valor presente neto se calcula a partir de los valores operacionales obtenidos en el flujo de caja que se muestran a continuación.



VPN = \$91.658.046,26

Esto significa que si se invierte en este proyecto se ganan \$91.658.046,26 más que si se invirtiera en otro proyecto de inversión.

6.4.2. Tasa interna de retorno TIR. Es la tasa que iguala el valor presente neto a cero. La tasa interna de retorno también es conocida como la tasa de rentabilidad producto de la reinversión de los flujos netos de efectivo dentro de la operación propia del negocio y se expresa en porcentaje.

Para calcular este valor se relacionan los valores de saldo en caja operacional (ingresos – egresos) y a través de la fórmula aplicable a una hoja de cálculo se evalúa la TIR obteniendo el siguiente resultado: 30,1% lo que indica que por cada peso invertido los inversionistas recibirán \$0,301 aproximadamente; lo que hace el proyecto atractivo y rentable

6.4.3. Período de Recuperación. Es el tiempo promedio estipulado donde los flujos netos efectivos sin actualizar cubren el monto total de la inversión.

Siempre y cuando las condiciones estimadas y proyectadas para el proyecto se den, el monto de inversión de \$21.079.200 se recuperará antes de 1 año.

6.4.4. Análisis de razones financiera: Las razones financieras aplicadas para evaluar el proyecto son:

- **Razones de Liquidez.** Razón Corriente y Razón de Capital de trabajo

Razón Corriente = $\frac{\text{Activo corriente}}{\text{Pasivo corriente}} = \frac{32.671.440}{0} = 32.671.440$; significa que la empresa tiene \$32.671.440, disponibles para pagar deudas a corto plazo

Razón de Capital de trabajo = $\text{Activo corriente} - \text{pasivo corriente}$
 $= 32.671.440 - 0 = 32.671.440$

La empresa cuenta con todo su activo corriente como capital de trabajo ya que no tiene deudas.

- **Razón de endeudamiento:**

Razón de endeudamiento = $\frac{\text{pasivos}}{\text{activos totales}} = \frac{0}{45.536.640} = 0$; esto significa que la empresa no tiene nivel de endeudamiento y que por lo tanto tiene una alta capacidad de endeudamiento en caso de necesitar financiación de terceros

- **Razones de actividad**

Rotación de activos operacionales = $\frac{\text{ventas}}{\text{activos operacionales}}$
 $= \frac{201.600.000}{9.865.000} = 20,44$

Significa que los activos operacionales rotan 20,44 veces, es decir, por cada peso invertido se generan \$20,44 en ventas.

Rotación de activos totales = $\frac{\text{ventas}}{\text{activos totales}}$
 $= \frac{201.600.000}{45.536.640} = 4,42$

Significa que los activos totales rotan 4,42 veces, es decir, por cada peso invertido se generan \$4,42 en ventas.

- **Razones de rentabilidad**

Margen de operación = $\frac{\text{Utilidad operacional}}{\text{Ventas}} = \frac{21.457.440}{201.600.00} = 0,1064$; Esto significa que por cada peso que se vende se genera una utilidad operacional de \$0,1064.

Margen neto de ganancia = $\frac{Utilidad\ neta}{Ventas} = \frac{13.947.336}{201.600.000} = 0,069$; Esto significa que por cada peso que se vende se genera una utilidad neta de \$0,069, entendiéndose que esto se calcula después de hacer el descuento del impuesto por pagar.

Rentabilidad = $\frac{utilidad\ neta*100}{patrimonio} = \frac{13.947.336*100}{35026536} = 39,82\%$; Esto significa que los inversionistas recibirán una rentabilidad de 39,82% sobre su inversión.

