

ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UNA EMPRESA
PRESTADORA DE SERVICIOS DOMÉSTICOS TEMPORALES EN EL
MUNICIPIO DE LEBRIJA, SANTANDER

DUBAN ELÍAS PEREZ JOYA
ROSA PAOLA GARCÍA GONZÁLEZ

UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER
INSTITUTO DE PROYECCIÓN REGIONAL Y EDUCACIÓN A DISTANCIA
GESTIÓN EMPRESARIAL
BUCARAMANGA
2022

ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UNA EMPRESA
PRESTADORA DE SERVICIOS DOMÉSTICOS TEMPORALES EN EL
MUNICIPIO DE LEBRIJA, SANTANDER

DUBAN ELÍAS PEREZ JOYA
ROSA PAOLA GARCÍA GONZÁLEZ

Grado realizado para optar al título de profesional en Gestión Empresarial.

Director:
Oriol Alberto Mogollón Cañas
Especialista en Gerencia Financiera

UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER
INSTITUTO DE PROYECCIÓN REGIONAL Y EDUCACIÓN A DISTANCIA
GESTIÓN EMPRESARIAL
BUCARAMANGA
2022

AGRADECIMIENTOS

Nos gustaría agradecer en este espacio a muchas personas que nos han prestado su tiempo y sabiduría durante el proceso de esta investigación y elaboración del presente documento. En primer lugar, quisiera agradecer a Dios por todas las bendiciones, a nuestros padres que nos han ayudado y apoyado en todo el recorrido de esta carrera, a mis tutores por habernos orientado en todos los momentos que necesitamos consejos y ayuda, y por último pero no menos importante a la Universidad Industrial de Santander por haberme brindado tantas oportunidades y enriquecerme en conocimiento.

CONTENIDO

	pág.
INTRODUCCIÓN	15
1. ANÁLISIS GENERAL DE SECTOR	18
1.1. DESCRIPCIÓN DEL SECTOR	18
1.2. EVOLUCIÓN DEL SECTOR	19
1.3. TENDENCIAS DEL SECTOR	21
1.4. IDENTIFICACIÓN DE OPORTUNIDADES Y AMENAZAS	23
1.5. MARCO LEGAL	25
1.6. CONTEXTO GEOGRÁFICO	27
2. ESTUDIO DE MERCADOS.....	32
2.1. DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO O SERVICIO	32
2.1.1. Descripción, usos y especificaciones del producto/servicio.....	32
2.1.2. Atributos diferenciadores.....	33
2.2. SEGMENTO DE MERCADO	33
2.3. ESTUDIO DE LA DEMANDA	34
2.3.1. Necesidades de información.....	34
2.3.2. Tipo de estudio.....	34
2.3.3. Enfoque.....	35
2.3.4. Fuentes de información.....	35
2.3.5. Técnicas de investigación.....	35
2.3.6. Instrumento para la recolección de información.....	35
2.3.7. Modo de aplicación.....	35
2.3.8. Cálculo de la muestra.....	36
2.3.9. Alcance.....	36
2.3.10. Tiempo de aplicación.....	36
2.3.11. Tabulación, presentación y análisis de resultados.....	36
2.3.12. Estimación de la demanda actual.....	44
2.3.13. Estimación de la demanda efectiva.....	44

2.3.14.	Proyección de la demanda para los próximos cinco años.	45
2.4.	ANÁLISIS DE LA OFERTA	45
2.5.	DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO O SERVICIO MÍNIMO VIABLE	48
2.5.1.	Descripción, usos y especificaciones del producto o del servicio.	48
2.5.2.	Atributos diferenciadores del producto o del servicio con respecto a la competencia.	48
2.6.	ESTRUCTURA DE COMERCIALIZACIÓN Y DE DISTRIBUCIÓN	48
2.7.	ESTRATEGIA PARA FIJACIÓN DE PRECIOS	49
2.8.	RELACIONAMIENTO CON LOS CLIENTES	49
2.8.1.	Estrategias de comunicación.	49
2.8.2.	Presupuesto de comunicación.	50
2.8.2.1.	Presupuesto de lanzamiento.	50
2.8.2.2.	Presupuesto de operación.	51
3.	ESTUDIO TÉCNICO	52
3.1.	TIPO DE PROYECTO	52
3.2.	DESARROLLO OPERATIVO DEL PROYECTO	52
3.2.1.	Ficha técnica del producto mínimo viable.	52
3.2.2.	Descripción y diagramación de actividades clave.	53
3.2.3.	Características del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST).	54
3.2.4.	Análisis Ambiental.	55
3.2.5.	Recursos Clave.	56
3.2.5.1.	Talento humano.	57
3.2.5.2.	Infraestructura.	57
3.2.5.3.	Insumos y/o materias primas.	58
3.2.6.	Distribución de planta.	58
3.2.7.	Localización.	59
3.2.7.1.	Macro localización.	59
3.2.7.2.	Micro localización.	60
3.2.8.	Control de calidad.	63

3.3.	CAPACIDAD DEL PROYECTO	63
3.3.1.	Capacidad total diseñada por línea de producto o servicio.....	63
3.3.2.	Capacidad instalada.....	64
3.3.3.	Capacidad utilizada y proyectada.	65
4.	ESTUDIO ADMINISTRATIVO	67
4.1.	FORMA DE CONSTITUCIÓN	67
4.2.	ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL.....	67
4.2.1.	Misión.	67
4.2.2.	Visión.....	68
4.2.3.	Valores Corporativos.....	68
4.2.4.	Organigrama.	68
4.2.5.	Asignación salarial.	69
5.	ESTUDIO FINANCIERO	72
5.1.	INVERSIONES FIJA Y DIFERIDA	72
5.1.1.	Inversión Fija.....	72
5.1.2.	Inversión diferida.....	73
5.2.	COSTOS Y GASTOS.....	74
5.2.1.	Costos de prestación del servicio.....	74
5.2.1.1.	Costos fijos de venta	74
5.2.1.2.	Costos variables de ventas.....	75
5.2.1.3.	Costos totales de ventas	76
5.2.2.	Gastos de administración y ventas	76
5.2.2.1.	Gastos fijos de administración y ventas	76
5.2.2.2.	Gastos variables de administración y ventas	78
5.2.2.3.	Gastos totales de administración y ventas	79
5.3.	CAPITAL DE TRABAJO.....	79
5.3.1.	Periodo de capital de trabajo.....	79
5.3.2.	Estructura del crédito.	79
5.3.2.1.	Amortización del crédito.	79
5.3.2.2.	Gastos financieros. (Solo intereses).....	81

5.3.3.	Cuadro resumen del capital de trabajo.	81
5.4.	INVERSIÓN TOTAL	82
5.5.	ESTRUCTURA DE CAPITAL	82
5.5.1.	Recursos propios.	82
5.5.2.	Recursos de financiación.	83
5.6.	PRECIO DE VENTA.....	83
5.7.	ESTADOS FINANCIEROS PROYECTADOS	84
5.7.1.	Estado de Resultados proyectado.	84
5.7.2.	Flujo de Fondos proyectado.....	86
5.7.3.	Estado de Situación Financiera inicial y proyectado	88
5.8.	EVALUACIÓN FINANCIERA	90
5.8.1.	Razones financieras.....	90
5.8.1.1.	Razones de liquidez.	90
5.8.1.2.	Razones de operación.....	91
5.8.1.3.	Razones de rentabilidad.....	92
5.8.1.4.	Razones de endeudamiento.....	93
5.8.2.	Indicadores de viabilidad.....	94
5.8.2.1.	Tasa Interna Retorno (TIR).....	94
5.8.2.2.	Valor Presente Neto (VPN).....	95
5.8.2.3.	Período de recuperación.	95
5.8.2.4.	Punto de equilibrio.	95
5.9.	TAMAÑO DEL PROYECTO	97
6.	CONCLUSIONES.....	98
7.	RECOMENDACIONES	100
	BIBLIOGRAFÍA.....	101
	ANEXOS	104

LISTA DE TABLAS

	pág.
Tabla 01 Disposición para la contratación del personal.	38
Tabla 02 Contratación de personal doméstico (% de consumo)	39
Tabla 03 Valor por un servicio prestado	39
Tabla 04 Problemas con el personal contratado	41
Tabla 05 Conocimiento de alguna empresa temporal	42
Tabla 06 Servicio recibido	43
Tabla 07 Publicidad	44
Tabla 08 Frecuencia de contratación del servicio	45
Tabla 09 Contratación por empresa temporal	46
Tabla 10 Proyección de demanda 5 años	48
Tabla 11 Competencia.....	49
Tabla 12 Presupuesto de lanzamiento de publicidad	54
Tabla 13 gastos de publicidad a un año	54
Tabla 14 Ficha Técnica	56
Tabla 15 Cotización SG - SST.....	59
Tabla 16 Talento humano	61
Tabla 17 Infraestructura.....	61
Tabla 18 Factores	66
Tabla 19 Ponderación de factores críticos para la localización de la empresa	66
Tabla 20 Determinación de la ubicación de la empresa	67
Tabla 21 Capacidad total diseñada	68
Tabla 22 Capacidad instalada	69
Tabla 23 Capacidad instalada y proyectada.....	70
Tabla 24 Capacidad proyectada a 5 años	70
Tabla 23 Asignación salarial.....	74
Tabla 24 Prestaciones	75

Tabla 25 Equipo de cómputo y comunicación	76
Tabla 26 Equipo de Oficina:	76
Tabla 27 Inversión Fija:	77
Tabla 28 Inversión Diferida:	77
Tabla 29 Mano de Obra Directa:	78
Tabla 30 Total Costos Variables:.....	79
Tabla 31 Costos Totales de Ventas.....	79
Tabla 32 Nomina Administrativa	80
Tabla 33 Nomina de Ventas	80
Tabla 34 Total de Gastos fijos de administración y ventas	81
Tabla 35 Gastos totales de administración y ventas	82
Tabla 36 Capital de Trabajo	82
Tabla 37 Estructura del crédito	82
Tabla 38 Amortización del crédito	83
Tabla 39 Gastos financieros	84
Tabla 40 Capital de Trabajo	85
Tabla 41 Inversión Total	85
Tabla 42 Recursos propios.....	86
Tabla 43 Precio de Venta	86
Tabla 44 Estados de resultados proyectados.....	87
Tabla 45 Estados de fondos proyectados	89
Tabla 46 Estado de situación financiera y proyectado	92
Tabla 47 Razones de liquidez	94
Tabla 48 Razones de operación	95
Tabla 49 Razones de rentabilidad	95
Tabla 50 Razones de endeudamiento.....	96
Tabla 51 Indicadores de viabilidad	97
Tabla 52 Periodo de recuperación.....	98
Tabla 53 Punto de equilibrio	99
Tabla 54 Resultados proyectados punto de equilibrio	100

LISTA DE GRAFICOS

	pág.
Grafica 01 Disposición para la contratación del personal.....	38
Grafica 02 Contratación de personal domestico.....	39
Grafica 03 Valor por un servicio prestado	40
Grafica 04: Problemas con el personal contratado.....	41
Grafica 05 Conocimiento de alguna empresa temporal	42
Grafica 06 Servicio recibido	43
Grafica 07 Publicidad.....	44
Grafica 08 Frecuencia de contratación del servicio	45
Grafica 09: Contratación por empresa temporal.....	46
Grafica 10: Punto de equilibrio	100

LISTA DE FIGURAS

	pág.
Figura 1. Localización Geográfica del Municipio de Lebrija.	29
Figura 2. Canales de comercialización y Distribución.	52
Figura 3. Diagrama de Procedimiento.	57
Figura 4. Distribución de planta.	64
Figura 5. Organigrama.	74

LISTA DE ANEXOS

	pág.
Anexo A. Encuesta	124
Anexo B. Cotización SG-STT	125
Anexo C. Cotización Diagnóstico Ambiental	126

RESUMEN

TÍTULO: ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UNA EMPRESA PRESTADORA DE SERVICIOS DOMÉSTICOS TEMPORALES EN EL MUNICIPIO DE LEBRIJA, SANTANDER

AUTOR: DUBAN ELÍAS PEREZ JOYA, ROSA PAOLA GARCÍA GONZÁLEZ.

PALABRAS CLAVE: SERVICIO DOMÉSTICO, EMPRESA TEMPORAL, CONTRATO.

DESCRIPCIÓN: Este proyecto de grado tiene como finalidad determinar la factibilidad de crear una empresa prestadora de servicios domésticos temporales, en el municipio de Lebrija, que beneficie el desarrollo personal y profesional de sus autores, ofreciendo a todos sus clientes un servicio de alta calidad, con personal capacitado y que brinde confianza y seguridad. Teniendo como uno de sus objetivos que la empresa se convierta en una fuente generadora de empleo y contribuya al mejoramiento de la calidad de vida del municipio.

Para este caso, se tomó como mercado objetivo los hogares de los del municipio de Lebrija, conociendo el mercado por medio de una encuesta aleatoria a una muestra poblacional determinada para obtener un 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 46 % de las personas encuestadas contratan actualmente la prestación de servicio doméstico para sus hogares, y de ellos el 86% están dispuestos a contratar este servicio por medio de una nueva empresa temporal, estableciendo una capacidad instalada de 18.600 servicios de limpieza y determinando una inversión de \$141.025.312 distribuida entre inversión fija, inversión diferida y capital de trabajo.

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.

ABSTRACT

TITLE: FEASIBILITY STUDY FOR THE CREATION OF A COMPANY PROVIDING TEMPORARY HOUSEHOLD SERVICES IN THE MUNICIPALITY OF LEBRIJA, SANTANDER

AUTHOR: DUBAN ELÍAS PEREZ JOYA, ROSA PAOLA GARCÍA GONZÁLEZ.

KEY WORDS: DOMESTIC SERVICE, TEMPORARY COMPANY, CONTRACT.

DESCRIPTION: The purpose of this degree project is to determine the feasibility of creating a company that provides temporary domestic services, in the municipality of Lebrija, that benefits the personal and professional development of its authors, offering all its clients a high quality service, with personal trained and that provides confidence and security. Having as one of its objectives that the company becomes a source of employment and contributes to the improvement of the quality of life of the municipality.

For this case, the households of the municipality of Lebrija were taken as the target market, knowing the market through a random survey of a determined population sample to obtain a result, information that, together with other tools, serves as the basis for the elaboration of the other studies necessary to determine the implementation of this idea. There is a viable market for the operation and development of the company, on the one hand, 46% of the people surveyed currently contract the provision of domestic service for their homes, and of these 86% are willing to contract this service through a new temporary company, providing an installed capacity of 18,600 cleaning services and determining an investment of \$141,025,312 distributed between fixed investment, deferred investment and working capital.

This project seeks to promote the economic and social activity of the municipality, it is intended to cover the existing unsatisfied demand with participation in the market and qualified human resources to carry out the work and carrying out each process under the requirements established by law.

INTRODUCCIÓN

En la actualidad es cada vez más común que en los hogares tengan la necesidad de contratar personas para la prestación de servicios domésticos sin tener establecido inicialmente las responsabilidades del empleado como del empleador, lo que puede llevar a causar situaciones como, abandono del puesto sin previo aviso, abuso de confianza, maltrato, robo y demás situaciones fatales que se arriesgan las familias en la contratación de este tipo de trabajo.

Por otra parte, las empleadas domésticas se encuentran expuestas también a situaciones como, maltratos, abusos y explotaciones, ya que no cuentan con un conocimiento legal en el ámbito laboral, desconociendo todos los beneficios sociales a las cuales están sujetas por parte de la Ley.

Esta problemática es fundamental para cualquier país, por lo que en la actualidad los gobiernos correspondientes están trabajando para garantizar el buen manejo a las partes interesadas, lo que es algo positivo, pero también perjudicial para la economía, ya que muchas familias no pueden ni desean incluir en sus gastos, los costos que genera el contrato formal de una empleada doméstica.

Por este motivo nace la necesidad de suplir un nicho faltante en el mercado actual y surge la idea de crear una empresa que se encargue de administrar la contratación, capacitación y mantenimiento del personal de servicio doméstico en el municipio de Lebrija, teniendo en cuenta que la implementación de una empresa de este tipo requiere conocer a cabalidad las instituciones y la normatividad que rige para el desempeño laboral del personal doméstico, así como la respectiva legalidad en materia de contratación para evitar imprevistos de índole legal.

Para el desarrollo de la presente investigación se ha dispuestos algunos capítulos compuestos de estudios que permiten determinar la factibilidad de crear una

empresa de servicios temporales, como es el estudio de mercados, estudio técnico, estudio administrativo y estudio financiero, necesarios para poner en marcha la empresa.

En el primer capítulo se encuentra un breve análisis general del sector, con su descripción, evolución, tendencias, marco legal e identificación de oportunidades y amenazas, necesarios para poner en marcha la empresa.

En el segundo capítulo se encuentra el estudio de mercados necesario para garantizar la toma de decisiones y entender mejor el panorama comercial al que se puede enfrentar el proyecto, en él se puede encontrar algunos aspectos como la descripción del producto a ofrecer, los usos y especificaciones del servicio doméstico, los atributos diferenciadores, el segmento de mercado identificado en el Municipio de Lebrija, las necesidades de información, el instrumento de recolección de información y determinación de los gustos, preferencias y necesidades del mercado objetivo.

En el tercer capítulo se encuentra el estudio técnico donde se establece el tipo de proyecto, el desarrollo operativo del proyecto, la ficha técnica del producto mínimo viable escogido en el estudio de mercados, el diagrama de las actividades claves de la empresa, talento humano y determinación de la capacidad del proyecto la cual se encuentra la instalada, utilizada y proyectada.

En el cuarto capítulo, estudio administrativo se relaciona la forma de constitución de la empresa, la estructura organizacional, el organigrama y la asignación salarial del personal que va a operar dentro de la organización.

En el capítulo final, estudio financiero se analiza el detalle de la inversión fija y diferida, costos y gastos, capital de trabajo, inversión total, estructura de capital,

precio de venta, estados financieros proyectados, evaluación financiera y el tamaño del proyecto.

1. ANÁLISIS GENERAL DE SECTOR

1.1. DESCRIPCIÓN DEL SECTOR

De acuerdo al Artículo 71 de la Ley N° 50 de 1990, define que una Empresa de Servicios Temporales es: *“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.”* y modificación mediante el Decreto N° 4369 de 2006, por el cual se reglamenta el ejercicio de la actividad de las Empresas de Servicios Temporales y se dictan otras disposiciones.

Bajo esta normatividad nacen las empresas de servicios temporales y en 1997 se crea La Asociación Colombiana de Empresas de Servicios Temporales – ACOSET, siendo un gremio sin ánimo de lucro, este ente es el principal representante de la promoción y el desarrollo de las empresas de servicios temporales (EST) como un medio de respaldo tanto para el trabajador en misión como para el empresario como medio de sostenimiento de un desarrollo económico.

A partir del año 2000, las actividades económicas se rigen por la Clasificación Industrial Internacional Uniforme (CIIU) siendo una adaptación para Colombia hecha y revisada por el DANE, teniendo diferentes clasificaciones como lo es el sector de servicio de suministro de personal para aseo y/o limpieza el cual se encuentra dentro del subsector de Actividades de empleo, seguridad e investigación privada, servicios a edificios, los cuales son identificados bajo la descripción de actividades económicas (código CIIU) como:

La clase 81, «Actividades de servicios a edificios y paisajismo (jardines, zonas verdes)», desagregándose en las clases 8110, «Actividades combinadas de apoyo

a instalaciones»; 8121, «Limpieza general interior de edificios», y 8129, «Otras actividades de limpieza de edificios e instalaciones industriales», en CIIU Rev. 4 A.C.

