

**FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UNA EMPRESA DEDICADA A  
SUPLIR NECESIDADES DE PERSONAL PARA EL SERVICIO DOMÉSTICO EN  
BARRANCABERMEJA**

**MIRYAM HERNÁNDEZ REYES**

**UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER - UIS  
INSTITUTO DE ESTUDIOS A DISTANCIA – INSED  
GESTIÓN EMPRESARIAL  
BARRANCABERMEJA**

**2005**

**FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UNA EMPRESA DEDICADA A  
SUPLIR NECESIDADES DE PERSONAL PARA EL SERVICIO DOMÉSTICO EN  
BARRANCABERMEJA**

**MIRYAM HERNÁNDEZ REYES**

**Trabajo de grado para optar el título de profesional  
en Gestión Empresarial.**

**Directora**

**LILIA ISABEL VALBUENA RUEDA  
Administrador de Empresas**

**UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER - UIS  
INSTITUTO DE ESTUDIOS A DISTANCIA – INSED  
GESTIÓN EMPRESARIAL  
BARRANCABERMEJA**

**2005**

Dedico este proyecto a Dios y a la santísima virgen María sobre todas las cosas, a mis maravillosos padres, a mis hermanos, sobrinos, demás familiares y amigos, por su gran apoyo moral y económico.

Todos ellos punto de apoyo vital para el logro de esta meta.

## **AGRADECIMIENTOS**

El autor expresa sus agradecimientos a:

Lilia Isabel Valbuena Rueda, Directora de la Investigación, por sus valiosas orientaciones en el desarrollo del proyecto.

Alejandro Alvarez Gutierrez, Ingeniero de Sistemas, Coordinador del INSED de Barrancabermeja, por su irrestricto apoyo y colaboración.

Los tutores del programa Gestión Empresarial y Catedráticos de la Universidad Industrial de Santander.

Los funcionarios del Ministerio de Trabajo de Barrancabermeja, por sus asesorías.

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

## CONTENIDO

	<b>pág.</b>
INTRODUCCIÓN	1
1. GENERALIDADES	3
1.1 ANTECEDENTES DEL TRABAJO Y SERVICIO DOMÉSTICO	3
1.2 DIAGNÓSTICO DEL SECTOR	4
1.3 EVOLUCIÓN DEL SECTOR	5
1.4 CONTEXTO GEOGRÁFICO DE BARRANCABERMEJA.	8
1.4.1 Aspecto económico.	9
1.4.2 Aspecto social.	11
1.5 MARCO DE REFERENCIA LEGAL	14
1.5.1 Ley 195 de Diciembre de 1999.	14
1.5.2 Ley 100 de 1993.	14
1.5.3 Ley 789 de 2002.	15
1.5.4 Requisitos de la constitución.	15
2 ESTUDIO DE MERCADOS	17
2.1 OBJETIVOS	17
2.1.1 General.	17
2.1.2 Específicos.	17
2.2 DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO	18
2.2.1 Definición, usos y especificaciones.	18
2.2.2 Atributos diferenciadores respecto de la competencia.	18
2.3 MERCADO POTENCIAL Y OBJETIVO	19
2.3.1 Mercado potencial.	19
2.3.2 Mercado objetivo.	19
2.4 LA DEMANDA	19
2.4.1 Investigación de mercados.	19

	<b>pág.</b>
2.4.1.1 Objetivos	19
2.4.1.2 Planteamiento del problema.	20
2.4.1.3 Necesidades de información.	21
2.4.1.4 Ficha técnica.	23
2.4.1.5 Tabulación, presentación y análisis de resultados.	29
2.4.2 Estimación de la demanda.	46
2.4.3 Evolución histórica de la demanda del servicio.	46
2.4.4 Proyección de la demanda.	46
2.5 ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN DE LA OFERTA	47
2.6 RELACIÓN ENTRE LA DEMANDA Y LA OFERTA	48
2.7 CANALES DE COMERCIALIZACIÓN	49
2.7.1 Estructura actual de los canales.	49
2.7.2 Ventajas y desventajas de los canales actuales.	49
2.7.3 Selección de los canales de comercialización.	49
2.8 PRECIO	49
2.8.1 Estrategias de fijación de precios.	50
2.9 PUBLICIDAD Y PROMOCIÓN	50
2.9.1 Objetivos.	50
2.9.2 Logotipo de la empresa.	51
2.9.3 Lema de la empresa.	52
2.9.4 Análisis de medios publicitarios.	52
2.9.5 Selección de medios.	53
2.9.6 Estrategias publicitarias.	53
2.9.6.1 De lanzamiento.	53
2.9.6.2 De operación.	53
2.9.7 Presupuesto para la publicidad y la promoción	54
2.9.7.1 De lanzamiento.	54
2.9.7.2 De operación.	54
2.10 CONCLUSIONES Y POSIBILIDADES DEL PROYECTO	55

	<b>pág.</b>
3. ESTUDIO TÉCNICO	56
3.1 TAMAÑO DEL PROYECTO	56
3.1.1 Descripción del tamaño del proyecto.	56
3.1.2 Factores que determinan el tamaño de un proyecto.	56
3.1.2.1 El tamaño del proyecto y la demanda.	56
3.1.2.2 Disponibilidad de suministro e insumos.	57
3.1.2.3 Tamaño y recurso humano.	58
3.1.2.4 Tamaño y disponibilidad de tecnología y equipos.	58
3.1.3 Capacidad del proyecto.	58
3.1.3.1 Capacidad diseñada.	58
3.1.3.2 Capacidad instalada.	58
3.1.3.3 Capacidad utilizada.	59
3.2 LOCALIZACIÓN DEL PROYECTO	60
3.2.1 Macrolocalización.	60
3.2.2 Microlocalización.	60
3.3 INGENIERÍA DEL PROYECTO	63
3.3.1 Ficha técnica del servicio.	63
3.3.2 Descripción técnica del proceso.	64
3.3.3 Diagrama del proceso.	64
3.3.4 Control de calidad.	66
3.3.5 Recursos.	66
3.3.5.1 Recurso humano.	66
3.3.5.2 Recurso físico.	67
3.3.5.3 Recurso de insumos.	67
3.3.5.4 Estudio de proveedores.	68
3.3.6 Distribución de planta.	68
3.3.7 Logística de distribución	70
3.4 CONCLUSIONES SOBRE LA VIABILIDAD TÉCNICA DEL PROYECTO	70
4 ESTUDIO ADMINISTRATIVO Y LEGAL	71