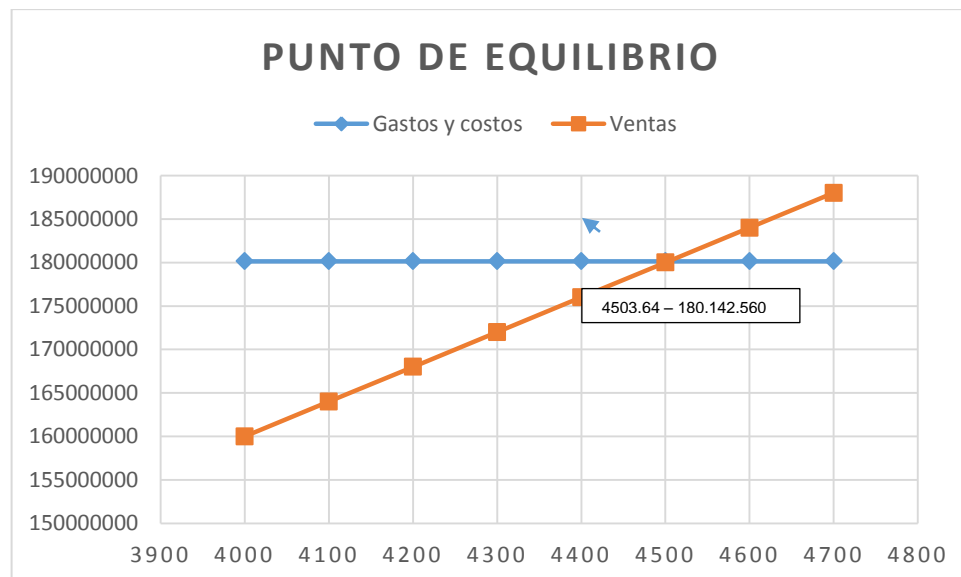
6.5. PUNTO DE EQUILIBRIO

Representa el punto donde los ingresos igualan a los costos, es decir el número de servicios que cubren los costos sin que quede utilidad. Para determinar el punto de equilibrio es necesario tener en cuenta los costos fijos y costos variables; sin embargo, para este tipo de empresa prestadora de servicios donde no se contemplan costos variables el cálculo del punto de equilibrio se limita a determinar el número de servicios que se deben cumplir para cubrir los costos fijos.

$$P.E. = \frac{Costos\ fijos\ anuales}{Precio\ de\ servicio} = \frac{180.142.560}{40000} = 4503,64$$

Lo que significa que la empresa debe prestar aproximadamente 4504 servicios anuales para poder cubrir sus gastos sin recibir utilidad; menos de éstos servicios representarían pérdidas y más constituiría una ganancia.

Ilustración 8 Punto de equilibrio



7. CONCLUSION

La prestación del servicio doméstico a través de una empresa prestadora de servicios temporales es una excelente opción para suplir las necesidades de este servicio que tienen los hogares de estrato 3 y 4, de los cuales el 83% estarían dispuestos a contratar los servicios bajo esta modalidad ya que les brinda y garantiza seguridad, confianza y excelencia en la realización de las actividades del hogar; así mismo, los exime de la obligación de formalizar la contratación de una empleada doméstica.

De otro lado la empresa brinda a las madres cabeza de familia que se dedican informalmente a esta labor, seguir realizando esta actividad con la seguridad y respaldo que les garantiza un contrato laboral, con los beneficios propios que esto conlleva garantizando así que seguirán contando con los ingresos requeridos para su sustento y el de familias y con la tranquilidad de poder sortear más cómodamente cualquier imprevisto o calamidad, ésta posibilidad es atractiva para el 72% de las mujeres que se dedican a esta labor.

Así mismo el estudio y evaluación financiera refleja que el número de servicios anuales proyectados con base en el estudio de mercados a un precio de \$40000 cada uno garantiza los ingresos necesarios para cubrir los costos fijos que genera el funcionamiento de la empresa considerando que no se tendrán costos variables ya que los insumos requeridos para la realización de las tareas del hogar serán proporcionados, como es costumbre, en el hogar donde se preste el servicio. Estos valores reflejan unos indicadores financieros viables y una TIR de 28.3% lo que mucho más atractivo que lo que esperan recibir los inversionistas correspondiente a un 13.5% (TES = 3.5% Y TR = 10%). No obstante es importante tener en cuenta el punto de equilibrio con el fin de que siempre se garantice contar con los recursos necesarios para el funcionamiento de la empresa.

En este orden de ideas y considerando también, los valores calculados y detallados en el proyecto, se concluye claramente que la empresa es una propuesta viable y rentable para todas las partes involucradas, los familias, las madres prestadores del servicio y las inversionistas.

8. RECOMENDACIONES

Las autoras del proyecto recomiendan tener en cuenta los siguientes aspectos para garantizar los resultados proyectados:

- Realizar capacitaciones en convenio con el SENA o con la Caja de Compensación para contar con personal en misión actualizado y en mejoramiento continuo para la realización de sus labores.
- Realizar procesos de selección rigurosos que garanticen contar con el personal idóneo en las diferentes labores.
- Llevar un control riguroso de tal manera que se lleve registro y contabilización de los servicios prestados periódicamente, para que, de ser necesario se diseñen estrategias que garanticen siempre la prestación de servicios requeridos para alcanzar y sobrepasar el punto de equilibrio.
- Mantener un contacto directo y continuo con las familias que contratan los servicios con el fin de escuchar sus sugerencias y recomendaciones y aplicar procesos de mejora continua en la calidad ofrecida.
- Capacitar al personal en diferentes actividades con el fin de evitar situaciones complejas de falta de empleadas expertas en las labores requeridas.

BIBLIOGRAFIA

HERNÁNDEZ SAMPIER, Roberto. Metodología de la Investigación., Editorial: McGrawHill.