De acuerdo a la base datos de registros públicos de la Cámara de Comercio de Bucaramanga, para los años 2019 y 2020 se inscribieron 132 empresas pertenecientes al Sub Sector de Actividades de empleo, seguridad e investigación privada, servicios a edificios / Actividades De Servicios A Edificios Y Paisajismo (Jardines Zonas Verdes) ¹, dos de ellas se encuentran ubicadas en el Municipio de Lebrija inscritas en el 2020, la primera identificada como una Entidad Sin Ánimo de Lucro y la segunda identificada como Persona Natural, resaltando que las dos se encuentran pendientes por realizar la Renovación correspondientes al año 2021, lo que se podría entender que no están ejerciendo la actividad comercial.

Esto ayuda a entender el comportamiento de nuevas empresas en este sector económico y específicamente en el Municipio de Lebrija lo cual es potencial al proyecto planteado.

1.2. EVOLUCIÓN DEL SECTOR

El servicio doméstico, es aquel trabajo que se ejerce en función del sostenimiento y funciones propias de un hogar y que debe ejercerse en cualquier vivienda funcional o PYME, ha evolucionado de forma paralela a otro tipo de relaciones laborales, pero ha debido enfrentar grandes dificultades para ser reconocido como un contrato laboral y así, expandir y conservar sus derechos. ²

¹ Base de Datos Inscritos 2019 y 2020 – CCB. Archivo Excel.

² EVOLUCIÓN NORMATIVA DEL TRABAJO DOMÉSTICO EN COLOMBIA. Diana Barrera. Universidad Católica de Colombia. Revisado: 10-May-2021.

Esto ha llevado a una distinción entre el desarrollo de las normas laborales, que empezaron a vislumbrarse en el ordenamiento jurídico colombiano a comienzos de la década de 1930, y como resultado de las presiones sindicales al derecho a la huelga, con el escaso o nulo reconocimiento del trabajo doméstico.

A finales del siglo XX y principios del siglo XXI, la situación de los empleados domésticos ha vivido diferentes cambios, ya que estas personas en especial las mujeres han aumentado su participación en este sector del mercado laboral, la demanda de una prestación de servicios domésticos en el mercado es una necesidad que está presentando la población hoy en día, gracias al incremento en el mercado laboral de los últimos 10 años.

En Colombia, ha evolucionado de forma paralela a otro tipo de relaciones laborales, pero pese a ello, ha debido enfrentar grandes dificultades para ser reconocido como un contrato laboral y exigir los derechos establecidos, por lo que hasta antes de la expedición de la Ley 1595 de 2012, las personas que ejercían esta actividad aun no contaban con todas las características propias de un contrato laboral; y a partir de este año evoluciono cronológicamente así:

En 2014, la corte constitucional emite la sentencia C-871 donde incita al Gobierno Nacional y al Congreso de la Republica a implementar medidas legislativas y políticas que permitan avanzar al derecho prestacional de pago de prima a los trabajadores del servicio domestico

En 2016 es expedida la ley 1778 que aprueba el derecho prestacional de pago de prima a los trabajadores del servicio doméstico.

Gracias a estas sentencias emitidas por la Corte Constitucional en respuesta a las acciones de tutela se logró un avance en cuanto al mejoramiento y equidad de los pagos por la prestación de trabajos de servicios doméstico.

1.3. TENDENCIAS DEL SECTOR

De acuerdo con el Informe del segundo semestre del año 2019 de Dinámica de Creación de Empresas de Confecámaras, en el sector servicios se registró el mayor incremento en materia de creación de empresas con un aumento del 3,4%, seguido del sector de industria 2,0% y comercio 1,5%.³

Y conforme a la Encuesta Anual de Servicios, para el año 2019 el subsector con mayor ocupación de personal fue el de Actividades de empleo, seguridad e investigación privada y servicios a edificios, con 918.467 personas, seguido de Salud humana con 245.703 personas, como se observa en la Tabla 2 del boletín técnico, en la que se presentan las variables de personal ocupado para los sectores investigados en la encuesta⁴.

En este sentido el subsector servicio referente al suministro de personal para aseo y/o limpieza se encuentra dentro en el subsector de Actividades de empleo, seguridad e investigación privada, servicios a edificios.

Este significativo aumento en la creación de sociedades del sector servicios y aumento de ocupación de los mismos, refleja un crecimiento en las sociedades relacionadas al objeto social de la prestación de servicio doméstico, observando que el empresario colombiano le está apostando realmente a la formalización y concientización de esta profesión.

Adicional a esto varias empresas de este sector a nivel nacional han empezado a implementar nuevas tecnologías para ofrecer estos servicios a través de

³ Confecámaras. <https://www.confecamaras.org.co/noticias/732-en-2019-aumento-10-4-la-creacion-de-sociedades-en-colombia-2> Revisado: 10-May-2021.

⁴ Ibíd.

aplicaciones móviles y páginas web que le facilitan a los clientes adquirir los diferentes servicios, un breve ejemplo es Hogaru, una plataforma virtual que permite reservar en línea una empleada que se encarga de asear su casa u oficina sin preocupaciones por prestaciones sociales ya que la empresa es la que se hace cargo de estos derechos. Es de resaltar que es más costoso adquirir este servicio por la app que un servicio tradicional, pero que cuenta con más ventajas para el cliente: una de ellas es la seguridad.

Es de aclarar que en Colombia para el 2019 “Según datos de la Escuela Nacional Sindical (ENS), el 61 por ciento de las empleadas del hogar ganaban menos de un Salario Mínimo Legal Vigente y el 77% recibe alimentos como pago en especie. Así mismo, solo el 18% está afiliado a pensión.”⁵

La formalización tiene un impacto que va más allá de las propias empleadas, accede a subsidios para su familia a través de las Cajas de Compensación Familiar y extiende los beneficios de salud y recreación a su núcleo familiar al ser afiliados de acuerdo a la legislación de empleadas domésticas en Colombia.⁶

Esta problemática es fundamental en el municipio de Lebrija, por lo que en la actualidad el gobierno nacional junto al Ministerio de Trabajo está velando por los derechos y formalización de este tipo de trabajo informal, lo que es algo positivo, pero también perjudicial para la economía, ya que muchas familias no pueden ni desean incluir en sus gastos, los costos que genera el contrato formal de una empleada doméstica.

⁵ EL TIEMPO En: El 96% de los empleados domésticos en Colombia son mujeres. <https://www.portafolio.co/economia/empleo/el-96-de-los-empleados-domesticos-en-colombia-son-mujeres-527092>. Revisado: 10-OCT-2020.

⁶ TRABAJADORASDOMESTICAS.ORG En: Legislación de empleadas domésticas en Colombia. <https://www.trabajadorasdomesticas.org/la-ley/legislacion-laboral-en-colombia.html> Revisado: 10-OCT-2020.

De acuerdo a la base datos de registros públicos de la Cámara de Comercio de Bucaramanga, para el año 2020 se inscribieron 44 empresas con la actividad comercial (8121 - Limpieza General Interior De Edificios) ⁷, y ninguna de ella corresponde como domicilio principal al Municipio de Lebrija.

El 22 de julio de 2021 el Gobierno nacional firmó el Pacto por el Trabajo Decente con el sector de empresas de servicios temporales, teniendo como objetivo apoyar las empresas de este sector para mejorar la formalización y la productividad del empleo digno, contribuyendo al crecimiento económico del país, como lo demuestra Acoset reportando más de 2 billones de pesos en seguridad social⁸, siendo sin duda, un sector influyente en la recuperación de la economía y las oportunidades laborales para los colombianos.

Por este motivo nace la necesidad de suplir un nicho faltante en el mercado actual y surge la idea de crear una empresa que se encargue de administrar la contratación, capacitación y mantenimiento del personal de servicio doméstico en el municipio de Lebrija. Teniendo en cuenta que la implementación de una empresa de este tipo requiere conocer a cabalidad las instituciones y la normatividad que rige para el desempeño laboral del personal doméstico, así como la respectiva legalidad en materia de contratación para evitar imprevistos de índole legal.

1.4. IDENTIFICACIÓN DE OPORTUNIDADES Y AMENAZAS

Amenazas:

⁷ Base de Datos Inscritos 2020 – CCB. Archivo Excel.

⁸ ACTUALÍCESE En: Gobierno firma pacto de trabajo decente con empresas de servicios temporales. <https://actualicese.com/mas-de-400-mil-personas-fueron-empleadas-por-empresas-de-servicios-temporales-en-2021/>. Revisado: 10-Mar2022.

- ✓ La dura situación económica por la que atraviesa el país actualmente.
- ✓ El mal reconocimiento que tiene el sector ante la comunidad.
- ✓ Competencia de las mujeres que ejercen este servicio sin exigir el establecido por la ley y por un menor salario.
- ✓ Algunos clientes buscan bajos costos y no seguridad y calidad en los servicios.

Oportunidades:

- ✓ Seguridad al momento de adquirir y prestar el servicio ya que cumple con la normatividad exigida, brindando confianza en la empresa, empleados y clientes.
- ✓ No se requiere mucha inversión para iniciar el proyecto.
- ✓ Apoyo para la formalización por parte de las entidades públicas y de control y vigilancia, como lo es la Cámara de Comercio a través de programas como Fortalece, Formalízate y Mas Ideas, Más Empresas.
- ✓ De acuerdo a Confecamaras el crecimiento del sector de servicios es del 3,4%⁹ lo que indica una gran acogida en la adquisición de este servicio.
- ✓ De acuerdo a la Encuesta Anual de Servicios, para el año 2019 el subsector con mayor ocupación de personal fue el de Actividades de

⁹ *Ibíd.*

empleo, seguridad e investigación privada y servicios a edificios, con 918.467 personas¹⁰.

- ✓ Beneficios y descuentos para la inscripción e inicio de la empresa de acuerdo a la Ley 1780 de 2016 Pequeña Empresa Joven.

1.5. MARCO LEGAL

Las Empresas de Servicios Temporales, nacieron en Colombia mediante la siguiente normatividad:

Decreto N°1433, 1983, por el cual adquirieron su posición de legalidad, pero en cuanto su naturaleza, venían ejerciendo su labor sin una normatividad específica y en ocasiones llegaban a ser confundidas con las agencias de empleo, cooperativas y precooperativas de trabajo asociado.

En referencia al marco legal para los trabajadores se tiene presente la siguiente normatividad:

Decreto 824, 1988, de acuerdo al régimen laboral colombiano se dice que *“Aquella persona natural que a cambio de una remuneración presta su servicio personal en forma directa, de manera habitual, bajo continuada subordinación o dependencia, residiendo o no en el lugar del trabajo, a una o a varias personas naturales, en la ejecución de tareas de aseo, cocina, lavado, planchado, vigilancia de menores y demás labores inherentes al hogar”*.

¹⁰ Ibíd.

Ley 50 de 1990, las Empresas de Servicios Temporales, son regidas por una amplia gama de Leyes, que han tenido una evolución durante los últimos años, dicha ley ha sido una de las más significativas, ya que por medio de esta se introdujeron reformas al Código Sustantivo de Trabajo y se incluyeron otras disposiciones. Como lo fue el Artículo 71 de la Ley N° 50 de 1990, define que una Empresa de Servicios Temporales es: *“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.”*

Decreto 4588 de 2006, a la Ley anteriormente nombrada se suma una modificación, Por el cual se reglamenta la organización y funcionamiento de las Cooperativas, Precooperativas de Trabajo Asociado y otras disposiciones.

Ley 1525 del 21 de diciembre de 2012, que fue sancionada por el presidente de la República, Juan Manuel Santos, ratificó el convenio de Colombia ante la Organización Internacional del Trabajo (OIT) que amplía la protección a los trabajadores de servicio doméstico con el fin de evitar abusos laborales, definir la edad mínima para trabajar y establecer las condiciones de los contratos y la información a los empleados cuando trabajan internos, externos o por días.

Decreto 721 de 2013, el Gobierno nacional dispuso la afiliación de los trabajadores domésticos a las cajas de compensación familiar.

“Artículo 1°. Afiliación de empleadores de servicio doméstico. Las personas naturales que ostenten la condición de empleadores de trabajadores del servicio doméstico, deberán afiliarse a una Caja de Compensación Familiar, de acuerdo con

el procedimiento consagrado en el artículo 57 de la Ley 21 de 1982, modificado por el artículo 139 del Decreto-ley 019 de 2012”.¹¹

Ley 1788 de 2016, Los trabajadores domésticos adquirieron el derecho a recibir prima y otras disposiciones.

Según la Superintendencia de Subsidio Familiar, a junio de este año sumaban más 150 mil los trabajadores del servicio doméstico que estaban afiliados a las cajas de compensación familiar en el país, de acuerdo con el registro de la Planilla Integrada de Liquidación de Aportes (Pila). En 2015 este número apenas llegaba a 8 mil trabajadores.

La afiliación les permite el acceso a todos los beneficios del Sistema del Subsidio Familiar, como son el subsidio monetario, la posibilidad de comprar casa propia con el subsidio de vivienda que ofrecen las cajas y la recreación, entre otras.

1.6. CONTEXTO GEOGRÁFICO

Colombia presentó un decrecimiento en el 2020 con un decrecimiento del PIB de 6,8% con respecto al año anterior, presentando la mayor crisis desde que se tienen series de crecimiento, es decir, desde 1975. Los sectores del comercio y la construcción fueron los más afectados.

En cuanto a lo regional, Santander arrojó una variación de -8,3% frente al 2019, presentando una caída en la mayoría de las actividades económicas. En términos

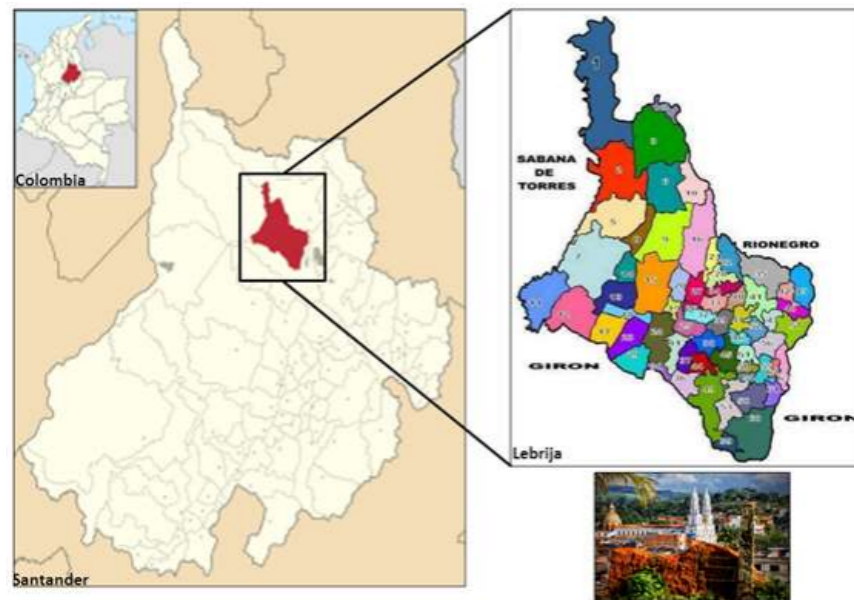
¹¹ PARDO RUEDA, Rafael. Decreto 0721 de 2013. COLOMBIA, 2013. Pág. 3. Tomado de: http://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/36487/decreto_0721_de_2013.pdf/e8e8622b-4b04-95a2-f6d8-66182f916839 Revisado: 10-Mar-2020.

de PIB per cápita, el departamento alcanzó los \$7.992 USD, ubicándose en segundo lugar entre las economías más grandes de Colombia.

La participación en el PIB entre los años de 1980 y 2020 Santander aumento 1.1 puntos porcentuales esto significo que mejorara dos posiciones en el ranking por departamentos en el país durante este periodo.

Santander se encuentra en la cuarta economía más grande por departamentos en Colombia, postura que ha logrado mantener partir del año 1998.¹²

Figura 1. Localización Geográfica del Municipio de Lebrija.



Fuente: Lizarazo Juliet, Análisis de la gestión actual del manejo de los residuos sólidos del municipio de Lebrija – Santander. Universidad de Santander – UDES. 2017.

¹² CAMARA DE COMERCIO DE BUCARAMANGA. Informe producto interno bruto departamental Santander 2020. Centro de Información Empresarial

Lebrija es un municipio del departamento de Santander (Colombia). Se ubica a 15 Kilómetros de Bucaramanga, capital del departamento, a menos de 3 km del Aeropuerto Internacional Palonegro y se encuentra ubicada a menos de 500 km de la capital del país. Llamada la Capital piñera de Colombia, por ser este producto agrícola el más importante de la región en la economía de este municipio, tal es así que cada mes de junio se realiza unas festividades en honor a esta fruta (Feria de la Piña) que incluyen verbenas, degustaciones de productos hechos con la piña y conciertos musicales. También se destaca en su economía los productos avícolas (pollo, huevo), por la cantidad de galpones que hay en la zona rural del municipio, dedicada a la crianza de esta ave.

La demografía, en muchos años, desde cuando su territorio comprendía a Sabana de Torres, ha oscilado entre 20 y 23 mil habitantes.¹³ Su población urbana ha crecido aceleradamente (8.854 habitantes) y la rural se conserva en más de 15.454.

¹⁴

- ✓ Población Total: 38.560 hab. (2015)
- ✓ Población Urbana: 18.747
- ✓ Población Rural: 19.813

Su economía se basa en tres principales ramas las cuales son:¹⁵

¹³ ALCALDÍA MUNICIPAL DE LEBRIJA. En: Información del Municipio. Lebrija, Santander, 2015. Tomado de: <https://www.lebrija-santander.gov.co/MiMunicipio/Paginas/Informacion-del-Municipio.aspx> . Revisado: 10-Sep-2021.

¹⁴ Ibíd.

¹⁵ Ibíd.

- ✓ Agricultura: Piña, Naranja, Mandarina, Limón Tahití, Guayaba Pera, Cacao, Habichuela, Maracuyá y Guanábana.
- ✓ Ganadería: Cerdos, Vacas y Caballos.
- ✓ Avicultura: Pollos y Gallinas

La actividad económica en el municipio de Lebrija, está soportada básicamente en el sector primario de la economía, principalmente en los subsectores agrícola y pecuario, de donde derivan sus ingresos cerca del 80% de la población.¹⁶

El sector agrícola tiene uno de los aportes principales teniendo en cuenta que tiene un área cultivada de aproximadamente 5,074 Ha, con un valor cercano a los 40.00 millones de pesos su principal vocación está orientada por las frutas, principalmente la piña, cerca de 1.800 hogares que viven del cultivo de este alimento lo que representa el 35,04% de la tierra cultivable, generando aproximadamente 3,552 empleos directos¹⁷.

En cuanto al sistema de producción avícola tiene un gran potencial donde de acuerdo a un informe de FENAVI Santander, el metro de construcción junto con utensilios es de \$60.000 m2 construido, para un valor total de \$43,329 millones. Se producen 15,665,380 pollos de 1.8 Kg de peso promedio; 783,840,240 huevos comerciales y 88,332,336 huevos fértiles, que en conjunto tienen un costo de \$151,146,814,440 y un valor de venta de aproximadamente \$ 161,076,567,600. Esta actividad hace que Lebrija sea uno de los sectores más característicos de la producción agroindustrial de Santander ofreciendo así oportunidades de producción

¹⁶ ALCALDÍA MUNICIPAL DE LEBRIJA. En: Mi Municipio/Economía. Tomado de: <https://www.lebrija-santander.gov.co/MiMunicipio/Paginas/Economia.aspx>. Revisado: 10-Sep-2021.