	<b>pág.</b>
4.1 FORMA DE CONSTITUCIÓN	71
4.2 CONSTITUCIÓN DE LA EMPRESA	71
4.2.1 Visión.	72
4.2.2 Misión.	72
4.2.3 Objetivos.	73
4.2.3.1 Objetivo general.	73
4.2.3.2 Objetivos específicos.	73
4.2.4 Políticas.	73
4.2.4.1 Políticas de personal.	73
4.2.4.2 Políticas de compras.	74
4.2.4.3 Políticas de ventas.	75
4.3 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	75
4.3.1 Organigrama de la empresa.	75
4.3.2 Descripción y perfil de cargos.	76
4.3.3 Estructura salarial.	86
4.4 CONCLUSIONES DEL CAPITULO ADMINISTRATIVO Y LEGAL	89
5. ESTUDIO FINANCIERO	90
5.1 INVERSIONES	90
5.1.1 Inversión fija.	90
5.1.1.1 Muebles y enseres.	90
5.1.1.2 Equipos de oficina.	91
5.1.1.3 Total inversión fija.	91
5.1.2 Inversión diferida.	91
5.1.3 Inversión de capital de trabajo.	92
5.1.3.1 Costos del servicio.	92
5.1.3.2 Gastos de administración y ventas.	95
5.1.3.3 Total inversión de capital de trabajo.	97
5.1.3.4 Resumen de la inversión total del proyecto.	98
5.1.4 Inversión total.	98

5.1.4.1	Recursos propios.	98
5.1.5	Balance inicial momento cero.	99
5.2	COSTOS	99
5.2.1	Costos fijos.	99
5.2.2	Costos variables.	100
5.2.3	Costos totales.	101
5.2.4	Precio de venta.	101
5.3	PROYECCIÓN DE LOS INGRESOS Y EGRESOS	102
5.3.1	Ingresos proyectados.	102
5.3.2	Egresos proyectados.	102
5.4	PUNTO DE EQUILIBRIO	103
5.5	FLUJO DE CAJA PROYECTADO	105
5.6	ESTADO DE RESULTADOS PROYECTADO	105
5.7	BALANCE GENERAL	106
5.8	RAZONES FINANCIERAS	107
5.9	CONCLUSIONES DEL ESTUDIO FINANCIERO	108
6.	EVALUACIÓN DEL PROYECTO	109
6.1	IMPACTO SOCIAL	109
6.2	IMPACTO AMBIENTAL	110
6.3	EVALUACIÓN FINANCIERA	112
6.3.1	Valor Presente Neto VPN.	112
6.3.2	Tasa Interna de Retorno TIR.	113
6.3.3	Período de recuperación.	113
7.	CONCLUSIONES	114
8 .	RECOMENDACIONES	116
	BIBLIOGRAFÍA	117
	ANEXOS	118

## LISTA DE CUADROS

	pág.
Cuadro 1. Ficha técnica de la investigación.	24
Cuadro 2. Requerimiento de personal para labores domésticas.	29
Cuadro 3. Modalidad de contratación de personal para las labores domésticas.	30
Cuadro 4. Preparación personal dedicado a las labores domésticas.	31
Cuadro 5. Modalidad de contratación de personal para labores domésticas.	32
Cuadro 6. Disponibilidad mensual requerida para este personal	33
Cuadro 7. Deseo de contratar con empresa personal para labores domésticas.	34
Cuadro 8. Especialidad requerida para las labores domésticas.	35
Cuadro 9. Pago por el servicio.	36
Cuadro 10. Dedicación de las cabeza de familia.	37
Cuadro 11. En que pueden desempeñarse las cabeza de familia.	38
Cuadro 12. Deseo de trabajar con empresa en servicios generales	39
Cuadro 13. Modalidad escogida.	40
Cuadro 14. Satisfacción frente al pago actual.	41
Cuadro 15. Disponibilidad de tiempo para prestar el servicio.	42
Cuadro 16. Pago por el servicio.	43
Cuadro 17. Sitio preferido para la prestación de servicios.	44
Cuadro 18. Proyección de la demanda de personal doméstico tiempo completo.	47
Cuadro 19. Proyección de la demanda de personal doméstico medio tiempo.	47
Cuadro 20. Presupuesto publicidad de lanzamiento.	54
Cuadro 21. Presupuesto publicidad de operación.	55
Cuadro 22. Capacidad del proyecto.	59
Cuadro 23. Evaluación de la ubicación según el método cualitativo.	62
Cuadro 24. Ficha técnica del servicio.	63