JANY JOSER, Nicolás. Investigación Integral de Mercados: un enfoque para el siglo XXI. Cuarta Edición. Mc Graw Hill.

www.definicionabc.com/general/innovacion.php#ixzz338BrP2BH

www.elespectador.com/noticias/economia/solo-el-9-de-empresas-colombia-son-innovadoras-articulo-437507

www.gerencie.com/emprendimiento.html

www.sangil.gov.co//pbot/doc_download/44-plan-de-desarrollo-2012-2015/capitulo-4-numeral-4.1.2.4/tabla-18

www.sangil.com.co/generalidades.php/aspectodemografico

www.zonaeconomica.com/definicion/competitividad

ANEXOS



UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER
INSTITUTO DE PROYECCIÓN REGIONAL Y EDUCACIÓN A DISTANCIA
ESTUDIANTES DE OCTAVO SEMESTRE DE GESTIÓN EMPRESARIAL
INVESTIGACIÓN DE MERCADOS

Nombre: _____ Estado civil _____
 Edad _____ Sexo _____ Estrato _____
 Teléfono _____ Correo electrónico _____

Objetivo: La realización de la encuesta tiene como finalidad conocer las preferencias y gustos del consumidor para la implementación de una empresa prestadora de servicios domésticos en el municipio de San Gil, esta encuesta servirá para conocer las necesidades del consumidor y determinar el grado de demanda que existe por dicho servicio.

- | | |
|--|--|
| <p>1. ¿Contrata usted personal para realizar las labores domésticas de su hogar?</p> <p>___ SI ___ NO</p> | <p>7. ¿Conoce alguna empresa especializada en suministrar personal calificado para realizar labores domésticas en el hogar?</p> <p>___ SI ___ NO</p> |
| <p>2. ¿Usualmente quién realiza las labores domésticas en su casa?</p> <p>___ Usted
 ___ Empleada doméstica
 ___ Empresas especializadas
 ___ Un familiar que vive en su casa</p> | <p>8. ¿Si existiera en San Gil, una empresa especializada en prestar servicios domésticos la contrataría?</p> <p>___ SI ___ NO</p> |
| <p>3. ¿En promedio cual es el valor que ha pagado por un servicio doméstico en su hogar?</p> <p>___ Entre \$ 20.000 y \$ 30.000
 ___ Entre \$ 30.001 y \$ 35.000
 ___ Entre \$ 35.001 y \$ 40.000
 ___ Mas de 40.000</p> | <p>9. ¿Qué servicio le gustaría recibir?</p> <p>___ Lavado
 ___ Aseo general
 ___ Planchado
 ___ Cocinar
 ___ Cuidado de niños</p> |
| <p>4. ¿Contrataría usted con una empresa especializada en prestar servicios domésticos para su hogar?</p> <p>___ SI ___ NO</p> | <p>10. ¿Con qué frecuencia contrataría usted este servicio?</p> <p>___ Diario
 ___ Semanal
 ___ Quincenal
 ___ Mensual</p> |
| <p>5. ¿Ha tenido problemas con el personal contratado para realizar las labores domésticas de su hogar?</p> <p>___ SI ___ NO</p> | <p>11. ¿En qué jornada le gustaría recibir estos servicios?</p> <p>___ Mañana
 ___ Tarde</p> |
| <p>6. ¿Qué problemas ha tenido con este personal?</p> <p>___ Impuntualidad
 ___ Robo
 ___ Inasistencia
 ___ Trabajo mal hecho</p> | <p>12. ¿Mediante que medio le gustaría enterarse de la existencia de una empresa que provee servicios domésticos para su hogar?</p> <p>___ Correo electrónico
 ___ Radio
 ___ Televisión
 ___ Volantes</p> |

ANEXO A ENCUESTA A LOS CLIENTES POTENCIALES DEL SERVICIO DOMESTICO

ANEXO B ENCUESTA A LAS CLIENTES POTENCIALES COMO EMPLEADAS MISIONALES

GESTIÓN
EMPRESARIAL

IPRED

INSTITUTO DE PROYECCIÓN REGIONAL Y EDUCACIÓN A DISTANCIA

UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER
INSTITUTO DE PROYECCIÓN REGIONAL Y EDUCACIÓN A DISTANCIA
ESTUDIANTES DE OCTAVO SEMESTRE DE GESTIÓN EMPRESARIAL
INVESTIGACIÓN DE MERCADOS

Nombre: _____ Estado civil _____
Edad _____ Sexo _____ Estrato _____
Teléfono _____ Correo electrónico _____

Objetivo: la realización de la encuesta tiene como finalidad conocer las expectativas de las personas que realizan labores domésticas con respecto a la creación de una empresa prestadora de servicios domésticos temporales en el municipio de San Gil.