¹⁷ Ibíd.

que contempla varias alternativas, carnes frías, huevos, y aves como producto alternativo¹⁸.

En cuanto al comercio y los servicios urbanos son actividades que tienen un moderado dinamismo y generan empleo para los propietarios de los negocios y en pequeña escala a particulares. En el sector urbano, las actividades comerciales se desarrollan a través de 699 establecimientos, en su mayoría tiendas (el 25.18%).¹⁹

En el sector de los servicios prestados por empresas particulares o de capital mixto, existen 166 y generan 366 empleos, que en el sector urbano representan una cifra cercana al 25.8%. Las más importantes en generación de empleo son las de transporte, que aportan el 30%, aproximadamente.²⁰

¹⁸ *Ibíd.*

¹⁹ *Ibíd.*

²⁰ *Ibíd.*

2. ESTUDIO DE MERCADOS

2.1. DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO O SERVICIO

2.1.1. Descripción, usos y especificaciones del servicio.

La empresa de servicio doméstico de limpieza y mantenimiento a los hogares lebrijenses el cual incluye actividades como:

Limpieza de las habitaciones, salas de estar, etc. La buena gestión de los residuos del hogar, así como su disposición en los sitios adecuados, lavado de la ropa y secado, siempre y cuando se tengan los electrodomésticos necesarios para llevar a cabo esta actividad. La limpieza de las zonas exteriores propias de la vivienda como jardín, terraza entre otras, si es que se tuviera, la limpieza de los baños, entre otras que la persona que contrate especifique.

Especificaciones con el usuario:

Se realizará una orden de solicitud de servicio por medio del cual se dejará establecido los siguientes aspectos:

1. El propósito de la orden de solicitud de servicio de limpieza, es especificar de la forma más detallada posible, el contenido y características del servicio que se desea adquirir.
2. La información de las partes (cliente y empresa).
3. El precio por el que se presta el servicio.
4. Los bienes que serán objeto del servicio de limpieza. Si por sus características y/o complejidad se requiere, se puede añadir un anexo al contrato que amplíe y desglose el objeto del mismo.
5. Los elementos necesarios para ejecutar el servicio serán suministrados por el cliente, la empresa no estará obligada a suministrar insumos para el desarrollo del servicio.
6. Las instrucciones y directrices del cliente para llevar a cabo la limpieza.

7. El horario de atención al público y de prestación de servicios será de lunes a viernes de 8:00 am a 12:00 pm y 02:00 pm a 6:00 pm y sábado de 08:00 a 12:00 pm, se realiza la aclaración que la prestación de servicio de limpieza tendrá una duración de 4 horas, si se requieren actividades adicionales este no podrá superar las 8 horas de trabajo.
8. La duración del servicio, es decir, el período de tiempo durante el cual se deberá realizar la actividad para la que se contrata.
9. Entrega de la factura con la información del servicio y valor a pagar.
10. Pago en: efectivo, transferencia bancaria, Daviplata y Nequi.

2.1.2. Atributos diferenciadores.

El municipio de Lebrija no cuenta con una empresa de naturaleza jurídica que preste este servicio formal a los hogares lebrijenses o empresas de municipio aledaños que publiquen y presten estos servicios de manera continua, por lo cual la competencia directa sería las mujeres que prestan este servicio por medio de un contrato verbal y sin exigir las obligaciones legales, por lo tanto, como atributos diferenciadores del servicio se tienen:

- Puntualidad al momento de prestar un servicio.
- Personal capacitado en los diferentes servicios que presta la empresa.
- Seguridad social para los empleados de acuerdo a la normatividad vigente.
- Confianza, responsabilidad y respaldo por parte de la empresa en inconvenientes que se puedan presentar en la prestación del servicio.

2.2. SEGMENTO DE MERCADO

Su población urbana se conforma aproximadamente de 18.747 habitantes y rural se conserva más de 19.813,²¹ es por esto que se considera que el mercado potencial se encuentra distribuido en toda la población del municipio de Lebrija, conformando por 5.394 Hogares en los sectores principales del municipio de Lebrija (urbano y rural), distribuidos en estrato 3, 4 y 5 como principales y posibles adquirentes de los servicios.

2.3. ESTUDIO DE LA DEMANDA

2.3.1. Necesidades de información.

Para la presente investigación de mercados, se busca recolectar la siguiente información:

- Preferencias, gustos de las familias que han adquirido alguna vez o quieren adquirir este servicio doméstico, por medio de una temporal.
- Servicios y precios que se encuentren en el mercado.
- Medios de publicidad, para dar a conocer los servicios en el municipio de Lebrija.
- Nivel de aceptación de los hogares del municipio de Lebrija.
- Nivel de competencias en los servicios ofrecidos, formal e informalmente.

2.3.2. Tipo de estudio.

²¹ ALCALDÍA MUNICIPAL DE LEBRIJA. En: Información del Municipio. Lebrija, Santander, 2021. <http://www.lebrija-santander.gov.co/MiMunicipio/Paginas/Informacion-del-Municipio.aspx> Revisado: 30-oct-2021.

Se aplicará tipos de estudio de investigación exploratoria y descriptiva que permita observar y determinar las necesidades y oportunidades en el mercado, del servicio a ofrecer.

2.3.3. Enfoque.

Se utilizará enfoque mixto el cual es un proceso que nos permite recoger, analizar y cotejar datos cuantitativos y cualitativos en un mismo estudio para determinar el resultado del estudio de mercados y de factibilidad.

2.3.4. Fuentes de información.

Primarias: Hogares del municipio.

Secundarias: Información encontrada por entidades públicas y privadas (DANE, Ministerio del Trabajo, Alcaldía de Lebrija, Cámara de Comercio de Bucaramanga) y páginas Web relacionadas con la conformación de empresas.

2.3.5. Técnicas de investigación.

La recolección de información se realizó por medio de una encuesta.

2.3.6. Instrumento para la recolección de información.

Cuestionario aprobado en el plan de trabajo de grado con preguntas debidamente ordenadas para obtener la información necesaria.

2.3.7. Modo de aplicación.

Encuesta presencial.

2.3.8. Cálculo de la muestra.

Tamaño de Muestra:

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

N: Población 5.394 hogares.

P: Probabilidad de aceptar 50% = 0.5

q: Probabilidad de rechazar 50% = 0.5

e: Error máximo 5% = 0.05

Z: 95% = 1.96

$$n = \frac{1.96^2 * 5394 * 0.5 * 0.5}{(5394 - 1) * (0.05^2 + 1.96^2) * 0.5 * 0.5}$$

$$n = 359 \text{ (359 hogares)}$$

2.3.9. Alcance.

Familias del Municipio de Lebrija, Santander.

2.3.10. Tiempo de aplicación.

Del 13 al 20 de noviembre de 2021, ocho (8) días en total.

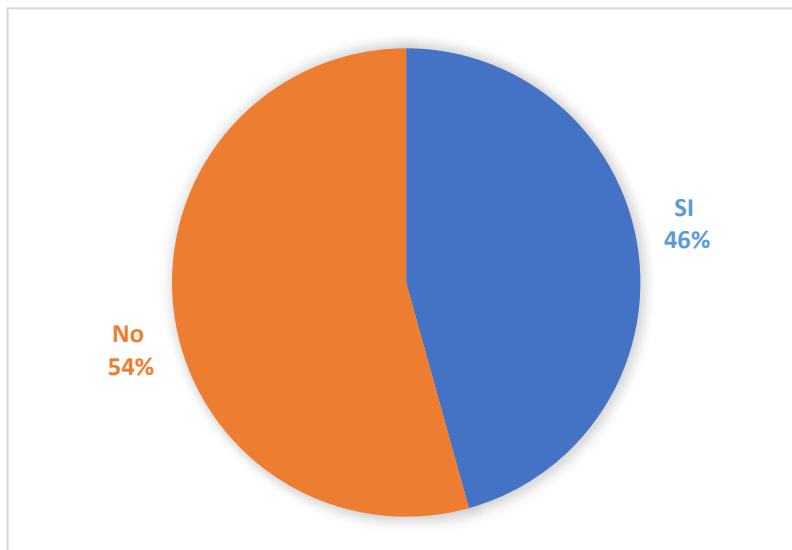
2.3.11. Tabulación, presentación y análisis de resultados.

PREGUNTA 01: ¿Usted contrata o ha contratado personal doméstico para ayuda en su hogar?

Tabla 01 Contratación de personal doméstico (% de consumo).

CONCEPTO	No. RESPUESTAS	PORCENTAJE
SI	164	46%
No	195	54%
TOTAL	359	100%

Grafica 01 Contratación de personal doméstico (% de consumo).



Grafica 01 Contratación de personal doméstico (% de consumo)

Análisis: Se observa que un 46% de las personas contrata a un personal de servicio doméstico para apoyo en el hogar, lo cual ayuda a determinar el porcentaje de consumo que tiene la necesidad de adquirir este servicio. Mientras que un 54% de las ellas manifiesta que no tienen esta necesidad, por lo cual con este segmento no se continúa con la encuesta.

PREGUNTA 02: ¿En promedio cual es el valor a pagar por día, por un servicio doméstico completo (aseo general, cocinar y lavados)?

Tabla 02 Valor por un servicio prestado

CONCEPTO	No. RESPUESTAS	PORCENTAJE	Punto medio	Promedio
Entre 30,000 y 40,000 pesos.	31	19%	35.000	6.650
Entre 40,001 y 50,000 pesos.	84	51%	45.000	22.950
Entre 50,001 y 60,000 pesos.	49	30%	55.000	16.500
PROMEDIO	164	100%		46.100

Grafica 02 Valor por un servicio prestado



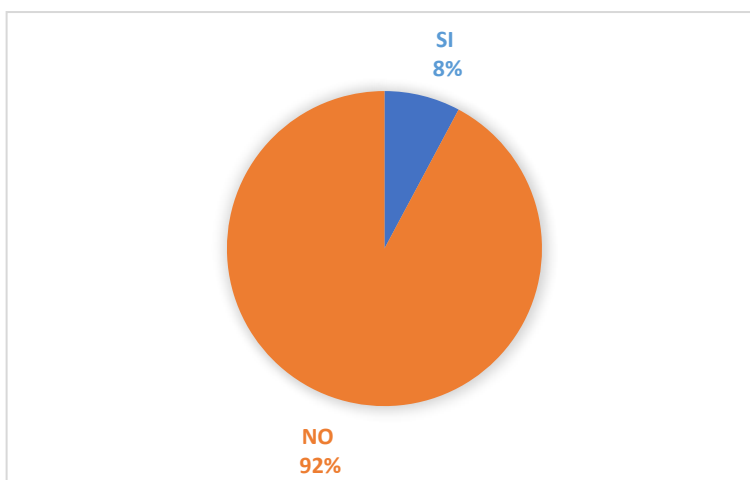
Análisis: Se observa que el 81% de las personas encuestadas, pagarían más de \$40.000,00 pesos por el servicio doméstico, lo cual demuestra el gasto salarial que las familias están dispuestas a invertir para la contratación del servicio presentado, igual se analiza como promedio total el valor de \$46.100,00, esto es fundamental para la asignación de precios.

PREGUNTA 03 ¿Ha tenido problemas con algún personal contratado para realizar las labores domésticas?

Tabla 03 Problemas con el personal contratado

CONCEPTO	No. RESPUESTAS	PORCENTAJE
SI	13	8%
NO	151	92%
TOTAL	164	100%

Grafica 03: Problemas con el personal contratado



Análisis: El 8% de las personas encuestadas se les han presentado inconvenientes con el personal externo contratado para estos servicios, por lo cual es beneficioso por que la empresa temporal brinda seguridad con el personal a realizar estos servicios.

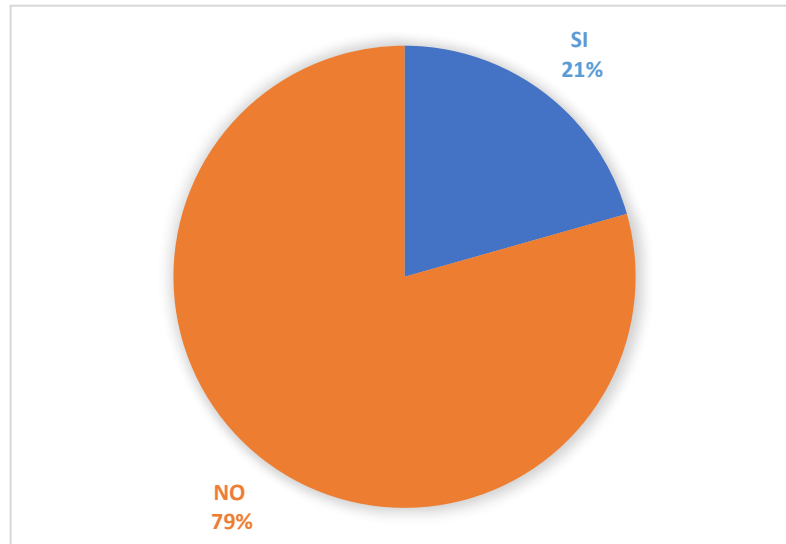
PREGUNTA 04: ¿Tiene conocimiento de alguna empresa temporal que preste estos servicios domésticos en el municipio de Lebrija?

Tabla 04 Conocimiento de alguna empresa temporal

CONCEPTO	No. RESPUESTAS	PORCENTAJE
SI	34	21%
NO	130	79%

TOTAL	164	100%
-------	-----	------

Grafica 04 Conocimiento de alguna empresa temporal



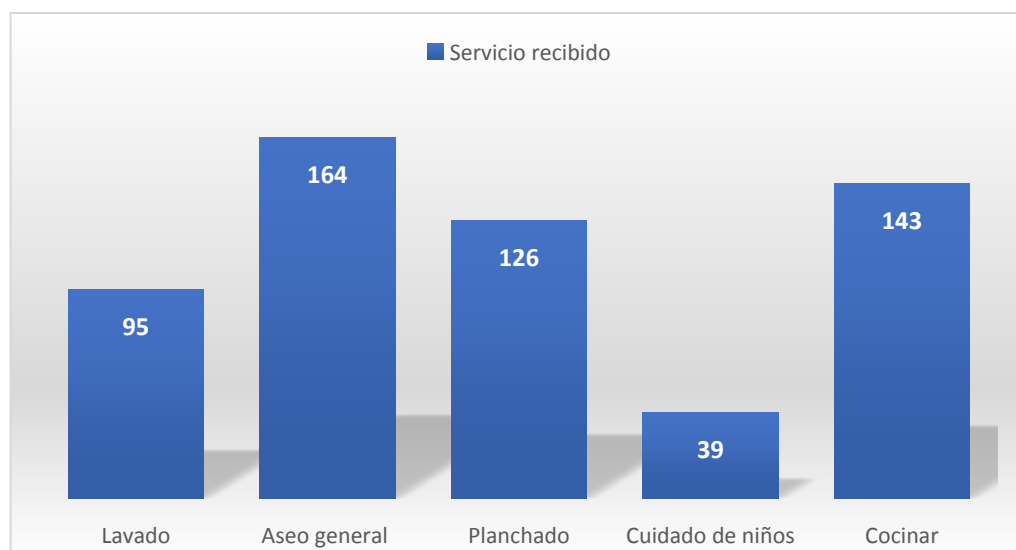
Análisis: Los resultados muestran que un 79% de los encuestados no tienen un conocimiento de alguna empresa temporal prestadora de servicios domésticos en el municipio de Lebrija.

PREGUNTA 05: ¿Qué servicio le gustaría recibir? (opción múltiple)

Tabla 05 Servicio recibido

CONCEPTO	No. RESPUESTAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
Lavado	95	95/164	58%
Aseo general	164	164/164	100%
Planchado	126	126/164	77%
Cuidado de niños	39	39/164	24%
Cocinar	143	143/164	87%

Grafica 05 Servicio recibido



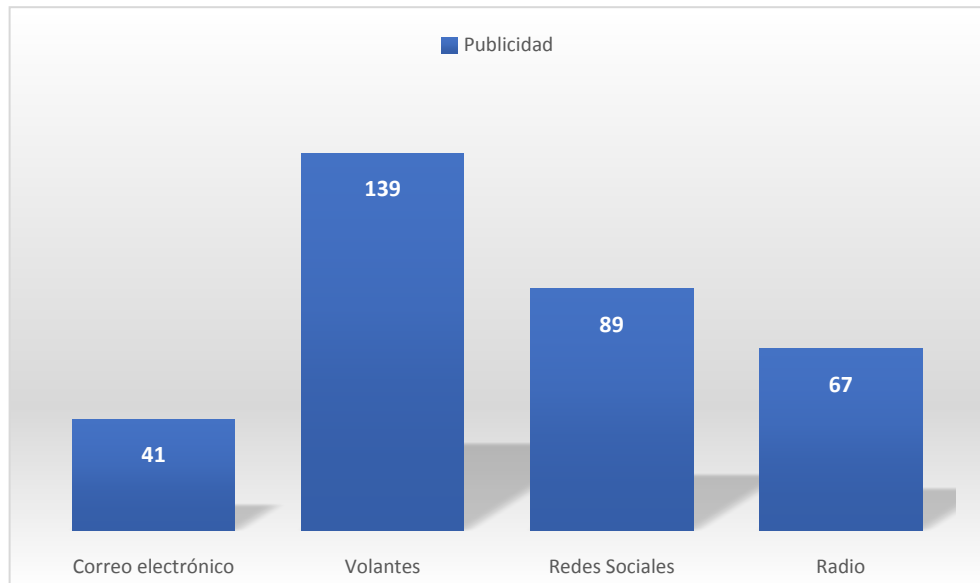
Análisis: Según los análisis se observa que de los 164 encuestadas, al 100% les gustaría adquirir el servicio de Aseo general, lo cual es positivo ya que es el servicio que pretende ofrecer la empresa. También se puede analizar que 143 de los encuestados también les interesa el servicio de cocina, 126 el planchado, 95 el lavado y 39 el cuidado de los niños, determinado los posibles servicios adicionales que la empresa puede ofrecer por medio de combos o de manera individual.

PREGUNTA 06: ¿Mediante qué medio le gustaría enterarse de una empresa temporal prestadora de servicios domésticos? (opción múltiple)

Tabla 06 Publicidad

CONCEPTO	No. RESPUESTAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
Correo electrónico	41	41/164	25%
Volantes	139	139/164	85%
Redes Sociales	89	89/164	54%
Radio	67	67/164	41%

Grafica 06 Publicidad



Análisis: De los 164 encuestados, el 85% prefieren enterarse de la prestación de los servicios domésticos por medio físico como los son los volantes, por lo cual se le debe dar prioridad a este medio e igualmente se observa que el 54% de ellos también lo prefiere por medio de las redes sociales, 41% por medio de una cuña radial y el 25% por medio de correo electrónico.

Estos resultados muestran una idea de los canales de distribución preferidos por la población y el nivel de prioridad para cada uno de ellos.