	<b>pág.</b>
Cuadro 25. Mano de obra del proyecto.	67
Cuadro 26. Posibles proveedores.	68
Cuadro 27. Prestaciones sociales.	87
Cuadro 28. Seguridad Social.	87
Cuadro 29. Porcentajes de cotización según riesgo.	88
Cuadro 30. Aportes parafiscales.	88
Cuadro 31. Muebles y enseres (pesos constantes).	90
Cuadro 32. Equipos de oficina. (pesos constantes).	91
Cuadro 33. Inversión fija.	91
Cuadro 34. Inversión diferida.	92
Cuadro 35. Mano de obra directa (pesos constantes).	92
Cuadro 36. Factor prestacional del proyecto.	93
Cuadro 37. Depreciación.	93
Cuadro 38. Presupuesto capacitación del personal.	94
Cuadro 39. Costos del servicio.	95
Cuadro 40. Mano de obra indirecta.	95
Cuadro 41. Gastos de administración.	96
Cuadro 42. Capital de trabajo.	97
Cuadro 43. Inversión total del proyecto.	98
Cuadro 44. Fuentes de financiación.	98
Cuadro 45. Balance inicial momento cero (pesos constantes).	99
Cuadro 46. Clasificación de los costos fijos.	100
Cuadro 47. Costos variables.	100
Cuadro 48. Clasificación de los costos.	101
Cuadro 49. Ingresos proyectados (pesos constantes).	102
Cuadro 50. Egresos proyectados. (pesos constantes).	103
Cuadro 51. Flujo de caja.	105
Cuadro 52. Estado de resultados.	106
Cuadro 53. Balance general.	106

	<b>pág.</b>
Cuadro 54. Razones financieras.	107
Cuadro 55. Tasa de oportunidad del mercado.	112
Cuadro 56. Valores presentes de la inversión.	112

## LISTA DE FIGURAS

	<b>pág.</b>
Figura 1. Requerimiento de personal para labores domésticas.	29
Figura 2. Modalidad de contratación de personal para las labores domésticas.	30
Figura 3. Preparación personal dedicado a las labores domésticas.	31
Figura 4. Modalidad de contratación de personal para labores domésticas.	32
Figura 5. Disponibilidad mensual requerida para este personal	33
Figura 6. Deseo de contratar con empresa personal para labores domésticas.	34
Figura 7. Especialidad requerida para las labores domésticas.	35
Figura 8. Pago por el servicio.	36
Figura 9. Dedicación de las cabeza de familia.	37
Figura 10. En que pueden desempeñarse las cabeza de familia.	38
Figura 11. Deseo de trabajar con empresa en servicios generales	39
Figura 12. Modalidad escogida.	40
Figura 13. Satisfacción frente al pago actual.	41
Figura 14. Disponibilidad de tiempo para prestar el servicio.	42
Figura 15. Pago por el servicio.	43
Figura 16. Sitio preferido para la prestación de servicios.	44
Figura 17. Canales de comercialización.	49
Figura 18. Logotipo de la empresa.	51
Figura 19. Flujograma del proceso del servicio de suministro de personal para labores domésticas.	64
Figura 20. Distribución de planta.	69
Figura 21. Estructura organizacional de DOMESTIC LTDA.	76
Figura 22. Punto de equilibrio de la empresa en su primer año.	104

## LISTA DE ANEXOS

	<b>pág.</b>
Anexo A. Cartilla que da a conocer el Ministerio del Trabajo y Seguridad Social Ley 789 de 2002.	119
Anexo B. Encuesta estratos 4, 5 y 6.	128
Anexo C. Encuesta estratos 1 y 2.	130
Anexo D. Cotizaciones varias.	132
Anexo E. Croquis de la macrolocalización.	138
Anexo F. Croquis de la microlocalización.	140

## RESUMEN

### TITULO

FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UNA EMPRESA DEDICADA A SUPLIR NECESIDADES DE PERSONAL PARA EL SERVICIO DOMÉSTICO EN BARRANCABERMEJA\*

### AUTORES

Miryam Hernández Reyes\*\*

### PALABRAS CLAVES

EMPLEADA  
EMPLEADOR  
SOCIEDAD LIMITADA  
SERVICIO DOMÉSTICO  
CAPACITACIÓN

### DESCRIPCION

En este trabajo se presenta la idea de crear una empresa dedicada al suministro de personal para el servicio doméstico en Barrancabermeja, se caracteriza porque el servicio a prestar es contratado tanto para empleador como empleada, directamente con la empresa, quien se encarga de capacitar al personal requerido y establecer los derechos y deberes de ambas partes, dando cumplimiento a los requisitos legales establecido en dicha área. Para esta propuesta se realiza un estudio de mercados basado en la aplicación de una encuesta a la población objetivo; poniendo en marcha una investigación descriptiva utilizando como instrumentos el cuestionario, observación directa, y la entrevista personal; la información recolectada se toma como base para la elaboración de los estudios técnico, administrativo, financiero, evaluación social y ambiental.

Con este proyecto se busca impulsar la actividad económica y empresarial en el ámbito local y regional; así como también mejorar la calidad de vida y prestación del servicio doméstico tanto de empleadores como de empleadas, generar fuentes de empleo directo, buen trato, respeto y dignidad entre las partes, manteniendo los precios manejados legalmente y en el mercado por el servicio prestado.

La inversión para la puesta en marcha de la empresa es de \$21.000.000 aportados con recursos propios de sus socios, la actividad presenta un valor presente neto positivo y una rentabilidad del 101.90%, la cual se considera muy buena teniendo en cuenta que se trabaja con familiares, locales propios y sin apalancamiento financiero, aspectos que permiten concluir que es viable el proyecto; y atractivo para los inversionistas.

---

\* Proyecto de Grado.

\*\* Instituto de Educación a Distancia INSED, Gestión empresarial. Lilia Isabel Valbuena Rueda.