1. ¿Al ser contratada para desempeñar una labor doméstica de que manera prefiere hacerlo?

- ___ Directamente
- ___ Por medio de una empresa
- ___ Por recomendación

2. ¿Cuándo presta sus servicios domésticos queda conforme con el pago?

- ___ SI ___ NO

3. ¿Actualmente cuando recibe en promedio por un día laborado prestando sus servicios domésticos?

- ___ Entre \$ 10.000 y \$ 20.000
- ___ Entre \$ 20.001 y \$ 30.000
- ___ Entre \$ 30.001 y \$ 40.000
- ___ Mas de 40.001

4. ¿Si existiera una empresa dedicada a prestar servicios domésticos le gustaría trabajar allí?

- ___ SI ___ NO

5. ¿Al trabajar allí le gustaría recibir el pago completo de las prestaciones sociales exigidas por la ley?

- ___ SI ___ NO

6. ¿Con que disponibilidad contaría para trabajar con esta empresa?

- ___ Por horas
- ___ Por días
- ___ Medio tiempo
- ___ Tiempo completo

7. ¿Qué labor prefiere desempeñar en el momento de prestar sus servicios como empleada doméstica?

- ___ Lavar
- ___ Planchar
- ___ Cocinar
- ___ Aseo General
- ___ Cuidado de niños

ANEXO C MODELO PARA LA ELABORACIÓN DEL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS CON LAS EMPLEADAS MISIONALES

....., mayor de edad, identificado con cédula de ciudadanía No., actuando(en nombre propio, o en nombre y representación de un ente jurídico; si es este último caso, indicar razón social y nit del ente jurídico) quien en adelante se denominará EL CONTRATANTE, y mayor de edad identificado con cédula de ciudadanía No., domiciliado en, actuando en representación legal de y quien para los efectos del presente documento se denominará EL CONTRATISTA, acuerdan celebrar el presente CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS, el cual se registrará por las siguientes cláusulas: **PRIMERA.- OBJETO:** El CONTRATISTA en su calidad de empresa prestadora de servicios domésticos temporales, se obliga para con El CONTRATANTE a suministrar una persona idónea para ejecutar los trabajos y demás actividades propias del servicio contratado, el cual debe realizar de conformidad con las condiciones y cláusulas del presente documento y que consistirá en:....., sin que exista horario determinado, ni dependencia. **SEGUNDA.- DURACIÓN O PLAZO:** El plazo para la ejecución del presente contrato será de, contados a partir dey podrá prorrogarse por acuerdo entre las partes con antelación a la fecha de su expiración mediante la celebración de un contrato adicional que deberá constar por escrito. **TERCERA.- PRECIO:** El valor del contrato será por la suma de \$..... M/C. **CUARTA.- FORMA DE PAGO:** El valor del contrato será cancelado a la finalización y entrega a satisfacción del servicio **QUINTA.- OBLIGACIONES:** El CONTRATANTE deberá facilitar los insumos y elementos que sean necesarios, de manera oportuna, para la debida ejecución del servicio, y, estará obligado a cumplir con lo estipulado en las demás cláusulas y condiciones previstas en este documento. El CONTRATISTA deberá cumplir en forma eficiente y oportuna los trabajos encomendados y aquellas obligaciones que se generen de acuerdo con la naturaleza del servicio, con personal idóneo afiliado a una empresa promotora de salud EPS, y cotizar igualmente al sistema de seguridad social en pensiones tal como lo indica el [art.15 de la ley 100 de 1993](#) **SEXTA.- SUPERVISION:** El CONTRATANTE o su representante supervisará la ejecución del servicio encomendado, y podrá formular las

observaciones del caso, para ser analizadas conjuntamente con El CONTRATISTA. **SEPTIMA.-TERMINACIÓN.** El presente contrato terminará por acuerdo entre las partes y unilateralmente por el incumplimiento de las obligaciones derivadas del contrato. **OCTAVA.- INDEPENDENCIA:** El CONTRATISTA actuará por su cuenta, con autonomía y sin que exista relación laboral, ni subordinación con El CONTRATANTE. Sus derechos se limitarán por la naturaleza del contrato, a exigir el cumplimiento de las obligaciones del CONTRATANTE y el pago oportuno de su remuneración fijada en este documento. **NOVENA: DOMICILIO:** Para todos los efectos legales, se fija como domicilio contractual a la ciudad de

Las partes suscriben el presente documento en dos ejemplares, ante dos (2) testigos, a losdías del mes dedel año 200....., en la ciudad de

(Nombre Completo)
C.c.
Representante legal de: _____
Nit
CONTRATANTE

(Nombre Completo)
C.c.
CONTRATISTA

(Nombre Completo)
C.c.
Empleado en Misión