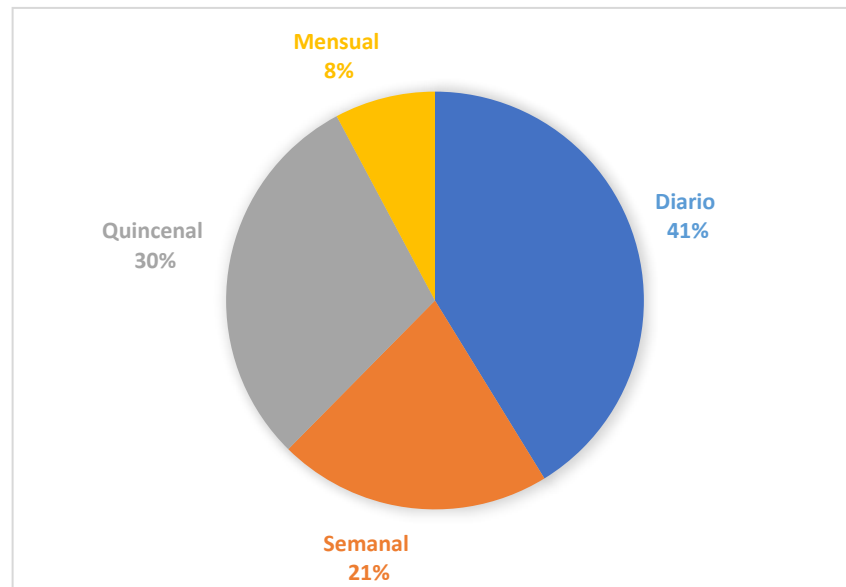
PREGUNTA 07: ¿Con que frecuencia contrataría el servicio?

Tabla 07 Frecuencia de contratación del servicio

Frecuencia promedio = N° Veces en el año * Porcentaje

CONCEPTO	No. RESPUESTAS	PORCENTAJE	No. VECES EN EL AÑO	FRECUENCIA PROMEDIO
Diario	67	41%	365	149.65
Semanal	34	21%	52	10.92
Quincenal	49	30%	26	7.8
Mensual	14	8%	12	0.96
Total	164			169.33

Grafica 07 Frecuencia de contratación del servicio



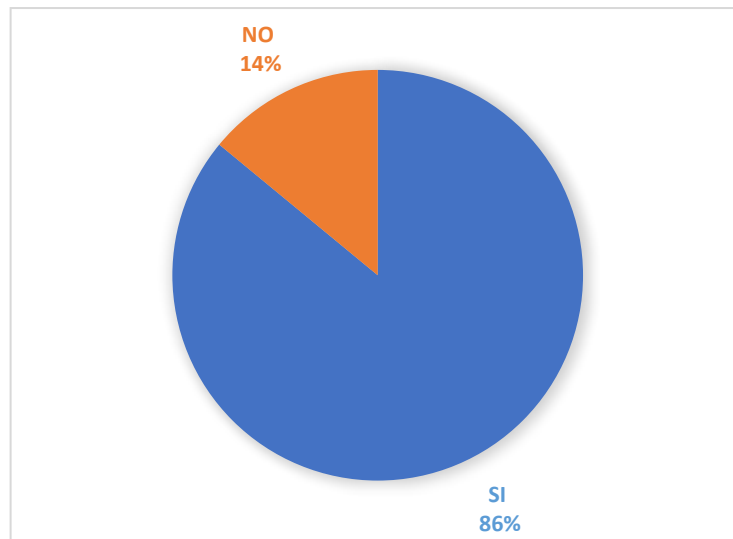
Análisis: Se observa que el 41% de los encuestados requieren los servicios diariamente, el 30% lo requiere quincenal, el 21% semanal y el 8% mensual, deduciendo que las principales frecuencias son diarias y quincenales.

PREGUNTA 08 ¿Contrataría usted este servicio con una temporal?

Tabla 08 Contratación por empresa temporal

CONCEPTO	No. RESPUESTAS	PORCENTAJE
SI	141	86%
NO	23	14%
TOTAL	164	100%

Grafica 08: Contratación por empresa temporal



Análisis: Según los resultados un 86% correspondiente a 141 personas del municipio de Lebrija, contratarían este servicio con una temporal, lo que podemos resaltar la buena aceptación de la propuesta ante la población y con esto se puede identificar la demanda estimada.

2.3.12. Estimación de la demanda actual.

Mercado objetivo x Porcentaje de consumo x Frecuencia promedio

$5.394 * 46% * 169 = 419.329$ servicios en el año.

2.3.13. Estimación de la demanda efectiva.

Demanda Estimada x % de utilización
419.329*86% = 360.622 servicios en el año.

2.3.14. Proyección de la demanda para los próximos cinco años.

Tabla 10 Proyección de demanda 5 años

AÑO	1	2	3	4	5
DEMANDA ACTUAL	419.329	423.942	428.605	433.320	438.086
DEMANDA EFECTIVA	360.622	364.589	368.599	372.654	376.753
TASA DE CRECIMIENTO	1.1%	1.1%	1.1%	1.1%	1.1%

Para elaborar una proyección se tiene en cuenta que según la base DANE la población en Colombia viene presentando un crecimiento del 1.1% según la estadística del 2018²².

2.4. ANÁLISIS DE LA OFERTA

No se tiene competencia directa de personería jurídica en el Municipio de Lebrija, Actualmente en el Municipio de Lebrija se encuentran inscritas dos empresas con actividades económicas 8121, «Limpieza general interior de edificios», y 8129, «Otras actividades de limpieza de edificios e instalaciones industriales», la cual una de ellas es una Entidad Sin Ánimo de Lucro por lo que no es considerada una competencia ya que su objeto social no va encaminado a lo comercial y de acuerdo al Consejo de Estado en sus decisiones ha reiterado que: las entidades sin ánimo de lucro son verdaderas personas jurídicas, que pueden estar constituidas bajo las

²² Datos tomados del DANE Año 2018 del archivo VisorCertificaPPO_oct11.xls distribución por edades.xls Revisado: 10-Mar-2020.

modalidades de corporación, fundación o asociación, capaces de ejercer derechos y contraer obligaciones, y susceptibles de ser representadas tanto judicial como extrajudicialmente; pero a diferencia de las sociedades comerciales, *“no persiguen la repartición de las ganancias entre los asociados sino que las reinvierten en pro de la actividad o fin perseguido”* ²³.

De acuerdo a lo anterior, las entidades sin ánimo de lucro son entes reconocidas con personería jurídica suficiente para desarrollar actividades que la ley considere mercantiles pero el lucro inherentes a dichas actividades no pueden ser destinados a sus asociados y, no por ello no se pueden transformar a entidades mercantiles, cabe resaltar que estas entidades podrán desarrollar una actividad mercantil siempre y cuando en su objeto principal lo especifique y este sea una de las actividades previstas en el artículo 359 del Estatuto Tributario *“El objeto social de las entidades sin ánimo de lucro que hace procedente su admisión al Régimen Tributario Especial de que trata el presente Capítulo y el artículo 19 del presente Estatuto, deberá corresponder a cualquiera de las siguientes actividades meritorias, siempre y cuando las mismas sean de interés general y que a ellas tenga acceso la comunidad”* ²⁴, lo cual en este caso no aplica.

Por otro lado, se identifica un inscrito como persona natural el cual no se encuentra renovado en su matrícula mercantil a la fecha lo que se puede pensar que no se encuentra ejerciendo su actividad comercial, de acuerdo a esto se identifica como principal competencia a las mujeres que se dedican a esta labor de prestación de servicios por medio de un contrato verbal y sin exigir las prestaciones obligatorias.

²³ Sección Cuarta. C.P HUGO Fernando Bastidas Bárcena. 11 de marzo de 2010. Radicación número: 25000-23-27-000-2006-01378-01(17104)

²⁴ Objeto Social. Artículo 359 del REGIMEN TRIBUTARIO ESPECIAL.
http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/estatuto_tributario_pr014.html

Tabla 11 Competencia

Empresa	Nit	Servicios	Coertura	Forma de pago	Publicidad	Debilidades	Fortalezas
Mujeres que ejercer la labor por medio de un contrato verbal		Servicio Doméstico para el hogar	Municipio de Lebrija	Efectivo	Ninguna	<ul style="list-style-type: none"> - No están acorde a lo establecido por la Ley. - No cuentan con la capacitación y herramientas necesarias para realizar las actividades - Solo manejan medio de pago en efectivo. - No cuentan con ARL y EPS en algunos casos. 	<ul style="list-style-type: none"> - Los servicios pueden llegar a ser más económicos.
FUNDACION PARA LA CONSERVACION ECOLOGICA ARRAYAN	900967553-6	Actividades De Paisajismo Y Servicios De Mantenimiento Conexos	Municipio de Lebrija	N/A	Redes Sociales (Facebook)	<ul style="list-style-type: none"> - Es una Entidad Sin Ánimo de Lucro por lo cual su objeto social va hacia la conservación ecológica. - Su naturaleza No Es comercial por lo cual No ofrecen contratos de prestación de servicios. 	<ul style="list-style-type: none"> - Brindan capacitaciones para el manejo de desechos en los hogares del municipio.
MORALES LOPEZ ANGELA MARIA - Establecimiento: DE LA MANO SERVICIOS	43253707-0	Otras actividades de limpieza de edificios e instalaciones industriales	Municipio de Lebrija	Efectivo	Pasaport	<ul style="list-style-type: none"> - Constituido como persona natural lo cual no cuenta con las respectivas ventajas tributarias que tiene una empresa Jurídica - Es la única trabajadora, no cuenta con personal que la remplace o designe para otros servicios 	<ul style="list-style-type: none"> - No cuenta con las mismas responsabilidades de una persona jurídica - No tiene gastos establecidos por funcionamiento de un establecimiento

						- No cuenta con un establecimiento abierto al público, sus servicios se ofrecen por medio telefónico.	
--	--	--	--	--	--	---	--

2.5. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO MÍNIMO VIABLE

2.5.1. Descripción, usos y especificaciones del servicio.

Según el comportamiento de estudio de mercados el producto mínimo viable es la limpieza general a los hogares lebrijenses el cual incluye actividades como:

Limpieza de las habitaciones, salas de estar, etc. La buena gestión de los residuos del hogar, así como su disposición en los sitios adecuados, lavado de la ropa y secado, siempre y cuando se tengan los electrodomésticos necesarios para llevar a cabo esta actividad. La limpieza de las zonas exteriores propias de la vivienda como jardín, terraza si es que se tuviera, la limpieza de los baños, entre otras que la persona que contrate especifique.

2.5.2. Atributos diferenciadores del servicio con respecto a la competencia.

De acuerdo al análisis del servicio frente a la competencia, se identificó que su principal atributo diferenciador, es la seguridad de contratar con una empresa formalmente constituida, cumpliendo con los permisos y pagos correspondientes para ejercer el objeto social y brindando seguridad y confianza a sus respectivos clientes.

2.6. ESTRUCTURA DE COMERCIALIZACIÓN Y DE DISTRIBUCIÓN

Los canales de comercialización serán de manera presencial en la oficina principal y por medio telefónico y su canal de distribución será directa ya que la empresa se pone en contacto directo con el cliente.

2.7. ESTRATEGIA PARA FIJACIÓN DE PRECIOS

Se plantea una estrategia de precios según valor percibido, esta estrategia de precios según valor percibido es la que las empresas usan al basar sus precios en lo que los clientes están dispuestos a pagar, siempre enfocada en entrar al mercado con precios que permita cubrir costos, generar utilidades y una fácil comercialización de los servicios, para lo cual es importante tener en cuenta los siguientes ítems:

- Situación económica del municipio.
- Costos y gastos en la prestación del servicio.
- Valores agregados a los servicios prestados.
- El grado de responsabilidad para con los empleados en misión y clientes.
- Los precios que estaban manejando las mujeres que pasarían a ser parte de la misión que establece la empresa.

2.8. RELACIONAMIENTO CON LOS CLIENTES

2.8.1. Estrategias de comunicación.

De acuerdo al mercado objetivo se pueden llegar a utilizar los siguientes medios:

- Por medio de la cuña radial local del municipio (Radio Lebrija 102.9 FM) se puede dar a conocer la empresa.
- Mediante volantes publicitarios de 7x15 cm, full color.

- Tarjetas de presentación entregadas por medio de una alianza comercial con la empresa Despensa Popular Lebrija - CL. 12 NO 9-32, donde informen los datos y servicios principales que ofrece la empresa.
- Publicidad digital en la página Web de la empresa y redes sociales (Facebook e Instagram), brindando tips y demás temas interactivos con los clientes para dar a conocer la empresa.
- Lanzamiento de apertura de la oficina en el municipio.

2.8.2. Presupuesto de comunicación.

2.8.2.1. Presupuesto de lanzamiento.

En un inicio para dar a conocer la empresa será necesario incurrir en gastos de lanzamiento.

Esta publicidad de lanzamiento se realizaría en el primer mes de la puesta en marcha de la empresa prestadora de servicios domésticos, avisos en el radio, periódico, volantes y tarjeta de presentación. Para el lanzamiento de apertura de la oficina en el municipio se contratara a DISFRUTABLES S.A.S, una empresa ubicada en el municipio de Lebrija que se dedica a la organización de eventos empresariales, el cual suministrara la decoración, perifoneo y un pasabocas para los interesados.

Tabla 12 Presupuesto de lanzamiento de publicidad

CONCEPTO	FRECUENCIA POR MES	CANTIDAD	VALOR UND	VALOR TOTAL
CUÑA RADIAL (15 seg)	2 veces al día (lunes, miércoles y viernes)	24	\$ 60.000	\$ 1.440.000

VOLANTES	1 sola vez	2000	\$ 90	\$ 180.000
TARJETAS DE PRESENTACIÓN	1 sola vez	2000	\$ 50	\$ 100.000
REDES SOCIALES	Prospectos identificados	15	\$ 150.000	\$ 2.250.000
LANZAMIENTO DE APERTURA	1 sola vez	1	\$ 2.800.000	\$ 2.800.000
TOTAL				\$ 6.770.000

2.8.2.2. Presupuesto de operación.

Para continuar a la vista del mercado se llevará la siguiente publicidad en el primer año programado, con el fin de mantener informado al municipio de la empresa.

Tabla 13 gastos de publicidad a un año

CONCEPTO	FRECUENCIA POR MES	CANTIDAD	VALOR UND	VALOR TOTAL
CUÑA RADIAL (15 seg)	2 veces al día (miércoles cada 15 días)	48	\$ 60.000	\$ 2.880.000
VOLANTES	1 sola vez	6000	\$ 90	\$ 540.000
TARJETAS DE PRESENTACIÓN	1 sola vez	6000	\$ 50	\$ 300.000
REDES SOCIALES	Prospectos identificados (miércoles cada 15 días)	24	\$ 150.000	\$ 3.600.000
TOTAL				\$ 7.320.000

3. ESTUDIO TÉCNICO

3.1. TIPO DE PROYECTO

El proyecto es una empresa temporal prestadora de servicios domésticos para el Municipio de Lebrija.

3.2. DESARROLLO OPERATIVO DEL PROYECTO

Se definirá el desarrollo del proyecto por una línea de servicio doméstico de limpieza general el cual se podrá prestar de manera diaria, semanal, quincenal o mensual.

3.2.1. Ficha técnica del producto mínimo viable.

Tabla 14 Ficha Técnica

Servicio principal	Servicio doméstico de limpieza y mantenimiento a los hogares
Especificaciones técnicas	Labores domésticas especializadas para un hogar de aproximadamente 74 metros cuadrados el cual incluye actividades de: limpieza de suelos, muebles y cristales, barrer, fregar, quitar el polvo, vaciado de papeleras, entre otros., no incluye actividades de cuidado de niños o adultos mayores, cocinar, jardinería, cuidado de mascotas o actividades inherentes a la limpieza general del hogar.
Tiempo del servicio	De lunes a sábado turnos de 4 horas, no se presta servicios los días festivos y dominicales.

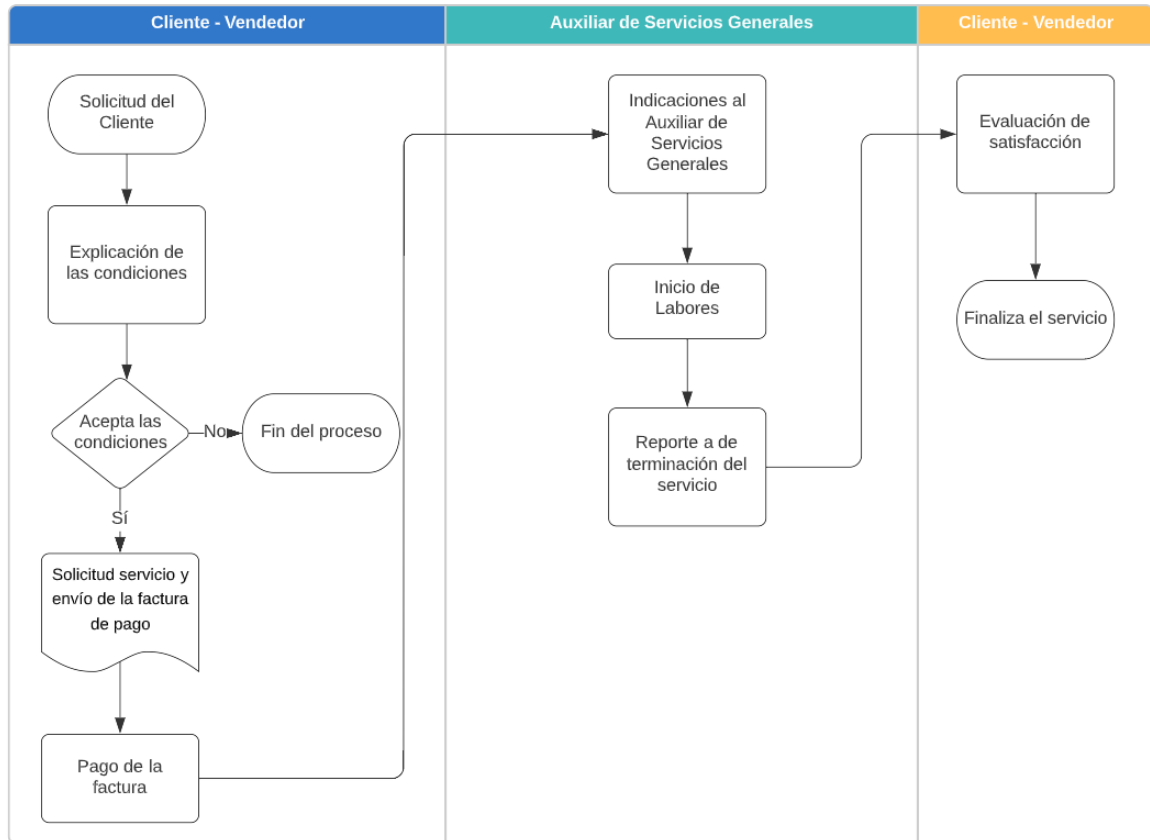
Medio de pago	Pago en: efectivo, transferencia bancaria, Daviplata y Nequi.
---------------	---

3.2.2. Descripción y diagramación de actividades clave.

La realización de las labores domésticas se llevará a cabo de acuerdo a la necesidad que tenga cada cliente siguiendo los estándares y normas de calidad. Para el caso de la empresa de servicios doméstico, el proceso se enmarca en el suministro de personal calificado y se llevará a cabo de la siguiente manera:

- A. Se recibe la solicitud del cliente.
- B. Se atiende al cliente y se da una explicación de cómo se llevará a cabo todo el proceso, en este momento se establecen todas las condiciones incluidas las de pago.
- C. Se procede a la legalización de la orden de solicitud servicio y envío de la factura de pago.
- D. Se genera el respectivo cobro (efectivo, transferencia bancaria, Daviplata y Nequi).
- E. Se le da las indicaciones a la persona seleccionada de la fecha, hora, sitio y la labor a realizar.
- F. La persona escogida inicia labores en el lugar establecido por el cliente.
- G. Al finalizar la labor el auxiliar de servicios generales reporta a la oficina.
- H. La administración se comunica con el cliente para confirmar la culminación del trabajo y realizar una evaluación de satisfacción.
- I. Finaliza el servicio.

Figura 3. Diagrama de Procedimiento.