## SUMMARY

### I TITLE

FEASIBILITY FOR THE CREATION OF A DEDICATED COMPANY to REPLACE NECESSITIES OF PERSONNEL FOR THE DOMESTIC SERVICE IN BARRANCABERMEJA \*

### AUTHORS

Miryam Hernández Reyes \* \*

### KEY WORDS

EMPLOYEE  
EMPLOYER  
LIMITED SOCIETY  
DOMESTIC SERVICE  
TRAINING

### DESCRIPTION

In this work the idea is presented of creating a company dedicated to personnel's supply for the domestic service in Barrancabermeja, it is characterized because the service to lend so much is hired for employer as employee, directly with the company who takes charge of to qualify the required personnel and to establish the rights and duties of both parts, giving execution to the legal requirements settled down in this area. For this proposal he/she is carried out a study of markets based on the application from a survey to the population objective; starting a descriptive investigation using as instruments the questionnaire, direct observation, and the personal interview; the gathered information takes like base for the elaboration of the studies technician, administrative, financial, social and environmental evaluation.

With this project it is looked for to impel the economic and managerial activity in the local and regional environment; as well as to improve the quality of life and benefit of the service domestic point of employers like of employees, to generate sources of employment direct, good treatment, respect and dignity among the parts, maintaining the prices managed legally and in the market for the borrowed service.

The investment for the setting in march of the company is of \$21.000.000 contributed with resources characteristic of its partners, the activity presents a positive net present value and a profitability of 101.90%, which is considered very good keeping in mind that one works with family, local own and without financial leverage, aspects that allow to conclude that it is viable the project; and attractiveness for the investors.

---

\* Project of Degree.

\* \* Institute of Education at Distancia INSED, managerial Administration. Lilia Isabel Valbuena Rueda.

## INTRODUCCIÓN

La liberación de mercados que están presentando en los últimos tiempos la mayoría de los países implica que cada día haya mayor competitividad, lo que conlleva a una mayor preparación del recurso humano para lograr mayor eficiencia en las empresas. Dado que actualmente en los núcleos familiares los dos miembros cabeza de familia están vinculados al mercado laboral, requieren una persona que se dedique a las labores domésticas para ellos realizar las demás actividades de carácter laboral, educativa para cumplir con el objetivo.

Por lo cual, y para el caso de la ciudad de Barrancabermeja y su zona de influencia, se presenta este trabajo que tiene como objeto la creación de una empresa dedicada a suplir las necesidades de personal para las labores domésticas, aptas para desempeñar dicha función.

Estudio que se desarrolla en las siguientes etapas:

Se presenta un primer capítulo de generalidades mostrando los antecedentes del sector, el contexto geográfico en que se enmarca el proyecto y su marco legal.

Asimismo, se elabora un estudio de mercados, buscando conocer la demanda, la oferta, el mercado potencial, objetivo, los canales actuales de comercialización la publicidad y promoción a implementar.

Conocido el mercado se procede a técnicamente montar la empresa teniendo en cuenta la capacidad de la empresa, los recursos que necesitan, atendiendo a la descripción del proceso del servicio, ubicación, distribución de la planta y la logística de esta distribución.

Con el conocimiento de los requerimientos técnicos, se analiza la forma de montar la empresa, el tipo sociedad, la estructura administrativa, con los perfiles para el logro de un óptimo desarrollo de organización.

Posteriormente se elaboran las proyecciones financieras en la búsqueda de conocer los ingresos, egresos, punto de equilibrio y la rentabilidad del mismo; los impactos social y ambiental.

Terminando con los análisis realizados la viabilidad del proyecto y el plan para la puesta en marcha.

## **1. GENERALIDADES DEL PROYECTO**

### **1.1 ANTECEDENTES DEL TRABAJO Y SERVICIO DOMÉSTICO**

El concepto de servidor doméstico tiene su origen en el de figuras que cohabitan en la casa del empleador, es decir, los criados y servidores permanentes. Pero durante los siglos XVII al XIX existieron otras formas de servidumbre, entre los que se incluían trabajadores que dormían en sus propias casas. Estos “externos” incluían a lavanderas, peluqueros, recaderas, costureras, profesores o escribientes entre otros. No todas las mujeres de servicio eran jóvenes solteras que vivían en las casas de sus amos; existía un número importante de casadas y viudas, muchas de ellas tenían su propia vivienda. Por otra parte, existía un sector que alternaba el servicio doméstico con otros trabajos (a domicilio, a jornal).

Los mecanismos de colocación más habituales eran las cartas de recomendación, la contratación directa en la calle (en determinados lugares públicos), la intervención de intermediarios informales (comerciantes, clérigos, vendedores ambulantes), la acción especializada de agencias e intermediarios personales o “coloca criadas”) y los anuncios de prensa.

Para las mentalidades de la época el servicio doméstico operaba, ideológicamente, como “profesión puente”, en la que los campesinos, jóvenes y sin recursos, podían establecer relaciones, adquirir cualificaciones e incluso ahorros. El trabajo de servidor dificultaba la inserción en un trabajo fabril, puesto que no cualificaba profesionalmente ni habituaba a los ritmos de trabajo, como la readaptación al medio social una vez dejado el empleo, puesto que el sirviente se acostumbraba a un nivel de vida que no podía sostener por sí mismo. Por ello, lo realista, desde el punto de vista de la mujeres servidoras, era ahorrar para la dote matrimonial, tal como se venía haciendo desde el siglo XV. En la práctica, el

servicio doméstico funcionó en muchos casos como refugio de personas empobrecidas para evitar la marginación, desempeñando una función de protección social, continuando esta labor durante la década de los '60 y '70 siendo en su mayoría las trabajadoras del sector procedentes del ámbito rural.

## **1.2 DIAGNÓSTICO DEL SECTOR**

El sector del servicio doméstico a través de los tiempos siempre ha estado presente, inicialmente por las personas que manejaban la diferencia entre reyes, nobles y esclavos. Pero han surgido nuevas formas o cambio de estilos de vida para llevarlo a cabo y no hacerlo denigrante.

Posteriormente, con la llegada de las nuevas décadas se da un giro tomándose la labor doméstica como una función o un trabajo con remuneraciones relativamente bajas y con marcadas diferencias tanto de las labores como económicas considerando a las personas de esta labor menos que sus patrones.

Actualmente, la prestación del servicio de labores domésticas se presenta de manera más informal tanto por parte de quien contrata el servicio como de quien lo presta.

Así mismo, se ha tomado esta labor como un trabajo que ante la ley debe tener una remuneración justa. Es así, como a nivel mundial cada país ha establecido sus leyes frente a esta labor.

Colombia, no ha sido ajeno a estos cambios y al manejo de leyes necesarias para el funcionamiento de este nuevo campo de trabajo.

Es así, como en las ciudades más importantes incluso se encuentran empresas organizadas para suministrar este servicio con personal calificado, remunerado

justamente y en las modalidades de tiempo que lo requiera el contratante llámese núcleo familiar o empresa.

De esta forma, la actividad del servicio doméstico en Barrancabermeja, se está dando de una manera informal (la persona que quiere desempeñarse en este oficio lo ofrece y quien lo requiere lo contrata). No existe en el momento una empresa organizada para el suministro de personal dedicado a las labores domésticas.

Actualmente se observa que este es un servicio que se ha ido estructurando de mejor forma y que este sector ha tenido, tiene y tendrá una demanda permanente más aún si se tiene en cuenta que la vinculación de las mujeres antes exclusivas amas de casa ahora inteligentes líderes empresariales, caso similar se presenta en el entorno del municipio de Barrancabermeja, que se muestra una buena economía que deriva de la actividad petrolífera en la región.

Lo que permite concluir que el sector para la prestación del servicio doméstico está latente con oferta y demanda requiriendo una organización para la prestación del mismo, lo cual se logra con la creación de una empresa programada para el suministro de personal para las labores domésticas tanto a los núcleos familiares como las empresas; ya que éstas últimas también dado un giro a la modalidad del personal que realiza las labores domésticas puesto que ya no son contratadas directamente con las empresas sino que se subcontratan con empresas contratistas que ofrezcan este servicio.

### **1.3 EVOLUCIÓN DEL SECTOR**

Los servicios domésticos remunerados constituyen en la práctica un espacio de frontera, a medio camino entre el trabajo doméstico que se realiza gratuitamente en los hogares y el trabajo extradoméstico sometido a la regulación laboral del

mercado de trabajo formalizado. Por otra parte, los empleados de hogar desempeñan las mismas tareas que las “amas de casa”, tareas que han estado y siguen estando apartadas de la contabilidad económica.

Es muy importante, tomar conciencia del corte histórico que se establece en los nuevos países industriales entre el trabajo doméstico, hasta entonces dominante y el trabajo extradoméstico vinculado a un capitalismo mercantil en expansión. Hasta a mediados del siglo XVIII, la casa era el centro físico de la economía. En el campo, la familia fabricaba la mayoría de las cosas que consumía; en las ciudades, los oficios también tenían su sede en la vivienda familiar. Con el pasar de los años se llegó a considerar “no trabajo” –de forma abusiva- aquellas actividades y servicios que no estaban mercantilizados. Entre éstos aparece de manera destacada el trabajo doméstico, en cuyos flecos se desarrolla el empleo doméstico, uno y otro ocupados mayoritariamente por mujeres.

Por otra parte, la institución familiar ha experimentado históricamente un continuo proceso de transformaciones que da lugar a distintas formas de relación entre sus miembros. En el contexto de estas transformaciones el trabajo doméstico se desarrolla con profundas asimetrías en función del género y la extracción social de las familias. Las mujeres cargan con la mayor parte del trabajo mientras los hombres son “servidos” o, a lo más adoptan el papel de colaboradores. Una situación que ha provocado desde hace varias décadas las críticas desde el movimiento feminista y que como señala Molineux, es preciso superar dentro y fuera de la relación familiar: “La subordinación de las mujeres se vehiculiza a través de diferentes niveles de la formación social y se halla inscrita en una serie de relaciones distintas; no puede reducirse a ninguna relación de causalidad simple, no es posible su simple reducción al problema del trabajo doméstico, requiere de para acabar esta subordinación de dos grandes frentes: el doméstico, atacando las estructuras de opresión en el hogar y suprimiendo las barreras discriminatorias fuera.

Este segundo frente atraviesa el ámbito del trabajo doméstico, es la posibilidad socioeconómica de las familias que, en los casos más extremos, se manifiesta en que las familias más pobres se convierten en proveedoras del trabajo doméstico de las más ricas.

Es este el motivo primordial que da paso a prestación del servicio doméstico como tal en los países del mundo entero.

No podría ser la excepción Colombia, en donde se ve de forma simétrica las actividades del servicio doméstico, si se tiene en cuenta la necesidad presentada en el núcleo familiar de vincularse en empleos y actividades que redunden en la generación de mejores ingresos, presentando que se incremente la necesidad de contratar personal dedicado a las actividades domésticas ya sea por días, por meses etc.

Actualmente en Barrancabermeja, este tipo de labores o contrataciones se realizan por recomendaciones, por amistad u otras modalidades. Pero no existe una conformación de una empresa dedicada al ofrecimiento y contratación de personal calificado, entrenado y con disposición inmediata para esta labor.

Es por ello, que se está estructurando de una forma organizada y asequible la prestación de este servicio inicialmente en las principales ciudades del país llegando a la región santandereana especialmente en Bucaramanga donde ya hay empresas de este tipo.