3.2.3. Características del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST).

La empresa seleccionada para prestar el servicio del SG – SST es Talento Consultores SAS mediante el sistema SISTEGRA SST, debidamente autorizada para operar a nivel nacional, bajo la licencia No.298686 del 2015, realiza una aplicación integral para soportar un proceso de diseño e implementación, mantenimiento y control del Sistema de Gestión y Seguridad en el Trabajo a lo largo de la permanencia de la empresa.

Beneficios que ofrece la empresa con su sistema SISTEGRA SST

- Sistema integral y modular.
- Sistema flexible y personalizable.
- Permite ajustar a cualquier tipo de empresa sin importar su tamaño.
- Parametrización de usuarios según el grado de responsabilidad de cada rol.
- Usuarios Ilimitados.
- Configura permisos de acceso según estructura organizacional y su SG-SST.
- Control y reportes de ausentismos que presentan los empleados, así como de incapacidades.
- Refleja el estado de la implementación y ejecución del sistema.
- No pierde de vista el avance en la implementación o acciones correctivas en el día a día de su empresa.
- Gestión de matriz de peligros y riesgos.
- Control de alertas y seguimientos de tareas.

Condiciones de pago:

Tabla 15 Cotización SG - SST

SERVICIO	CONEXIONES MENSUALES	VALOR
SG SST VIRTUAL	4	\$ 400.000

El costo total del diseño y mantenimiento para un año es de: **\$1.800.000**

Lo anterior se refleja en el Anexo B del presente documento.

3.2.4. Análisis Ambiental.

REALIZACIÓN DE DIAGNÓSTICO AMBIENTAL - SKU AMB

La empresa seleccionada presta servicios de consultoría ambiental enfocando a un diagnóstico ambiental de acuerdo al objeto social de la empresa de servicios domésticos (aseo y mantenimiento de viviendas y sector residencial en general).

Este servicio tendrá en cuenta las siguientes actividades:

- Sesión virtual inicial para realización de entrevista inicial para reconocimiento del proceso operativo.
- Solicitud de información documentada disponible respecto al proceso operativo,
- insumos, productos, materiales a usarse para el desarrollo de las operaciones
- Análisis y sistematización de la información
- Ejecución de visita técnica a las instalaciones de la empresa (según necesidad y disponibilidad)
- Identificación y evaluación de aspectos e impactos ambientales
- Identificación de requisitos legales ambientales
- Documentación de documento técnico de diagnóstico ambiental

Costo total del diagnóstico = **\$2.800.000**

Cabe resaltar que la empresa no requiere de una mitigación anual ya que su actividad comercial es de servicios y la ejecución del mismo no genera un impacto medio, ni alto en el departamento.

Lo anterior se refleja en el Anexo C del presente documento.

3.2.5. Recursos Clave.

3.2.5.1. Talento humano.

Tabla 16 Talento humano

CARGO	AREA	CANTIDAD
GERENTE	Administrativo	1
AUXILIAR ADMINISTRATIVA	Administrativo	1
SUPERVISOR COMERCIAL	Administrativo/Ventas	1
AUXILIAR DE SERVICIOS GENERALES	MOD	30

3.2.5.2. Infraestructura.

Tabla 17 Infraestructura

Cantidad	Elemento	Especificaciones
3	Escritorio	Estación Trabajo Kyoto 75x120x150 Arena Blanco
3	Computador	Computador HP 22-dd0519la - Windows 10 Home - Intel® Celeron® J4025 (frecuencia base de 2 GHz, hasta 2,9 GHz, 2 MB de caché L2, 2 núcleos) - 4 GB de RAM DDR4-2400 MHz (1 x 4 GB)
3	Silla giratoria	Silla Oficina Ergonomica Apoyo Lumbar Y Brazos Ajustables
1	Impresora laser	Impresora Multifuncional Laser Hp 135w Monocromática
1	Celular corporativo	Celular Zte Blade L8 Dual Sim 32 Gb Y 1 Gb Ram, Libre
1	Archivador 4 cajones	Archivador Dali 4 Cajones 127.5X47.5X45 Cm Wengue Inval con corredora metálica y chapa
2	Silla tandem 3 puestos	Conjunto de 3 sillas unidas a una misma estructura, para ser ubicadas en áreas de espera. Con tapones anti-ruido, que evitan marcas y rayones en el piso y protegen al mueble de la humedad. Tubo rectangular

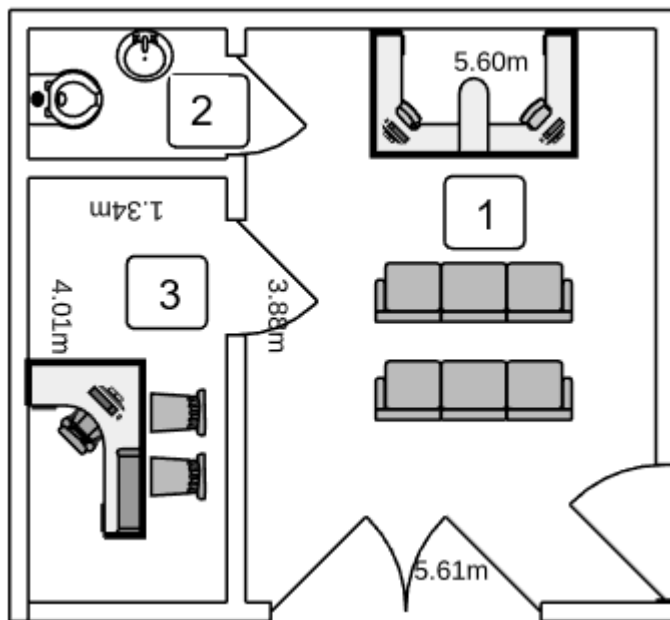
		cold rolled 3x 1/2 calibre 18. Módulos plásticos en polipropileno de alto impacto.
4	Papelera	Papelera Caneca 8 Lt Pedal
1	Extintor	Extintor Multipropósito Abc x10lb
1	Botiquín	BOTIQUÍN TIPO B :Morral grande de 52cm x 36cm x 13 cm compuesto por dos bolsillos (uno grande con compartimientos para almacenar los elementos y uno pequeño) elaborado en lona, reata para cargar en hombros, dotado con 25 elementos.

3.2.5.3. Insumos y/o materias primas.

No se requiere insumos para realizar las actividades de servicio domésticos por parte de la empresa ya que en las cláusulas de la orden del servicio se establece que el cliente suministra los elementos necesarios para ejecutar las actividades contratadas.

3.2.6. Distribución de planta.

Figura 4. Distribución de planta.



- 1- Puesto de trabajo de la auxiliar administrativa y supervisor comercial, los cuales atenderán a los clientes y realizarán sus funciones, además una de cantidad de sillas para espera de los clientes o personas que las estén acompañando.
- 2- Baño.
- 3- Oficina de gerencia.

3.2.7. Localización.

3.2.7.1. Macro localización.

El proyecto se ubicara en el municipio de Lebrija correspondiente al departamento de Santander (Colombia). Se ubica a 15 Kilómetros de Bucaramanga, capital del departamento, a menos de 3 km del Aeropuerto Internacional Palonegro y se encuentra ubicada a menos de 500 km de la capital del país.

Límites del Municipio: Al oriente con el municipio de Girón, al occidente con el municipio de Sabana de Torres, al norte con el municipio de Rionegro, al sur con Girón²⁵.

Su población urbana ha crecido aceleradamente (8.854 habitantes) y la rural se conserva en más de 15.454²⁶, lo cual lo hace un municipio atractivo ya que demuestra un crecimiento poblacional y a raíz de esto puede generar una mayor necesidad del servicio.

En el punto sub siguiente de la Micro localización, bajo un análisis de factores se identificara los posibles puntos de ubicación para la empresa de servicios temporales.

3.2.7.2. Micro localización.

Teniendo en cuenta el plan de ordenamiento territorial del municipio de Lebrija, la empresa de servicios domésticos se puede ubicar en cualquier zona ya que el municipio de Lebrija no tiene restricciones para la formalización de un establecimiento que preste estos servicios.

Se tomaron dos posibles puntos:

- Calle 11 10-71 barrio centro Lebrija
- Calle 13 # 6-80 barrio centro Lebrija

Para conocer la mejor ubicación se utilizará el método de puntos y así determinar el más favorable para la empresa.

²⁵ *Ibíd.*

²⁶ *Ibíd.*

Tabla 18 Factores

FACTOR	DESCRIPCIÓN DEL FACTOR
F1: infraestructura	Área y condiciones físicas el cual se encuentra el local.
F2: Valor del canon de arrendamiento	Valor del arriendo moderado.
F3: Ubicación y condiciones de acceso	Acceso fácil y rápido para las empleadas y los clientes.
F4: Servicios públicos	Acceso y economía de los mismos.
F5: Flujo de personas	Se refiere al número de personas que transitan por la zona donde se ubica el establecimiento.

Los anteriores factores se calificarán de acuerdo a los siguientes grados

- ❖ Grado 1: Mala
- ❖ Grado 2: Aceptable
- ❖ Grado 3: Buena

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 19 Ponderación de factores críticos para la localización de la empresa

N° de factor	Grado de cada factor	Puntaje	Máximo puntaje	Porcentaje
F1	Grado 1: Mala	10	20	20%
	Grado 2: Aceptable	15		
	Grado 3: Buena	20		
F2	Grado 1: Mala	15	25	25%
	Grado 2: Aceptable	20		

	Grado 3: Buena	25		
F3	Grado 1: Mala	15	25	25%
	Grado 2: Aceptable	20		
	Grado 3: Buena	25		
F4	Grado 1: Mala	5	15	15%
	Grado 2: Aceptable	10		
	Grado 3: Buena	15		
F5	Grado 1: Mala	5	15	15%
	Grado 2: Aceptable	10		
	Grado 3: Buena	15		
			100	100%

Tabla 20 Determinación de la ubicación de la empresa

Factor	Calle 11 10-71 barrio centro		Calle 13 # 6-80 barrio centro	
	Grado	Puntos	Grado	Puntos
1	3	20	3	20
2	3	25	2	15
3	3	25	1	20
4	1	5	3	15
5	3	15	1	5
Total		75		90

De acuerdo al análisis anterior, se concluye que la empresa prestadora de servicios domésticos debe ubicarse en la Calle 11 10-71 barrio centro Lebrija, se considera el sitio más adecuado ya que el costo del arriendo es más económico, tiene un fácil acceso para el ingreso de las empleadas y la atención a los clientes, se encuentra en una zona central y su infraestructura se encuentra en muy buenas condiciones.

3.2.8. Control de calidad.

La empresa LIMPIEZA TOTAL D&P SAS tendrá como uno de sus principales objetivos la mejora continua, es por esto que implementara los siguientes controles de calidad.

- Evaluación de satisfacción al cliente al cual se le presto el servicio para saber las opiniones de los clientes.
- Aleatoriamente se visitara a unos de los inmuebles a los cuales se está prestando el servicio para realizar un control de la calidad del servicio en la ejecución y cumplimiento de las normas de bioseguridad. Para la visita al inmueble, se le informara al cliente y se le dará la información del objetivo de la visita para la aprobación.
- Capacitación constante del personal administrativo y operativo.
- Desarrollar una estructura documental donde indique los diferentes procesos de la empresa bajo un sistema de Gestión de la Calidad – Ntc Iso 9001.
- Control de calidad por cargo. De acuerdo al organigrama se realizara una auditoria interna a cada cargo y se evaluara el desempeño de cada proceso.

3.3. CAPACIDAD DEL PROYECTO

3.3.1. Capacidad total diseñada por línea de producto o servicio.

Hace referencia al nivel máximo de servicios prestados en un tiempo determinado. La empresa tiene estimado la contratación de 30 auxiliares con turno de 8 horas, 2 servicio por día, de lunes a domingo.

El total de servicios (1 año) es calculado = Empleados * Cant. Serv. Prestados por Empleado * Días laborados (1año)

Tabla 21 Capacidad total diseñada

Servicios	Empleados	Cant. de servicios prestados por empleado	Tiempo del servicio (hr)	Días laborados (1 año)	Total servicios (1 año)
Prestación de servicio doméstico	30	2	4	365	21.900

3.3.2. Capacidad instalada.

Hace referencia al número de servicios que se pueden ofrecer al mercado teniendo en cuenta las jornadas laborales, descanso, festivos, etc.

La empresa tiene estimado la contratación de 30 auxiliares con turno de 8 horas, 2 servicios al día, de lunes a sábado.

Un año tiene: 52 semanas, los cuales comprende doce meses con 4 semanas cada uno. Cada semana tiene un domingo.

$12 \times 4 = 48$ (solamente esto representa los días domingo) – (17 festivos) = 310 días.

El total de servicios (1 año) es calculado = Empleados * Cant. Serv. Prestados por Empleado * Días laborados (1año)

Tabla 22 Capacidad instalada

Servicios	Empleados	Cant. de servicios prestados por empleado	Tiempo del servicio (hr)	Días laborados (1 año)	Total servicios (1 año)
Prestación de servicio doméstico	30	2	4	310	18600

3.3.3. Capacidad utilizada y proyectada.

Para determinar la capacidad utilizada y proyectada se tomó en cuenta el porcentaje de las personas que manifestaron que están dispuestas a contratar el servicio por medio de una empresa que corresponde a un 86% y este se espera que sea la demanda de los servicios estimado para el primer año, por la capacidad instalada identificada.

La capacidad instalada y proyectada se calculó con la siguiente operación:

$$(86\% * 18.600 / 100\%) = \mathbf{15.996 \text{ Servicios}}$$

Se determina que se lograrían prestar aproximadamente 15.996 servicios en el año el cual corresponde a un porcentaje de participación en el mercado de 4.44%.

Para elaborar una proyección se tiene en cuenta que según la base DANE la población en Colombia viene presentando un crecimiento del 1.1% según la estadística del 2018²⁷.

²⁷ Ibíd.

Tabla 23 Capacidad proyectada a 5 años

AÑO	1	2	3	4	5
Capacidad de Servicios	15.996	16.201	16.368	16.554	16.740
TASA DE CRECIMIENTO	1,10%	1,10%	1,10%	1,10%	1,10%

4. ESTUDIO ADMINISTRATIVO

4.1. FORMA DE CONSTITUCIÓN

La empresa de servicios domésticos se constituirá como una Sociedad De Acciones Simplificadas S.A.S. y su razón social será LIMPIEZA TOTAL D&P SAS, conformada por los accionistas los cuales tendrán aportes en dinero de igual valor, esta sociedad se rige a partir de la Ley 1258 de 2008 por medio de la cual se crea la Sociedad por Acciones Simplificadas. Las principales ventajas que tiene el constituir una sociedad con tipo jurídico S.A.S son las siguientes:

- A. El proceso de constitución y reformas es más fácil.
- B. Las responsabilidades de los accionistas se limitan a sus aportes.
- C. El pago del capital se puede diferir hasta en dos años.
- D. Se pueden establecer reglas que van a regir el funcionamiento de la sociedad.
- E. No se requiere establecer una fecha de duración de la sociedad.
- F. No obliga tener revisor fiscal, siempre y cuando no exceda de unos parámetros establecidos por la norma.
- G. Mayor flexibilidad en la regulación de los derechos patrimoniales y políticos de los accionistas en las S.A.S.
- H. Mayor agilidad en el momento de una disolución y liquidación de la sociedad.
- I. Aplica al beneficio de la 1780 del 2016 “Pequeña Empresa Joven”

4.2. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

4.2.1. Misión.

LIMPIEZA TOTAL D&P SAS, es una empresa innovadora, creada para brindar excelentes servicios domésticos a todos nuestros clientes. Contamos con el mejor talento humano y elementos necesarios, con el fin de suministrar servicios de calidad a nuestros clientes, creyendo con firmeza en el crecimiento y desarrollo de los hogares como indicador más importante de nuestra compañía.

4.2.2. Visión.

LIMPIEZA TOTAL D&P SAS, busca para el 2025 ser una compañía que ayude a brindar soluciones integrales a los hogares del municipio de Lebrija, destacándose por ser innovadora, servicial, segura y flexible, brindando servicios de alta calidad, que permita el crecimiento de nuestros clientes, proveedores y empleados.

4.2.3. Valores Corporativos.

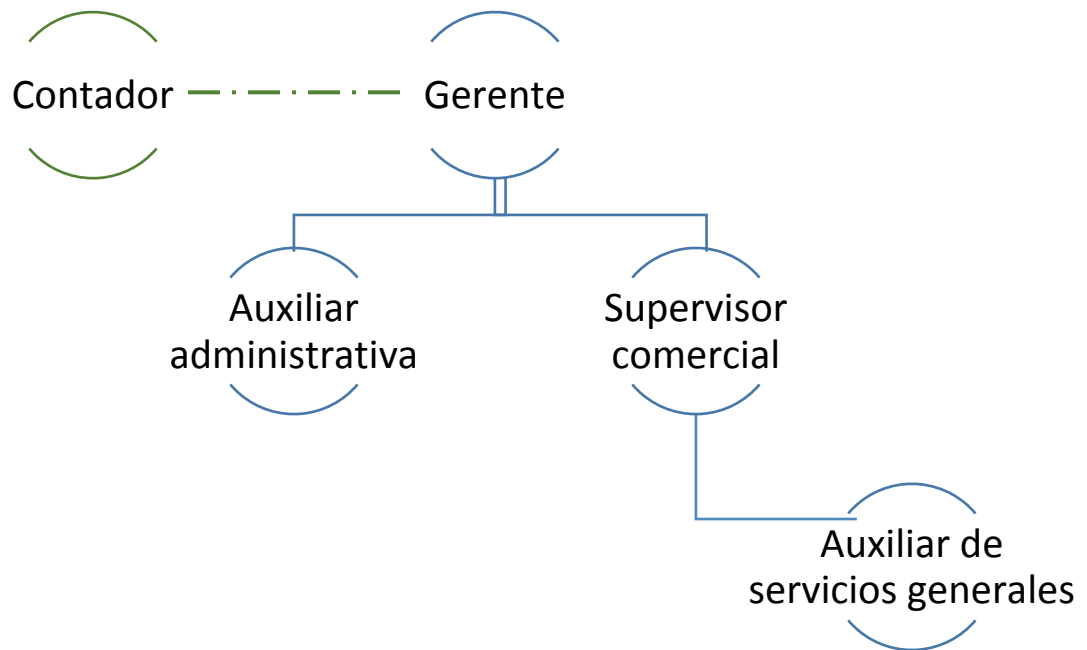
La gestión del Talento Humano en LIMPIEZA TOTAL D&P SAS, se regirá bajo valores corporativos fundamentales que fomenten la transparencia y objetividad en la toma de decisiones que garanticen la relación de largo plazo y beneficio mutuo con sus colaboradores.

- Selección objetiva y pertinencia: La Empresa seleccionará sus colaboradores basados en criterios claros, objetivos, alineados con las necesidades organizacionales.
- Oportunidad: Gerencia deberá guiarse por los tiempos de entrega demandados por la operación de la empresa y las necesidades de la compañía.
- Equidad: El resultado de las decisiones tomadas en relación con el talento humano de la organización deben tomarse de forma equitativa y garantizando el beneficio de las partes.
- Buena Fe y lealtad: Los empleados deberán proceder de buena fe en todas sus actuaciones y proceder de manera fiel para con la compañía.
- Justicia: LIMPIEZA TOTAL D&P SAS actúa respetando la verdad y pone en práctica el derecho que asiste a toda persona a que se respeten sus derechos, que le sea reconocido lo que le corresponde o las consecuencias de su comportamiento.

4.2.4. Organigrama.

La estructura organizacional de LIMPIEZA TOTAL D&P SAS, está compuesta por el gerente, Auxiliar administrativa, supervisor comercial, auxiliares de prestación de servicio y un contador externo.