Por lo tanto, en el contexto del núcleo familiar - empleada doméstica surge la idea de crear una nueva empresa, encaminada a la prestación de este servicio en Barrancabermeja, con asequibilidad, calidad y responsabilidad.

## 1.4 CONTEXTO GEOGRÁFICO DE BARRANCABERMEJA

Barrancabermeja, es la segunda ciudad del departamento de Santander, principal Puerto petrolero de Colombia, localizada en la coordenada 7°03'48" latitud norte, 73°51'50" longitud occidental y a 75,94 metros sobre el nivel del mar.<sup>1</sup>

Limita al norte con el municipio de Puerto Wilches, al sur con los municipios de Puerto Parra, Simacota y San Vicente, al oriente con los municipios de Girón Betulia y San Vicente, al occidente con el río grande de la Magdalena.

La extensión territorial del municipio es de 1154 km<sup>2</sup> de los cuales 35 km<sup>2</sup> corresponden a la zona urbana y 1119 km<sup>2</sup> a la zona rural.<sup>2</sup>

El clima de la ciudad se caracteriza por las altas temperaturas que oscilan durante el año entre 27°C y 33°C y humedad relativa del 81%<sup>3</sup> (zona bastante húmeda). La población de Barrancabermeja al año 2004 aproximadamente, según el último censo, es 206.486 habitantes de los cuales hay 189.312 en la cabecera municipal y 17.174 habitantes en el resto del municipio.<sup>4</sup>

También está compuesta por siete comunas, de las cuales se componen de 154 barrios. Sus vías de penetración es en mayor volumen la terrestre, con su maya vial: Barrancabermeja, la Costa Atlántica y para el interior por la Troncal de la Paz, aérea y fluvial, por sus principales cuencas hidrográficas compuestas por sus ríos Magdalena y Sogamoso, las ciénagas principales la San Silvestre, el Llanito y

---

<sup>1</sup> Banca marcada localizada por el Instituto Geográfico Agustín Codazzi en las bodegas de ADENAVI. Barrancabermeja. Julio 2000.

<sup>2</sup> Ibid. Oficina de Planeación de Barrancabermeja. 2000.

<sup>3</sup> Instituto de Hidrología, Meteorología y Estudios Ambientales IDEAM. Estación sinóptica principal Aeropuerto yariguíes.

<sup>4</sup> Departamento Administrativo Nacional de Estadística DANE. 2000.

Juan Esteban, sus quebradas del Llanito, Zarzal, Lizama y la Cristalina y sus caños principales, el Rosario, El Tigre, San Silvestre y la Rompida.<sup>5</sup>

Su economía es basada en la agricultura, la ganadería, la minería y en su mayor porcentaje a la industria del petróleo en la perforación, transporte y refinación de petroquímicos.

**1.4.1 Aspecto económico.** Barrancabermeja ha sido desde su creación, el centro económico y político alrededor del cual han girado las actividades de los municipios vecinos. Esta situación ha ocasionado que sea afectada por el impacto de las migraciones campesinas, que expulsadas por la violencia y empujadas por el abandono, llegan a la ciudad buscando mejores condiciones de vida que creen poder encontrar tras las perspectivas de trabajo en Ecopetrol.

La actividad agropecuaria en Barrancabermeja ha sido muy interesante, ya que los cultivos han evolucionado en una forma acelerada, debido a la fertilidad de sus tierras.

Las más de 1050 hectáreas aptas para los cultivos de producción y rendimiento, cultivos semestrales, anuales y permanentes en Barrancabermeja son desarrollados por la producción de: maíz, cacao, plátano, cítricos, yuca y otros en menores especies como: pastos y gramíneas,<sup>6</sup> claro está que sin desconocer el gran empuje que ha tenido el cultivo de la palma.

Otro aspecto para destacar, el cual ocupa un renglón importantísimo en el desarrollo económico de la región, es la producción de ganado bovino, porcino y caprino.<sup>7</sup>

---

<sup>5</sup> Oficina de Planeación Nacional. 2000.

<sup>6</sup> UMATA. 1999

<sup>7</sup> UMATA. 1999

La pesca es otro renglón que mueve la economía en esta importante región; con una producción de 719 toneladas por año, en especies como bocachico, bagre, doncella, pacora, blanquillo, entre otros, el cual es distribuido en diferentes ciudades del país.<sup>8</sup>

La tenencia de la tierra está distribuida así: por 681 propietarios con un 79,8%, 119 colonos con un 14%, 31 arrendatarios con un 3,6%, y 22 aparceros con un 2,6%.<sup>9</sup>

La actividad minera sin lugar a dudas es la principal fuente de ingresos, no solo para Barrancabermeja, sino, para la región y el resto del país. Sus principales fuentes de producción en barriles de aceite por día (BAPD) son: crudo 37,80 BAPD, gas 56,42 BAPD, refinados 0,74 BAPD, blancos 2,11 BAPD y venta de gas 34,54 BAPD.<sup>10</sup>

Las regalías petroleras hechas por ECOPETROL para el departamento de Santander ascienden a \$14.193 millones de pesos, CORPES Centro Oriente \$868 millones de pesos, Fondo Nacional de Regalías \$11.504 millones de pesos, Corporaciones y fondos \$903 millones de pesos, otros departamentos \$12.188 millones de pesos, otros municipios \$6.348 millones de pesos y los municipios mas beneficiados son. Barrancabermeja con \$2.737 millones de pesos, San Vicente con \$1.016 millones de pesos, Cimitarra con \$722 millones, Simacota \$11 millones de pesos y el Carmen de Chucurí \$ 5 millones de pesos.

Otras transferencias de recursos hechas por Ecopetrol al municipio de Barrancabermeja son: regalías \$2.802 millones, impuesto predial \$184,6 millones, retención impuesto industria y comercio \$88,8 millones de pesos.<sup>11</sup>

---

<sup>8</sup> Instituto Nacional de pesca y acuicultura. INPA. 1999

<sup>9</sup> Plan Nacional de Transferencias de Tecnología Agropecuaria. 1999

<sup>10</sup> Gerencia Centro Oriente GCO – Ecopetrol. Informe anual. 1998.

<sup>11</sup> Gerencia Centro Oriente. Ecopetrol 1998.

El sistema financiero, es otro renglón muy importante de la economía de Barrancabermeja con sus principales entidades financieras como: Davivienda, Ganadero, Popular, Santander, Megabanco, Colpatria, Colmena, Granahorrar, Las Villas, Coomultrasan y Coopcentral.<sup>12</sup>

**1.4.2 Aspecto social.** En el aspecto social hay que destacar muchos factores como: salud, educación, cultura, deporte y recreación, servicios públicos, vías de comunicación, justicia y seguridad, nuestros símbolos y comunicación.

❖ **La salud.** Está compuesto por entidades públicas y privadas. Las públicas son: Hospital San Rafael, Seguro Social y La Policlínica de Ecopetrol y las privadas son: Clínica Magdalena, Clínica San Nicolás, Clínica San José, Clínica Florencia, Cafaba y Cajasan.

El Hospital San Rafael es el principal ente administrativo de todos los puestos de salud, tanto de la zona urbana como la rural. Existen también entidades prestadoras de salud del régimen subsidiado que benefician a 63.668 personas, en el régimen contributivo se benefician 72.000 personas.<sup>13</sup>

La población sisbenizada en el área rural y urbana son aproximadamente 111.858 personas de ambos sexos.<sup>14</sup>

Los beneficiarios por Ecopetrol son: 23.200 personas entre trabajadores, pensionados y familiares.<sup>15</sup>

---

<sup>12</sup> Banco de la República. Sucursal Bucaramanga

<sup>13</sup> Oficina de Planeación Municipal. Revista Barrancabermeja en cifras. 2000. p. 45

<sup>14</sup> Ibíd. p. 46.

<sup>15</sup> Ibíd. p. 47.

El complemento alimentario hace también parte del área de la salud donde se han beneficiado 19.931 niños y jóvenes en el área urbana y 3.557 alumnos en el área rural.<sup>16</sup>

❖ **Asistencia social.** Son muchos los programas desarrollados por la Alcaldía Municipal y el I.C.B.F. para la protección del adulto, del anciano y al menor.

❖ **Educación.** En Barrancabermeja y en la zona rural existen 180 centros docentes entre colegios, preescolar y básica primaria, donde son conducidos por 1.659 docentes de diferentes especialidades o títulos; y la población educando en todos los grados es aproximadamente 49.840 alumnos. Es de destacar la gran participación de población adulta que se ha interesado por prepararse en los diferentes centros de educación superior que existen en la ciudad. Para el primer semestre se matricularon en los diferentes programas o especialidades 3.916 personas y para el segundo semestre de 2000 ingresaron 4.901 nuevos alumnos.

❖ Las plazas docentes de tiempo completo, medio tiempo y hora cátedra son aproximadamente 438 docentes.<sup>17</sup>

❖ **Cultura.** Es de destacar los diferentes eventos culturales que se realizan en Barrancabermeja como son: festival vallenato, de bandas, de orquestas, de cuentero, de piano, de danzas, de la canción, de la cometa, aniversarios de Barrancabermeja, ECOPETROL; ferias artesanos de Santander, artesanos de Barrancabermeja, ACOPI, de libros, juguetes, concurso nacional de cuentos navideños, entre otros. La adecuación de las bibliotecas tanto públicas como privadas que existen en la ciudad.<sup>18</sup>

---

<sup>16</sup> Secretaría de salud municipal. 2000.

<sup>17</sup> UCC, INUPAZ, CENTROSISTEMAS, UIS.

<sup>18</sup> Secretaría de Bienestar Social. 2000.

❖ **Deporte, recreación y turismo.** Los escenarios deportivos que existen en las diferentes comunas y corregimientos son: una villa olímpica, 23 canchas de fútbol, 87 polideportivas y 48 parques.<sup>19</sup>

La capacidad hotelera y número de establecimientos en la ciudad son: hotel San Carlos, Bachué, Cacique, Pipatón, Sport y Club Internacional, disponibilidad de 203 habitaciones para una capacidad de 413 personas.<sup>20</sup>

❖ **Servicios públicos.** Los servicios públicos básicos que tiene la ciudad son: energía, acueducto, gas, teléfono y aseo, lo cual tiene una cobertura de toda el área urbana de la ciudad beneficiando al 96% de la población.

❖ **Comunicación.** Los medios de comunicación con que cuenta la ciudad de Barrancabermeja y su perímetro rural son: las antenas parabólicas como: Paracentral, Paracolombia, Paracircunvalar, Anpsocc y Tevicom. Los medios hablados y escritos con circulación local y los principales a nivel nacional.<sup>21</sup>

❖ **Aspecto político.** La actividad política en Barrancabermeja, ha sido manejada por los liberales (80% de la población), los conservadores (10%) y el resto (10%), por las nuevas fuerzas políticas presentadas en el municipio.

Cada uno de los aspectos analizados en la ciudad de Barrancabermeja, permiten visionar que se está presentando un desarrollo de la misma y las necesidades económicas hacen que cada día los habitantes se vean obligados a vincularse laboralmente, presentándose oferta laboral del servicio doméstico, puesto que los hogares de mayores ingresos donde se deben ausentar el padre y la madre del núcleo familiar requieren una persona dedicada a las labores domésticas y por otra; demanda del mismo, debido a que las personas de menores ingresos que

---

<sup>19</sup> Oficina de Planeación Municipal. Revista Barrancabermeja en cifras 2000 p. 94-95.