Figura 5. Organigrama.



4.2.5. Asignación salarial.

Para la asignación salarial de cada cargo es importante tener en cuenta el perfil del cargo, teniendo en cuenta la experiencia, funciones y responsabilidades. Siguiendo los parámetros establecidos por la ley, la capacidad económica de la empresa y los salarios promedios que existen actualmente. Para el caso del contador se cancelara un valor mensual de \$500.000 por servicios prestados; cabe mencionar que estos gastos se mencionan en los gastos fijos de la administración y ventas.

Los Salarios establecidos a la fecha son:

Tabla 23 Asignación salarial

CARGO	SALARIO	AUXILIO DE TRANSPORTE	TIPO DE CONTRATO
GERENTE	\$ 1.600.000,00	\$ 117.172,00	TERMINO INDEFINIDO
AUXILIAR ADMINISTRATIVA	\$ 1.050.000,00	\$ 117.172,00	TERMINO FIJO
SUPERVISOR COMERCIAL	\$ 1.200.000,00	\$ 117.172,00	TERMINO FIJO
AUXILIAR DE SERVICIO GENERALES	\$ 1.000.000,00	\$ 117.172,00	CONTRATO POR OBRA LABOR
CONTADOR			

Porcentajes para liquidar las prestaciones de ley

Tabla 24 Prestaciones

CONCEPTO	% A CARGO DEL EMPLEADOR
Cesantías	8,33%
Prima de servicios	8,33%
Vacaciones	4,17%
Salud	8,5%
Pensión	12%

Caja de compensación	4%
Riesgos	0,52%
Dotación	5%

5. ESTUDIO FINANCIERO

5.1. INVERSIONES FIJA Y DIFERIDA

5.1.1. Inversión Fija.

Al ser una empresa prestadora de servicios no necesitara maquinaria y equipo u elementos de producción, por lo cual lo proyectado se basa en las necesidades del área administrativa.

Equipo de cómputo y comunicación: Se relaciona todo lo referente a la parte de cómputo necesaria para el funcionamiento de la empresa, lo anterior se refleja en el Anexo D del presente documento.

Tabla 25 Equipo de cómputo y comunicación

ACTIVO	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL	DEPRECIACIÓN ANUAL
Computador	3	\$ 1.199.000	\$ 3.597.000	\$ 719.400
Impresora laser	1	\$ 758.500	\$ 758.500	\$ 151.700
Celular corporativo	1	\$ 249.900	\$ 249.900	\$ 49.980
TOTALES			\$ 4.605.400	\$ 921.080

Equipo de Oficina: En la inversión de la empresa se encuentran todo lo mobiliario que se necesita para el óptimo funcionamiento de la empresa, se utilizarán los siguientes muebles y enseres para el proyecto en la parte administrativa:

Tabla 26 Equipo de Oficina:

ACTIVO	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL	DEPRECIACIÓN ANUAL
Escritorio	3	\$ 279.900	\$ 839.700	\$ 167.940

Silla giratoria	3	\$ 179.900	\$ 539.700	\$ 107.940
Archivador 4 cajones	1	\$ 479.900	\$ 479.900	\$ 95.980
Silla tandem 3 puestos	2	\$ 390.000	\$ 780.000	\$ 156.000
Papelera	4	\$ 35.900	\$ 143.600	\$ 28.720
Extintor	1	\$ 55.990	\$ 55.990	\$ 11.198
Botiquín	1	\$ 92.900	\$ 92.900	\$ 18.580
TOTALES			\$ 2.931.790	\$ 586.358

Total, inversión fija: la inversión fija necesaria para el funcionamiento de la empresa prestadora de servicios domésticos es la inversión de equipos de oficina y equipos de cómputo y comunicación, los cuales se mantendrán estables durante el ciclo de vida de la empresa.

Tabla 26 Inversión Fija:

ACTIVO	VALOR TOTAL
Equipo de oficina	\$ 2.931.790
Equipo de computación y comunicación	\$ 4.605.400
TOTAL INVERSIÓN FIJA	\$ 7.537.190

5.1.2. Inversión diferida.

Contempla todas las reparticiones de dinero que se deben realizar antes de la puesta en marcha de la empresa y que son necesarias para su funcionamiento.

Tabla 27 Inversión Diferida:

CONCEPTO	VALOR
Registro sanitario	\$ 159.000
Escritura de Constitución	\$ 159.600
Registro de libros y documentos	\$ 201.500
Estudio impacto ambiental	\$ 2.800.000
Diseño del SG-SST	\$ 1.800.000

Publicidad Lanzamiento	\$ 6.770.000
TOTAL INVERSIÓN DIFERIDA	\$ 11.890.100
Amortización anual	\$ 2.378.020
Amortización mensual	\$ 198.168

5.2. COSTOS Y GASTOS

5.2.1. Costos de prestación del servicio.

5.2.1.1. Costos fijos

Costos Directos:

Teniendo en cuenta que los costos fijos son aquellos que directamente relacionados con la producción de cada trabajo, de acuerdo a esto y considerando que la empresa presta servicios, no se reconocen costos fijos directos en la prestación de servicios de la empresa.

Costos Indirectos: Seguro, servicios públicos y arrendamiento.

Para determinar los valores, se tienen en cuenta los valores promedios que se manejan en el municipio de Lebrija.

Tabla 28 Prorrateo entre costos y gastos:

RUBRO	PORCENTAJE COSTO	PORCENTAJE GAV	VALOR MES
Arriendo	0%	100%	\$ 600.000
Acueducto	0%	100%	\$ 80.000
Energía	0%	100%	\$ 55.000
Gas	0%	100%	\$ 20.000
Teléfono	0%	100%	\$ 60.000
Internet	0%	100%	\$ 120.000
Seguros	0%	100%	\$ 150.000

Costos Fijos Totales: En este campo se totalizan los costos fijos que, en este caso están representados por la depreciación operativa de los Equipos de Oficina de la empresa.

Tabla 29 Costos Fijos Totales:

CONCEPTO	VALOR POR MES	DEPRECIACIÓN ANUAL
Depreciación Operativa	\$ 48.863	\$ 586.358
TOTALES	\$ 48.863	\$ 586.358

5.2.1.2. Costos variables

Mano de obra directa: El costo de la mano de obra directa se refiere al costo de la nómina de los puestos de trabajo de las auxiliares de servicios; los cuales se muestran a continuación:

Tabla 29 Mano de Obra Directa:

CARGO	PORCENTAJE	AUXILIAR DE SERVICIOS
SUELDO		\$ 1.000.000
SUB.TRANSP		\$ 117.172
Cesantías	8,333%	\$ 93.094
Intereses a las Cesantías	1,000%	\$ 11.172
Prima de servicios	8,333%	\$ 93.094
Vacaciones	4,167%	\$ 46.547
Salud	8,500%	\$ 85.000
Pensión	12,000%	\$ 120.000
ARL	0,500%	\$ 5.000
SENA	2,000%	\$ 20.000
ICBF	3,000%	\$ 30.000
Caja de compensación	4,000%	\$ 40.000

Dotación	5,000%	\$ 50.000
SALARIO REAL		\$ 1.711.079
Nº DE PUESTOS		30
COSTO TOTAL MOD	\$ 615.988.288	\$ 615.988.288

Total, costos variables: Representa los costos variables totales de la empresa; reflejados en la siguiente tabla:

Tabla 30 Total Costos Variables:

CONCEPTO	VALOR MES	VALOR AÑO
MOD	\$ 51.332.357	\$ 615.988.288
TOTALES	\$ 51.332.357	\$ 615.988.288

5.2.1.3. Costos totales

Tabla 31 Costos Totales de Ventas

CONCEPTO	VALOR MES	VALOR AÑO
COSTOS FIJOS	\$ 48.863	\$ 586.358
COSTOS VARIABLES	\$ 51.332.357	\$ 615.988.288
TOTALES	\$ 51.381.220	\$ 616.574.646

5.2.2. Gastos de administración y ventas

5.2.2.1. Gastos fijos de administración y ventas

Son los gastos por concepto de nómina, corresponden al área administraba a los devengados por el gerente y el auxiliar administrativo contable y por la parte de ventas el supervisor comercial.

Tabla 32 Nomina Administrativa

CARGO	PORCENTAJE	GERENTE	AUXILIAR ADMINISTRATIVA
SUELDO		\$ 1.600.000	\$ 1.050.000
SUB.TRANSP		\$ 117.172	\$ 117.172
Cesantías	8,333%	\$ 143.092	\$ 97.260
Intereses a las Cesantías	1,000%	\$ 17.172	\$ 11.672
Prima de servicios	8,333%	\$ 143.092	\$ 97.260
Vacaciones	4,167%	\$ 71.546	\$ 48.630
Salud	8,500%	\$ 136.000	\$ 89.250
Pensión	12,000%	\$ 192.000	\$ 126.000
ARL	0,500%	\$ 8.000	\$ 5.250
SENA	2,000%	\$ 32.000	\$ 21.000
ICBF	3,000%	\$ 48.000	\$ 31.500
Caja de compensación	4,000%	\$ 64.000	\$ 42.000
Dotación	5,000%	\$ 80.000	\$ 52.500
SALARIO REAL		\$ 2.652.074	\$ 1.789.495
Nº DE PUESTOS		1	1
COSTO TOTAL NÓMINA	\$ 53.298.821	\$ 31.824.883	\$ 21.473.938

Tabla 33 Nomina de Ventas

CARGO	PORCENTAJE	SUPERVISOR COMERCIAL
SUELDO		\$ 1.200.000
SUB.TRANSP		\$ 117.172
Cesantías	8,333%	\$ 109.760
Intereses a las Cesantías	1,000%	\$ 13.172
Prima de servicios	8,333%	\$ 109.760
Vacaciones	4,167%	\$ 54.880
Salud	8,500%	\$ 102.000
Pensión	12,000%	\$ 144.000
ARL	0,500%	\$ 6.000
SENA	2,000%	\$ 24.000
ICBF	3,000%	\$ 36.000
Caja de compensación	4,000%	\$ 48.000
Dotación	5,000%	\$ 60.000
SALARIO REAL		\$ 2.024.744

Nº DE PUESTOS		1
COSTO TOTAL NÓMINA	\$ 0	\$ 24.296.923

Tabla 34 Total de Gastos fijos de administración y ventas

CONCEPTO	VALOR MENSUAL	VALOR ANUAL
Nómina administrativa	\$ 4.441.568	\$ 53.298.821
jefe de ventas	\$ 2.024.744	\$ 24.296.923
Arriendo	\$ 600.000	\$ 7.200.000
Acueducto	\$ 80.000	\$ 960.000
Energía	\$ 55.000	\$ 660.000
Gas	\$ 20.000	\$ 240.000
Teléfono	\$ 60.000	\$ 720.000
Internet	\$ 120.000	\$ 1.440.000
Seguros	\$ 150.000	\$ 1.800.000
Publicidad operativa	\$ 610.000	\$ 7.320.000
Contador	\$ 500.000	\$ 6.000.000
Asesoría SG-SST	\$ 60.000	\$ 720.000
Papelería	\$ 100.000	\$ 1.200.000
Cafetería	\$ 50.000	\$ 600.000
Amortización de diferidos	\$ 198.168	\$ 2.378.020
Depreciaciones administrativas	\$ 125.620	\$ 1.507.438
TOTALES	\$ 9.195.100	\$ 110.341.202

5.2.2.2. Gastos variables de administración y ventas

Son los gastos que se generan en la empresa y no son constantes mes a mes como las comisiones de ventas, lo cual la empresa no tiene establecido esta condición a sus trabajadores.

Tabla 35 Gastos variables de administración y ventas

CONCEPTO	VALOR MENSUAL	VALOR ANUAL
Comisiones	\$ 0	\$ 0
Total	\$ 0	\$ 0

5.2.2.3. Gastos totales de administración y ventas

Tabla 36 Gastos totales de administración y ventas

CONCEPTO	VALOR MENSUAL	VALOR ANUAL
Gastos fijos	\$ 9.195.100	\$ 110.341.202
Gastos variables	\$ 0	\$ 0
Total	\$ 9.195.100	\$ 110.341.202

5.3. CAPITAL DE TRABAJO.

5.3.1. Periodo de capital de trabajo.

Teniendo en cuenta las cifras observadas en la proyección financiera, el periodo de capital de trabajo proyectado es de 2 meses, con esto se busca contar con recursos que garanticen la óptima operación y se dé a conocer la empresa en el municipio.

5.3.2. Estructura del crédito.

Tabla 37 Estructura del crédito

Préstamo	\$ 50.000.000	Interés mensual	1,20%
Periodo	48	Valor cuota mensual	1.376.378

5.3.2.1. Amortización del crédito.

Tabla 38 Amortización del crédito

PERIODO	CAPITAL	INTERESES	CUOTA MENSUAL	SALDO
1	\$ 776.378	\$ 600.000	\$ 1.376.378	\$ 49.223.622
2	\$ 785.695	\$ 590.683	\$ 1.376.378	\$ 48.437.927
3	\$ 795.123	\$ 581.255	\$ 1.376.378	\$ 47.642.804
4	\$ 804.664	\$ 571.714	\$ 1.376.378	\$ 46.838.140
5	\$ 814.320	\$ 562.058	\$ 1.376.378	\$ 46.023.820
6	\$ 824.092	\$ 552.286	\$ 1.376.378	\$ 45.199.728
7	\$ 833.981	\$ 542.397	\$ 1.376.378	\$ 44.365.747
8	\$ 843.989	\$ 532.389	\$ 1.376.378	\$ 43.521.758
9	\$ 854.117	\$ 522.261	\$ 1.376.378	\$ 42.667.641
10	\$ 864.366	\$ 512.012	\$ 1.376.378	\$ 41.803.275
11	\$ 874.739	\$ 501.639	\$ 1.376.378	\$ 40.928.536
12	\$ 885.236	\$ 491.142	\$ 1.376.378	\$ 40.043.300
	\$ 9.956.700	\$ 6.559.836	\$ 16.516.536	
13	\$ 895.858	\$ 480.520	\$ 1.376.378	\$ 39.147.442
14	\$ 906.609	\$ 469.769	\$ 1.376.378	\$ 38.240.833
15	\$ 917.488	\$ 458.890	\$ 1.376.378	\$ 37.323.345
16	\$ 928.498	\$ 447.880	\$ 1.376.378	\$ 36.394.847
17	\$ 939.640	\$ 436.738	\$ 1.376.378	\$ 35.455.207
18	\$ 950.916	\$ 425.462	\$ 1.376.378	\$ 34.504.291
19	\$ 962.327	\$ 414.051	\$ 1.376.378	\$ 33.541.964
20	\$ 973.874	\$ 402.504	\$ 1.376.378	\$ 32.568.090
21	\$ 985.561	\$ 390.817	\$ 1.376.378	\$ 31.582.529
22	\$ 997.388	\$ 378.990	\$ 1.376.378	\$ 30.585.141
23	\$ 1.009.356	\$ 367.022	\$ 1.376.378	\$ 29.575.785
24	\$ 1.021.469	\$ 354.909	\$ 1.376.378	\$ 28.554.316
	\$ 11.488.984	\$ 5.027.552	\$ 16.516.536	
25	\$ 1.033.726	\$ 342.652	\$ 1.376.378	\$ 27.520.590
26	\$ 1.046.131	\$ 330.247	\$ 1.376.378	\$ 26.474.459
27	\$ 1.058.684	\$ 317.694	\$ 1.376.378	\$ 25.415.775
28	\$ 1.071.389	\$ 304.989	\$ 1.376.378	\$ 24.344.386
29	\$ 1.084.245	\$ 292.133	\$ 1.376.378	\$ 23.260.141
30	\$ 1.097.256	\$ 279.122	\$ 1.376.378	\$ 22.162.885
31	\$ 1.110.423	\$ 265.955	\$ 1.376.378	\$ 21.052.462
32	\$ 1.123.748	\$ 252.630	\$ 1.376.378	\$ 19.928.714
33	\$ 1.137.233	\$ 239.145	\$ 1.376.378	\$ 18.791.481
34	\$ 1.150.880	\$ 225.498	\$ 1.376.378	\$ 17.640.601
35	\$ 1.164.691	\$ 211.687	\$ 1.376.378	\$ 16.475.910
36	\$ 1.178.667	\$ 197.711	\$ 1.376.378	\$ 15.297.243
	\$ 13.257.073	\$ 3.259.463	\$ 16.516.536	
37	\$ 1.192.811	\$ 183.567	\$ 1.376.378	\$ 14.104.432
38	\$ 1.207.125	\$ 169.253	\$ 1.376.378	\$ 12.897.307

39	\$ 1.221.610	\$ 154.768	\$ 1.376.378	\$ 11.675.697
40	\$ 1.236.270	\$ 140.108	\$ 1.376.378	\$ 10.439.427
41	\$ 1.251.105	\$ 125.273	\$ 1.376.378	\$ 9.188.322
42	\$ 1.266.118	\$ 110.260	\$ 1.376.378	\$ 7.922.204
43	\$ 1.281.312	\$ 95.066	\$ 1.376.378	\$ 6.640.892
44	\$ 1.296.687	\$ 79.691	\$ 1.376.378	\$ 5.344.205
45	\$ 1.312.248	\$ 64.130	\$ 1.376.378	\$ 4.031.957
46	\$ 1.327.995	\$ 48.383	\$ 1.376.378	\$ 2.703.962
47	\$ 1.343.930	\$ 32.448	\$ 1.376.378	\$ 1.360.032
48	\$ 1.360.058	\$ 16.320	\$ 1.376.378	\$ 0
	\$ 15.297.243	\$ 1.219.267	\$ 16.516.536	
	50.000.000			

5.3.2.2. Gastos financieros.

Para los gastos financieros se identificaron los intereses anuales del crédito.

Tabla 39 Gastos financieros

Concepto	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4
Gastos Financieros	\$ 6.559.836	\$ 5.027.552	\$ 3.259.463	\$ 1.219.267

5.3.3. Cuadro resumen del capital de trabajo.

El capital de trabajo está constituido por las inversiones necesarias para cubrir los costos y gastos necesarios para el funcionamiento de la empresa en un periodo de 2 meses.

Tabla 40 Capital de Trabajo

CONCEPTO	VALOR
Costos totales de producción	\$ 102.664.715
Gastos de administración y ventas	\$ 18.390.200

Gastos financieros	\$ 1.190.683
Menos Depreciaciones	-\$ 251.240
Menos Amortización diferidos	-\$ 396.337
TOTAL CAPITAL DE TRABAJO	\$ 121.598.022

5.4. INVERSIÓN TOTAL

Se establece que para poder iniciar el funcionamiento de la empresa, es necesario invertir \$141.025.312, de los cuales el 5.34% representa la inversión fija, el 8.43% la inversión diferida y el 86.22% la inversión de capital de trabajo.

Tabla 41 Inversión Total

CONCEPTO	VALOR
Inversión fija	\$ 7.537.190
Inversión diferida	\$ 11.890.100
Inversión capital de trabajo	\$ 121.598.022
INVERSIÓN TOTAL	\$ 141.025.312

5.5. ESTRUCTURA DE CAPITAL

5.5.1. Recursos propios.

Socios fundadores: Los recursos propios hacen parte a la inversión que hacen directamente los accionistas de la empresa, el cual para este proyecto es de \$50.000.000.

Nuevos socios: Los accionistas ya han ofrecido la oportunidad del proyecto a terceros los cuales han estado interesados en invertir, esto corresponde a una inversión de \$41.025.312.

Tabla 42 Recursos propios

CONCEPTO	VALOR	PORCENTAJE
Socios fundadores	\$ 50.000.000	35,45%
Nuevos socios	\$ 41.025.312	29,09%
Crédito bancario	\$ 50.000.000	35,45%
TOTAL	\$ 141.025.312	100,00%

5.5.2. Recursos de financiación.

Para la financiación del proyecto es necesario \$ 141.025.312 para el funcionamiento de la empresa el cual será distribuido de la siguiente manera:

Nuevos y socios fundadores: El proyecto se realizará en un 35.45% con los aportes de los accionistas, que un total de \$50.000.000, y nuevos socios con un aporte de \$41.025.312 equivalente al 29.09%.

Crédito bancario: Se proyecta solicitar un crédito con un banco por el monto de \$ 50.000.000 que equivale al 35.45% que se necesita para el inicio del proyecto, este será amortizado mensualmente en un plazo de 48 meses que se obtendrá con el Banco de Bogotá, su interés es de 1,20% mensual.

5.6. PRECIO DE VENTA

Después de un análisis de acuerdo a los costos y gastos totales, margen de utilidad y el incremento del 19% por el IVA al servicio, el precio del servicio que se contempla en una ejecución de 4 horas, sería de \$ 62.288 pesos.

Tabla 43 Precio de Venta

Costos totales de producción	\$ 615.988.288
Gastos de administración y ventas totales	\$ 110.341.202

Costos y gastos totales	\$ 726.329.489
Capacidad utilizada año 1	15.996
Costos y gastos totales unitarios	\$ 45.407
Margen de utilidad	10%
Precio de venta	\$ 50.453
Precio al intermediario antes de IVA	\$ 50.453
Tasa de IVA o Imptoconsumo	19%
Precio al consumidor	\$ 62.288

5.7. ESTADOS FINANCIEROS PROYECTADOS

Es el estado de ganancias y pérdidas que permite ver la utilidad del proyecto durante los primeros 5 años.

5.7.1. Estado de Resultados proyectado.

Tabla 44 Estados de resultados proyectados

CONCEPTO	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
Ingresos operacionales	\$ 807.046.188	\$ 817.368.872	\$ 825.814.704	\$ 835.198.962	\$ 844.583.220
Ingresos no operacionales					
TOTAL INGRESOS	\$ 807.046.188	\$ 817.368.872	\$ 825.814.704	\$ 835.198.962	\$ 844.583.220
MENOS COSTOS DE PRODUCCIÓN					
Materiales	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0
MOD	\$ 615.988.288	\$ 615.988.288	\$ 615.988.288	\$ 615.988.288	\$ 615.988.288
CIF	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0
UTILIDAD BRUTA	\$ 191.057.900	\$ 201.380.584	\$ 209.826.416	\$ 219.210.674	\$ 228.594.932
MENOS GASTOS DE ADMINISTRACIÓN Y VENTAS					
Nómina administrativa	\$ 53.298.821	\$ 53.298.821	\$ 53.298.821	\$ 53.298.821	\$ 53.298.821
Gastos generales	\$ 57.042.381	\$ 57.042.381	\$ 57.042.381	\$ 57.042.381	\$ 57.042.381
UTILIDAD OPERACIONAL	\$ 80.716.699	\$ 91.039.382	\$ 99.485.215	\$ 108.869.473	\$ 118.253.731
Menos gastos financieros (Intereses)	-\$ 6.559.836	-\$ 5.027.552	-\$ 3.259.463	-\$ 1.219.267	\$ 0
Menos 4x1000	-\$ 3.228.185	-\$ 3.269.475	-\$ 3.303.259	-\$ 3.340.796	-\$ 3.378.333
UTILIDAD ANTES DE IMPUESTOS	\$ 70.928.678	\$ 82.742.355	\$ 92.922.493	\$ 104.309.410	\$ 114.875.398
Menos Impuesto de Renta	-\$ 24.825.037	-\$ 28.959.824	-\$ 32.522.872	-\$ 36.508.293	-\$ 40.206.389
Menos Impuesto de Ind y Cio	-\$ 1.614.092	-\$ 1.634.738	-\$ 1.651.629	-\$ 1.670.398	-\$ 1.689.166
UTILIDAD NETA	\$ 44.489.548	\$ 52.147.793	\$ 58.747.991	\$ 66.130.718	\$ 72.979.842
Menos Reserva Legal	-\$ 4.448.955	-\$ 5.214.779	-\$ 5.874.799	-\$ 6.613.072	-\$ 7.297.984
UTILIDAD DEL EJERCICIO	\$ 40.040.593	\$ 46.933.014	\$ 52.873.192	\$ 59.517.647	\$ 65.681.858

5.7.2. Flujo de Fondos proyectado.

Tabla 45 Estados de fondos proyectados

CONCEPTO	AÑO 0	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
Saldo de caja anterior	\$ 0	\$ 121.598.022	186.455.457	235.155.157	288.111.472	346.834.595
Flujos de efectivo de actividad de operación						
+INGRESOS		\$ 807.046.188	817.368.872	825.814.704	835.198.962	844.583.220
Operacionales		\$ 807.046.188	817.368.872	825.814.704	835.198.962	844.583.220
Ingresos no operacionales		\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0
- EGRESOS		-\$ 725.672.216	752.152.637	756.341.852	759.959.329	764.001.056
Materiales		\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0
MOD		\$ 615.988.288	615.988.288	615.988.288	615.988.288	615.988.288
CIF		\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0
Nómina administrativa		\$ 53.298.821	\$ 53.298.821	\$ 53.298.821	\$ 53.298.821	\$ 53.298.821
Gastos generales		\$ 57.042.381	\$ 57.042.381	\$ 57.042.381	\$ 57.042.381	\$ 57.042.381
Menos depreciaciones		-\$ 1.507.438	-\$ 1.507.438	-\$ 1.507.438	-\$ 1.507.438	-\$ 1.507.438
Menos amortizaciones		-\$ 2.378.020	-\$ 2.378.020	-\$ 2.378.020	-\$ 2.378.020	-\$ 2.378.020
Impuesto de renta		\$ 0	\$ 24.825.037	\$ 28.959.824	\$ 32.522.872	\$ 36.508.293
Impuesto de Ind y Cio		\$ 0	\$ 1.614.092	\$ 1.634.738	\$ 1.651.629	\$ 1.670.398
4 x 1000		\$ 3.228.185	\$ 3.269.475	\$ 3.303.259	\$ 3.340.796	\$ 3.378.333
FLUJOS NETOS DE EFECTIVO DE ACTIVIDAD DE OPERACIÓN	\$ 0	\$ 81.373.972	\$ 65.216.235	\$ 69.472.852	\$ 75.239.633	\$ 80.582.164

Flujos efectivo actividades inversión						
+INGRESOS	\$ 91.025.312	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0
Capital social	\$ 91.025.312					
Valor de salvamento						\$ 0
-EGRESOS	-\$ 19.427.290	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0
Compra de Equipo de oficina	\$ 2.931.790					
Compra de Equipo de computación y comunicación	\$ 4.605.400					
Compra de Maquinaria y equipo	\$ 0					
Compra de Terreno	\$ 0					
Compra de Construcciones y edificaciones	\$ 0					
Compra de Muebles y enseres	\$ 0					
Compra de Materiales, repuestos y accesorios	\$ 0					
Compra de Inventario de materia prima	\$ 0					
Inversión activos diferidos	\$ 11.890.100					
FLUJOS NETOS DE EFECTIVO ACTIVIDADES INVERSIÓN	\$ 71.598.022	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0
Flujos de efectivo de actividad de financiación						
+INGRESOS	\$ 50.000.000					
Préstamo bancario	\$ 50.000.000					
-EGRESOS		-\$ 16.516.536	16.516.536	16.516.536	16.516.510	\$ 0
Abono a capital		\$ 9.956.700	\$ 11.488.984	\$ 13.257.073	\$ 15.297.243	\$ 0
Gastos financieros		\$ 6.559.836	\$ 5.027.552	\$ 3.259.463	\$ 1.219.267	\$ 0

FLUJOS NETOS DE EFECTIVO DE ACTIVIDAD DE FINANCIACIÓN	\$ 50.000.000	-\$ 16.516.536	16.516.536	16.516.536	16.516.510	\$ 0
FLUJO DE EFECTIVO NETO (AUMENTO O DISMINUCIÓN)	\$ 121.598.022	\$ 64.857.436	\$ 48.699.699	\$ 52.956.316	\$ 58.723.123	\$ 80.582.164

5.7.3. Estado de Situación Financiera inicial y proyectado

Tabla 46 Estado de situación financiera y proyectado

CUENTA	AÑO 0	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
ACTIVO						
ACTIVOS CORRIENTES						
Fondos en caja						
Fondos en bancos	\$ 121.598.022	\$ 186.455.457	\$ 235.155.157	\$ 288.111.472	\$ 346.834.595	\$ 427.416.760
Mercancías no fabricadas por la empresa	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0
TOTAL ACTIVOS CORRIENTES	\$ 121.598.022	\$ 186.455.457	\$ 235.155.157	\$ 288.111.472	\$ 346.834.595	\$ 427.416.760
ACTIVOS FIJOS						
Equipo de oficina	\$ 2.931.790	\$ 2.931.790	\$ 2.931.790	\$ 2.931.790	\$ 2.931.790	\$ 2.931.790
Equipo de computación y comunicación	\$ 4.605.400	\$ 4.605.400	\$ 4.605.400	\$ 4.605.400	\$ 4.605.400	\$ 4.605.400
Maquinaria y equipo	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0
Muebles y enseres	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0
Materiales, repuestos y accesorios	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0
Menos depreciación acumulada	\$ 0	-\$ 1.507.438	-\$ 3.014.876	-\$ 4.522.314	-\$ 6.029.752	-\$ 7.537.190
TOTAL ACTIVOS FIJOS	\$ 7.537.190	\$ 6.029.752	\$ 4.522.314	\$ 3.014.876	\$ 1.507.438	\$ 0

ACTIVOS DIFERIDOS	\$ 11.890.100	\$ 11.890.100	\$ 11.890.100	\$ 11.890.100	\$ 11.890.100	\$ 11.890.100
Menos amortización acumulada	\$ 0	-\$ 2.378.020	-\$ 4.756.040	-\$ 7.134.060	-\$ 9.512.080	-\$ 11.890.100
TOTAL ACTIVOS DIFERIDOS	\$ 11.890.100	\$ 9.512.080	\$ 7.134.060	\$ 4.756.040	\$ 2.378.020	\$ 0
ACTIVOS TOTALES	\$ 141.025.312	\$ 201.997.289	\$ 246.811.531	\$ 295.882.388	\$ 350.720.053	\$ 427.416.760
PASIVO						
PASIVOS CORRIENTES						
Obligaciones financieras corto plazo	\$ 9.956.700	\$ 11.488.984	\$ 13.257.073	\$ 15.297.243	\$ 0	\$ 0
Impuesto de renta y complementarios	\$ 0	\$ 24.825.037	\$ 28.959.824	\$ 32.522.872	\$ 36.508.293	\$ 40.206.389
Impuesto de Industria y Comercio	\$ 0	\$ 1.614.092	\$ 1.634.738	\$ 1.651.629	\$ 1.670.398	\$ 1.689.166
TOTAL PASIVOS CORRIENTES	\$ 9.956.700	\$ 37.928.114	\$ 43.851.635	\$ 49.471.745	\$ 38.178.691	\$ 41.895.556
PASIVOS NO CORRIENTES						
Obligaciones financieras largo plazo	\$ 40.043.300	\$ 28.554.316	\$ 15.297.243	\$ 0	\$ 0	\$ 0
TOTAL PASIVOS NO CORRIENTES	\$ 40.043.300	\$ 28.554.316	\$ 15.297.243	\$ 0	\$ 0	\$ 0
PASIVOS TOTALES	\$ 50.000.000	\$ 66.482.430	\$ 59.148.878	\$ 49.471.745	\$ 38.178.691	\$ 41.895.556
PATRIMONIO						
Capital social	\$ 91.025.312	\$ 91.025.312	\$ 91.025.312	\$ 91.025.312	\$ 91.025.312	\$ 91.025.312
Reserva legal acumulada	\$ 0	\$ 4.448.955	\$ 9.663.734	\$ 15.538.533	\$ 22.151.605	\$ 29.449.589
Utilidad del ejercicio	\$ 0	\$ 40.040.593	\$ 46.933.014	\$ 52.873.192	\$ 59.517.647	\$ 65.681.858
Utilidades o excedentes acumulados	\$ 0	\$ 0	\$ 40.040.593	\$ 86.973.607	\$ 139.846.799	\$ 199.364.445
PATRIMONIO TOTAL	\$ 91.025.312	\$ 135.514.860	\$ 187.662.653	\$ 246.410.644	\$ 312.541.362	\$ 385.521.204
TOTAL PASIVO MÁS PATRIMONIO	\$ 141.025.312	\$ 201.997.289	\$ 246.811.531	\$ 295.882.388	\$ 350.720.053	\$ 427.416.760

5.8. EVALUACIÓN FINANCIERA

5.8.1. Razones financieras.

Las razones financieras son indicadores que ayudan a medir o cuantificar la realidad económica y financiera de una empresa, en este caso en la factibilidad para empresa proyectada.

5.8.1.1. Razones de liquidez.

Tabla 47 Razones de liquidez

RAZONES DE LIQUIDEZ	RELACIÓN	UNIDAD DE ANÁLISIS	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
Razón corriente	activo corriente / pasivo corriente	No veces	4,92	5,36	5,82	9,08	10,20
Prueba acida**	activo corriente - inventarios / pasivo corriente	No veces	4,92	5,36	5,82	9,08	10,20
Capital de trabajo neto	activo corriente - pasivo corriente	unidades \$\$	\$ 148.527.344	\$ 191.303.522	\$ 238.639.728	\$ 308.655.904	\$ 385.521.204

La razón de liquidez nos muestra un resultado favorable, ya que representa una creciente como se observa en la Razón Corriente desde el primer año con \$4.92 para cumplir con las obligaciones y en el quinto año se observa un \$10.20 para respaldar las deudas de la empresa, lo que significa que el beneficio crece de manera segura. Esto también se puede corroborar con los resultados de la prueba acida.

En cuanto a la medida del Capital de trabajo neto, muestra los recursos que tendrá la empresa para operar sin sobresaltos y de forma eficiente.

5.8.1.2. Razones de operación.

Tabla 48 Razones de operación

RAZONES DE OPERACIÓN	RELACIÓN	UNIDAD DE ANÁLISIS	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
Rotación activo corriente	ventas/activo corriente	No veces	4,33	3,48	2,87	2,41	1,98
Rotación activo fijo	ventas / activo fijo neto	No veces	133,84	180,74	273,91	554,05	725,35
Rotación activo total	ventas / activo total	No veces	4,00	3,31	2,79	2,38	1,98

Al analizar las razones de operación, la rotación del activo corriente el cual determina la eficiencia que tendrá la empresa en la administración y gestión de sus activos, en los tres primeros años se rota entre el primer y segundo año 0,85 veces de diferencia entre los activos. Ya con los años 4 y 5 se estarían rotando al menos 0,43 de diferencia.

La rotación de activos fijos, este indicador se expresa en días, dicha rotación de activos está diciendo cada cuantos días los activos de la empresa se está convirtiendo en efectivo, ya que la empresa es de prestación de servicios, no son considerados productos de alta rotación.

En cuanto a la rotación del activo total, define el tiempo en el cual el activo permanece en manos de la empresa, que al ser de servicios es baja por lo cual no es preocupante.

5.8.1.3. Razones de rentabilidad.

Tabla 49 Razones de rentabilidad

RAZONES RENTABILIDAD	RELACIÓN	UNIDAD DE ANÁLISIS	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
Margen bruto utilidad	utilidad bruta/ ventas	%	23,67%	24,64%	25,41%	26,25%	27,07%
Margen utilidad neta	utilidad neta/ventas	%	5,51%	6,38%	7,11%	7,92%	8,64%
Rendimiento activos	utilidad neta/ activos totales	%	22,02%	21,13%	19,86%	18,86%	17,07%

Al observar las razones de rentabilidad, el margen bruto en términos porcentuales da a conocer la utilidad bruta que recibe la empresa en los periodos contemplados, versus a los ingresos operacionales neto del mismo periodo. Como se observa el margen de ganancia es óptimo de acuerdo a la inversión necesaria.

5.8.1.4. Razones de endeudamiento.

Tabla 50 Razones de endeudamiento

RAZONES DE ENDEUDAMIENTO	RELACIÓN	UNIDAD DE ANÁLISIS	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
Endeudamiento total	pasivo total / activo total	%	32,91%	23,97%	16,72%	10,89%	9,80%
Cobertura intereses	utilidad operacional / intereses	No veces	12,30	18,11	30,52	89,29	22,00
Índice participación patrimonial	patrimonio / activo total	%	67,09%	76,03%	83,28%	89,11%	90,20%

Las razones de endeudamiento permiten observar el nivel de compromiso con la empresa. Como se observa el compromiso de los activos no supera el 33% y esto no pondría en riesgo a largo plazo la permanencia de la empresa en el mercado.

5.8.2. Indicadores de viabilidad.

Para comparar los indicadores de viabilidad se calcula la tasa mínima atractiva de retorno mixta deflactada (10,21%), teniendo en cuenta una prima de riesgo del 10% y una inflación de acuerdo al año 2021 del 5,62%²⁸.

Tabla 51 Indicadores de viabilidad

Prima de riesgo al riesgo	10,21%
Inflación	5,62%
TMAR recursos propios	16,40%
Recursos crédito	15,39%
TMAR Banco	21,87%
Porcentaje aportación recursos propios	64,55%
Porcentaje aportación Banco	35,45%
TMAR MIXTA	18,34%
TMAR MIXTA DEFLACTADA	13,02%

5.8.2.1. Tasa Interna Retorno (TIR).

La TIR es la tasa de interés o rentabilidad que ofrece una inversión. En el proyecto propuesto da un 58,45% de beneficio que tiene la empresa, siendo mayor que la TMAR o tasa mínima atractiva (13,02%), es por esto que se puede llegar a concluir

²⁸ Colombia cierra 2021 con inflación de 5,62%. LA REPÚBLICA. <https://www.larepublica.co/economia/colombia-cierra-2021-con-inflacion-de-5-62-la-mas-alta-registrada-en-cinco-anos-3283454>

que la empresa puede llegar ser aceptada por los inversores ya que es muy atractivo este resultado.

TIR: 58,45%

5.8.2.2. Valor Presente Neto (VPN).

El VPN arrojado (\$120.843.612) indica que existe la posibilidad de que el proyecto sea aceptado por los inversionistas, ya que genera un valor, superando la rentabilidad mínima esperada.

VPN: \$120.843.612

5.8.2.3. Período de recuperación.

Se observa que para el cuarto año de operación, la empresa empezaría a generar ganancias netas, ya que la inversión inicial de \$141.025.312 sería recuperada.

Tabla 52 Periodo de recuperación

CONCEPTO	AÑO 0	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
FLUJO DE EFECTIVO NETO	-\$ 91.025.312	\$ 64.857.436	\$ 48.699.699	\$ 52.956.316	\$ 58.723.123	\$ 80.582.164
VNA	-\$ 91.025.312	\$ 54.804.455	\$ 34.772.703	\$ 31.951.116	\$ 29.938.738	\$ 34.715.176
VALOR RECUPERADO		\$ 54.804.455	\$ 89.577.158	\$ 121.528.274	\$ 151.467.012	\$ 186.182.188

5.8.2.4. Punto de equilibrio.

Representa el punto donde los ingresos igualan al costo, 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; determinando el número de servicios que se deben cumplir para cubrir los costos totales.

CF: costos fijos

CV: costo variable

CT: costos totales

IT: ingreso total

Pu: precio unitario

CVu: costo variable unitario

VT: ventas totales

N: número días año

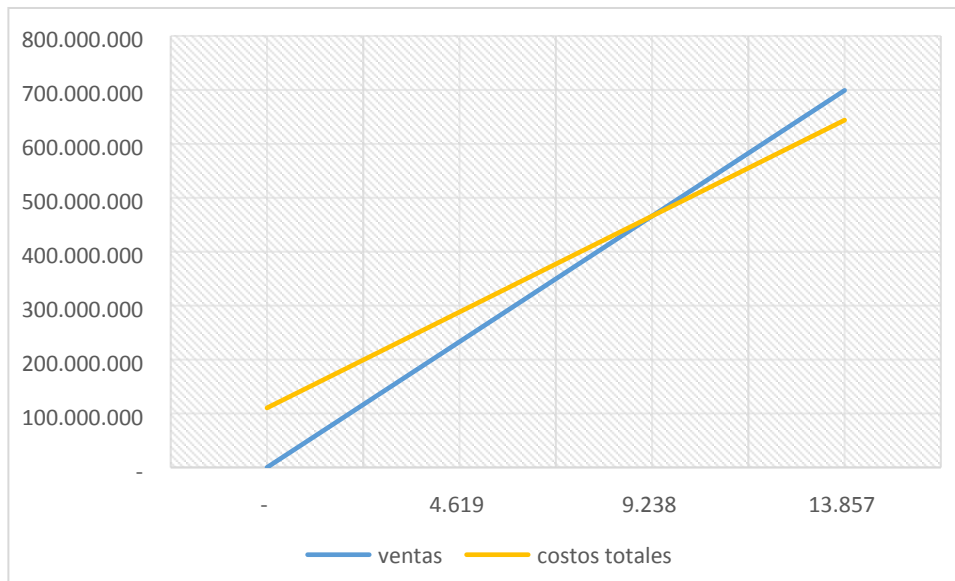
Capacidad utilizada año 1

Tabla 53 Punto de equilibrio

PUNTO DE EQUILIBRIO	FÓRMULA	RESULTADO
En función de la capacidad instalada (%)	$PE = CF / (IT - CV)$	57,75%
En función de cantidades producidas (Q)	$PE = CF / (Pu - CVu)$	9.238
En función de volumen de ventas (\$)	$PE^* = CF / 1 - CV/IT$	\$ 466.091.411
En función del número de días año	$PE = PE^* / (VT/N)$	211

Lo que significa que la empresa debe prestar aproximadamente 9.238 servicios anuales, con un tiempo de ejecución por servicio de 4 horas, logrando cubrir sus gastos sin recibir utilidad; menos que estos servicios representarían pérdidas.

Grafica 10: Punto de equilibrio



5.9. TAMAÑO DEL PROYECTO

Teniendo en cuenta las características de los estudios anteriormente presentado principalmente en el capítulo cuarto (estudio administrativo y financiero), se determina que la empresa entraría en la clasificación de Microempresa, principalmente porque sus ingresos no superan los \$1.130 millones de pesos “Decreto 957 – en modificación del artículo 2 de la Ley 590”.

6. CONCLUSIONES

De acuerdo al estudio de factibilidad realizado, se detectó que en el municipio de Lebrija no hay una empresa jurídica dedicada a la prestación de servicios domésticos, ni cualquier tipo de servicios relacionados con limpieza de hogares, razón por la cual la empresa planteada aprovechará las expectativas que pueda generar las características propias de los servicios que se prestarán.

En el estudio de mercados se encontró que el 46% de las personas encuestadas han solicitado apoyo externo en las tareas del hogar y de este el 86% les gustaría contratar estos servicios por medio de una empresa, excelente porcentaje que representa una gran oportunidad para la empresa en el mercado del municipio.

En el análisis técnico se estableció una capacidad instalada de 18.600 servicios de limpieza, de las cuales se empieza a utilizar el 86% en el primer año de operación, con incrementos del 1.1% para los servicios mencionados.

Del análisis administrativo se definieron los trámites y procesos que deben llevarse a cabo para la puesta en marcha del proyecto. En términos legales como lo es la forma de constitución de la empresa y su tipo jurídico, en este caso se escogió la Sociedad por Acciones simplificadas (SAS), bajo los marcos legales de la formalización, contables, tributarios y financieros.

En el estudio financiero se determinó una inversión de \$141.025.312 distribuida entre inversión fija, inversión diferida y capital de trabajo. También se estableció el precio de venta de los servicios, y el margen de utilidad, que en este caso fue del 10% sobre el valor del servicio. Como se pudo observar en los indicadores financieros, el valor presente neto (\$120.843.612), una tasa interna de retorno (58.45%), un punto de equilibrio (9.238 al año), señalan parámetros evaluativos

convenientes; lo que expone la viabilidad del proyecto en todos los aspectos estudiados, en especial, la necesidad hallada y la rentabilidad de la empresa.

7. RECOMENDACIONES

Finalizando el estudio de factibilidad para la creación de una empresa prestadora de servicios domésticos temporales en el municipio de Lebrija, como lo es “Limpieza Total D&P SAS”, se considera necesario hacer las siguientes recomendaciones:

Al realizar el estudio de factibilidad, se identificó que para este tipo de servicios se podría incluir como segmento de mercado las MIPYME localizadas en el municipio de Lebrija, esto lograría un mayor reconocimiento, mayores ingresos y lograría un mejor alcance en el sector y un menor impacto en los costos de nómina por el componente variable que se maneja.

Ya que LIMPIEZA TOTAL D&P SAS es una organización que se encuentra en etapa de formación, se originaron dudas y se reconoció la importancia de adquirir un conocimiento legal externo para la formalización ante las entidades competentes, adicional al plantear el estudio administrativo y desarrollar el estudio financiero arrojó datos positivos para su viabilidad y rentabilidad, no obstante, se recomienda realizar análisis constantes ya que su capacidad instalada y proyectada es muy variable y esto puede afectar el precio del servicios y por ende alterar el consumo del mismo.

Teniendo como competencia principal las mujeres que ejercen esta labor sin exigir las obligaciones dadas por el ministerio de trabajo, se recomienda establecer una estrategia para atraer a este grupo de trabajadoras y exponerles los beneficios que se obtienen al trabajar y hacer parte de una temporal, ya que el precio del servicio que contempla la empresa no es menor al ofrecido por estas mujeres, lo que puede ser una amenaza para la organización; de igual manera se debe establecer una campaña con los clientes potenciales para indicarles los beneficios, deberes, y obligaciones que se obtienen al contratar un servicio por medio de una temporal como “Servicio Total D&P SAS”.

BIBLIOGRAFÍA

EVOLUCIÓN NORMATIVA DEL TRABAJO DOMÉSTICO EN COLOMBIA. Diana Barrera. Universidad Católica de Colombia. Revisado: 10-May-2021.

ALCALDÍA MUNICIPAL DE LEBRIJA. En: Información del Municipio. Lebrija, Santander, 2015. Tomado de: <https://www.lebrija-santander.gov.co/MiMunicipio/Paginas/Informacion-del-Municipio.aspx> . Revisado: 10-Sep-2021.

Confecámaras. <https://www.confecamaras.org.co/noticias/732-en-2019-aumento-10-4-la-creacion-de-sociedades-en-colombia-2> Revisado: 10-May-2021.

PARDO RUEDA, Rafael. Decreto 0721 de 2013. COLOMBIA, 2013. Pág. 3. Tomado de: http://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/36487/decreto_0721_de_2013.pdf/e8e8622b-4b04-95a2-f6d8-66182f916839 Revisado: 10-Mar-2020.

COLOMBIA. CONGRESO DE LA REPÚBLICA. Ley 1529. (21, diciembre, 2012). Por medio de la cual se aprueba el “COVENIO SOBRE EL TRABAJO DECENTE PARA LAS TRABAJADORAS Y LOS TRABAJADORES DOMÉSTICOS, 2011 (NÚMERO 189)”, adoptado en Ginebra, confederación Suiza, en la 100ª reunión de la Conferencia Internacional del Trabajo el 16 de junio de 2011.

EL TIEMPO En: El 96% de los empleados domésticos en Colombia son mujeres. Tomado de: <https://www.portafolio.co/economia/empleo/el-96-de-los-empleados-domesticos-en-colombia-son-mujeres-527092>. Revisado: 10-OCT-2020.

TRABAJADORASDOMESTICAS.ORG En: Legislación de empleadas domésticas en Colombia Tomado de: <https://www.trabajadorasdomesticas.org/la-ley/legislacion-laboral-en-colombia.html> Revisado: 10-OCT-2020.

ORGANIZACIÓN ARAGONESA DE MANTENIMIENTOS S.L. En: La evolución de los servicios domésticos desde el siglo XX hasta comienzos del siglo XXI. Aragón, España, 2012. Tomado de: <http://www.lyms.net/limpieza-a-domicilio/evolucion-del-servicio-domestico-desde-el-siglo-xx-hasta-el-xxi/>. Revisado: 10-Mar-2020.

DANE En: Gran encuesta integrada de hogares (GEIH) Mercado laboral, Colombia, 2020. Tomado de: <https://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/mercado-laboral/empleo-y-desempleo>. Revisado: 10-Oct-2020.

DeConceptos.com. Definiciones. Tomado de: <https://deconceptos.com/ciencias-sociales/empresa-de-servicio>. Revisado: 30-04-2021

Código Sustantivo del Trabajo, Secretaria del Senado, Tomado de: http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/codigo_sustantivo_trabajo.html. Revisado: 30-04-2021

Desempeño del sector de servicios en 2017 y perspectivas, LR La Republica, Tomado de: <https://www.larepublica.co/analisis/sergio-clavijo-500041/desempeno-del-sector-de-servicios-en-2017-y-perspectivas-2606691> Revisado: 15-04-2021

Lo que debe saber de las leyes del servicio doméstico, El Heraldo, Tomado de: <https://www.elheraldo.co/economia/lo-que-debe-saber-de-las-leyes-del-servicio-domestico-220887> Revisado: 15-04-2021

MORENO MELENDEZ, NUBIA ESPERANZA; BOHORQUEZ MEZA, NESTOR ALEXANDER; REYES ALVAREZ, JOSE FELIX, Trabajos de grado. Creación de una empresa especializada en suministro de personal de servicio doméstico en la ciudad de Barrancabermeja Universidad Industrial de Santander. IPRED, 2015.

CARLOS BRITTO, ANGIE GARCIA, Trabajos De Grado. Estudio de factibilidad para la creación de una empresa administradora de servicios domésticos en la ciudad de Pereira, Universidad Tecnológica de Pereira, 2016.

MARQUEZ BAYONA, JHON FREDDY, Trabajos De Grado. Estudio de factibilidad para la creación de una empresa dedicada a la prestación de servicio doméstico para el hogar en la ciudad de Ocaña Norte de Santander, 2017.

ANEXOS

Anexo A. Encuesta

TECNOLOGÍA
Y GESTIÓN
EMPRESARIAL



Universidad
Industrial de
Santander



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

Fecha: _____ Nombre: _____

Edad: _____ Sexo: _____ Estrato: _____

Objetivo: La realización de esta encuesta tiene como finalidad conocer las preferencias y gustos del consumidor para la implementación de una empresa prestadora de servicios domésticos temporales en el municipio de Lebrija.

PREGUNTA 01: ¿Tiene usted la necesidad de contratar personal doméstico para ayuda de su hogar?

SI _____ NO _____

PREGUNTA 02: ¿Usted contrata personal doméstico para ayuda en su hogar?

SI _____ NO _____

PREGUNTA 03: ¿En promedio cual es el valor a pagar por día, por un servicio doméstico completo (aseo general, cocina y lavados)?

_____ Entre 30,000 y 40,000 pesos.

_____ Entre 40,001 y 50,000 pesos.

_____ Entre 50,001 y 60,000 pesos.

PREGUNTA 04: ¿Ha tenido problemas con algún personal contratado para realizar las labores domésticas?

SI _____ NO _____

PREGUNTA 05: ¿Tiene conocimiento de alguna empresa temporal que preste estos servicios domésticos en el municipio de Lebrija?

SI _____ NO _____

PREGUNTA 06: ¿Qué servicio le gustaría recibir? (opción múltiple)

_____ Lavado.

_____ Aseo General.

_____ Planchado.

_____ Cuidado de Niños.

_____ Cocina.

PREGUNTA 07: ¿Mediante qué medio le gustaría enterarse de una temporal prestadora de servicios domésticos? (opción múltiple)

_____ Correo Electrónico.

_____ Volantes.

_____ Redes Sociales.

_____ Radio.

PREGUNTA 08: ¿Con que frecuencia contrataría el servicio?

_____ Diario.

_____ Semanal.

_____ Quincenal.

_____ Mensual.

PREGUNTA 09 ¿Contrataría usted este servicio con una temporal?

SI _____ NO _____

¡Gracias por sus aportes!

Anexo B. Cotización SG-STT

Señor(es):

EMPRESA PRESTADORA DE SERVICIOS DOMESTICOS TEMPORALES

REFERENCIA: Sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo.

Talento Consultores S.A.S, le suministra la solución para darle cumplimiento al Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (**Decreto 1072 del 2015 y Resolución 0312 del 2019**).

Somos una empresa debidamente autorizada para operar a nivel nacional, bajo la licencia **No.298686 del 2015**, para esto fue creada **SISTEGRA SST**, una aplicación integral perfecta para soportar su proceso de implementación, mantenimiento y control del Sistema de Gestión y Seguridad en el Trabajo a lo largo de la permanencia de su empresa, tal como lo obligan el Decreto 1072 de 2015 y la resolución 0312 del 2019. Sistegra permite ejecutar y dirigir todo el SG-SST desde un ambiente **WEB interactivo** con acceso a todos los miembros de su organización.

Es nuestro interés convertirnos en su aliado estratégico, ofreciéndole soluciones integradas que les permita agilizar sus procesos y contar con información segura y confiable, para tomar decisiones oportunas y acertadas, orientadas a garantizar la sostenibilidad de su negocio.

Cordialmente,

FERNANDO MEJIA G.
Asesor Comercial
Cel. 317 434 55 34
asesor4@talentoconsultores.com.co

COTIZACIÓN DISEÑO Y EJECUCIÓN SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

Nuestro sistema de trabajo está enfocando en el ciclo **PHVA** (Planear, hacer, verificar y actuar), por medio de un plan de trabajo que se coordina con la disponibilidad de tiempo de nuestros clientes.

Planeación: Realizamos un cronograma de trabajo entre las partes para tener claro las actividades y los documentos que se van a entregar en cada etapa definiendo el tiempo total de la implementación.

Hacer: Desarrollar y hacer cumplir lo estipulado en la planeación de la implementación, cumpliendo con los tiempos acordados con el cliente.

Verificar: Garantizar la implementación y aplicación de los requerimientos que exige la norma, por medio de una auditoría que certifique el trabajo realizado, esta auditoría puede ser directamente con la ARL, si lo desea el cliente.

Actuar: Es responsabilidad de la empresa realizar la implementación, es por esto que, pensando en la comodidad de cliente y las facilidades para el desarrollo del mismo, hemos creado un software que ayudará a que la implementación se efectúe día a día de manera efectiva y que pueda controlar el cumplimiento de las normas y actividades estipuladas por la norma.

De acuerdo al **Decreto 1072 de 2015**, todas las compañías en el país tienen que implementar **EL SISTEMA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO (SG-SST)**, el cual constituye las condiciones mínimas de seguridad y salud que se deben adoptar en las compañías. **La resolución 0312 del 2019** establece que es indispensable realizar la construcción e implementación de este sistema para evitar futuras sanciones o cierres totales de las empresas mediante los Estándares Mínimos o lista de chequeo de actividades y obligaciones en SST.

REGIMEN SANCIONATORIO: Las empresas que no cumplan con la Implementación del **SG-SST**, serán sancionadas con multas desde **500 SMMLV** en adelante, el plazo para este cumplimiento venció el **31 de diciembre del 2018**. Para aquellas compañías que no adopten las acciones correctivas planteadas, el Ministerio del Trabajo tendrá la facultad de suspender las actividades de la empresa por un término de 120 días o realizar un **CIERRE DEFINITIVO**.

**El servicio está apoyado por un Profesional con licencia, quien verifica y acompaña el proceso.*

4. Condiciones de pago:

SERVICIO	CONEXIONES MENSUALES	VALOR	DESCUENTO BANCOLOMBIA	DESCUENTO GERENCIA HASTA EL 25 DE NOV
SG SST VIRTUAL	4	\$ 400.000	\$ 280.000	\$ 252.000

Este servicio solo se presta con débito automático

Anexo C. Cotización Diagnóstico Ambiental

COT-AMB-0377-21

Presupuesto creado el 17 de noviembre de 2021 - Referencia: 20211117-154221442

PAOLA GARCIA GONZALEZ

rpgarciagonzalez@gmail.com

3132242495

Comentarios

¡Hola Paola!

Te compartimos nuestra propuesta para realizar diagnóstico ambiental en la futura empresa de prestación de servicios domésticos.

Juan Pablo Cruz - Consultor Ambiental de Eprodesa ONG



Productos y servicios

REALIZACIÓN DE DIAGNÓSTICO AMBIENTAL

1 x COP2.800.000

SKU AMB

Se prestarán servicios de consultoría ambiental para realizar un diagnóstico ambiental en empresa que prestará servicios domésticos (aseo y mantenimiento de viviendas y sector residencial en general). Lo anterior, con el fin de identificar la relación del funcionamiento de la empresa con el medio ambiente y los recursos naturales.

Este servicio tendrá en cuenta las siguientes actividades:

- *Sesión virtual inicial para realización de entrevista inicial para reconocimiento del proceso operativo
- *Solicitud de información documentada disponible respecto al proceso operativo, insumos, productos, materiales a usarse para el desarrollo de las operaciones
- *Análisis y sistematización de la información
- *Ejecución de visita técnica a las instalaciones de la empresa (según necesidad y disponibilidad)
- *Identificación y evaluación de aspectos e impactos ambientales
- *Identificación de requisitos legales ambientales
- *Documentación de documento técnico de diagnóstico ambiental

Al finalizar el proceso se realizará una reunión virtual en donde se socializarán los resultados del diagnóstico, así mismo, se brindará capacitación a la persona encargada de la cuestión ambiental en la organización. La capacitación comprenderá los temas teóricos y prácticos que debe tener en cuenta la empresa para abordar su gestión ambiental con base en el diagnóstico.

Anexo D. Cotización Equipos de Cómputo y Comunicación



Celular Zte Blade L8 Dual Sim 32 Gb Y 1 Gb Ram, Libre

Marca [Zte](#)

\$249.900

Acumula hasta 249 CMR Puntos [?](#)



Envío Gratis

Recíbelo el 28 de abril en Bogotá

[Calcular envío en otra dirección](#)

1



Añadir al carrito



Impresora Multifuncional Laser Hp 135w Monocromática

Marca [Hp](#)

\$758.500

Acumula hasta 758 CMR Puntos [?](#)



Envío Gratis

Recíbelo el 28 de abril en Bogotá

[Calcular envío en otra dirección](#)

1



Añadir al carrito



★★★★☆ 4.1 (11)

Todo en Uno HP 22-dd0519la

COLOR: Negro

- Procesador Intel® Celeron®
- Windows 11 Home
- Disco duro SATA de 500 GB y 7200 rpm
- 4 GB [Ver más especificaciones](#)

\$1.199.000

Tan solo \$99.917 por mes - 0 cómpralo con tarjeta sin intereses - [Ver Cupo](#)

AGREGAR AL CARRITO

Vendido y entregado por SmartBuy

Compra con tranquilidad