<sup>20</sup> Capítulo Cotelco Barrancabermeja. 2000.

<sup>21</sup> Planeación Municipal. 1998

requieren mejorar su situación económica y su estudio no le permite desempeñarse en otros cargos escogiendo ser empleadas de servicio doméstico.

## **1.5 MARCO DE REFERENCIA LEGAL**

La legislación existente que regula la actividad a desarrollar es la siguiente:

**1.5.1 LEY 195 de Diciembre de 1999.** Sirve para promover el desarrollo de las **micro, pequeñas y medianas empresas (MIPYMES)**, con el fin de brindar ventajas económicas y generar mejores condiciones para su creación y operación. Esta ley basada en el artículo 333 de la Constitución Nacional regula:

- ❖ El desarrollo regional, la integración entre sectores económicos, el aprovechamiento productivo de pequeños capitales y de la capacidad empresarial de los colombianos.
- ❖ El establecimiento de mejores condiciones del entorno institucional para la creación y operación de micro, pequeñas y medianas empresas.
- ❖ La formulación, ejecución y evaluación de políticas públicas favorables al desarrollo y la competitividad de las micro, pequeñas y medianas empresas.
- ❖ Los criterios que orienten la acción del Estado y fortalezcan la coordinación entre sus organismos; así como entre estos y el sector privado, en la promoción del desarrollo de las micro, pequeñas y medianas empresas.

**1.5.2 LEY 100 DE 1993.** Esta ley regula los pagos y prestaciones sociales o de seguridad social a que tiene derecho todo trabajador. El contenido del sistema general de seguridad social está compuesto por pensiones, salud y riesgos profesionales:

❖ **Pensiones.** Según la ley 100/93 contempla los siguientes conceptos básicos:

- Equidad, obligatoriedad, protección a beneficiarios, elección libre, EPS, fondos.

❖ **Salud.** Según la ley 100/93 contempla los siguientes conceptos básicos:

- E.P.S.

- Equidad.

- Obligatoriedad.

- Protección a beneficiarios.

- Elección libre.

- ISS.

- EPS privadas.

- IPS.

❖ **ARP.** Según la ley 100/93 contempla los siguientes conceptos básicos:

- Equidad.

- Objetivos generales.

- Obligatoriedad.

- Protección a beneficiarios.

- No es de libre elección.

**1.5.3 LEY 789 DE 2002.** Esta regula los derechos y deberes a cumplir de manera específica (régimen especial) por las empleadas del servicio doméstico. Para mayor claridad sobre el tema de este proyecto se adjunta en el **anexo A**, copia de la cartilla que da a conocer el Ministerio del Trabajo y Seguridad social para esta modalidad.

**1.5.4 Requisitos de constitución.** Adicionalmente desde el punto de vista legal para la constitución de una sociedad dedicada al procesamiento de la pulpa de pescado cuando se tenga la certeza de la factibilidad de este estudio, también deben tenerse los siguientes puntos:

Inscribirse en la Cámara de Comercio de Barrancabermeja, y reunir los siguientes requisitos: Si es **persona jurídica**, debe tramitar en alguna de las notarías de la ciudad la escritura de constitución; posteriormente se diligencia la minuta que es entregada en la Cámara de Comercio.

Si es **persona natural**, debe solicitar en las oficinas de la Cámara de Comercio, el formato para inscripción de las personas naturales. Seguidamente la entidad verifica si el nombre con el que se piensa identificar el establecimiento está o no inscrito. Finalmente, se solicitan los formularios de matrícula mercantil así: uno de persona natural y otro para cada establecimiento que se pretenda matricular.

Cabe aclarar, que al inscribir la sociedad como persona natural o jurídica se deben asumir las responsabilidades de todo comerciante, por ello debe renovar la matrícula mercantil dentro de los tres primeros meses de cada año y evitarse posteriores contratiempos. Igualmente es necesario que registre todos los actos, documentos y libros de contabilidad ante la Cámara de Comercio a fin de acreditar sus negocios.

Posteriormente a la inscripción en la Cámara de Comercio, se procede a inscribirse en la DIAN; para ello debe anexar el certificado expedido en la Cámara de Comercio, fotocopia de la cédula del representante legal y diligenciar en original y una copia el formulario del Registro Unico Tributario "RUT", donde se registran los datos básicos del contribuyente para la asignación del NIT.

A partir de la inscripción, el contribuyente asume las responsabilidades con la DIAN para declarar, teniendo en cuenta la clase de sociedad conformada y declarar anualmente RENTA, IVA BIMESTRAL Y RETENCION EN LA FUENTE mensualmente.

## 2. ESTUDIO DE MERCADOS

### 2.1 OBJETIVOS

**2.1.1 General.** Determinar las características de la oferta, la demanda, competencia, precio, canales de comercialización, publicidad y promoción que existen en el mercado para la creación de una empresa dedicada al suministro de personal para las labores domésticas en núcleos familiares, en Barrancabermeja.

#### 2.1.2 Objetivos específicos.

- ❖ Analizar la demanda actual existente en el mercado mediante la identificación de las variables que influyen en la decisión de toma del servicio.
- ❖ Evaluar la oferta existente en el mercado, identificando las características y las condiciones en que son ofrecidas estos servicios.
- ❖ Determinar el mercado potencial, objetivo que permita definir la real y efectiva participación.
- ❖ Determinar la aceptación y grado de satisfacción del servicio que se ofrece en la población objetivo de la investigación.
- ❖ Fijar estrategias de publicidad y promoción que permitan un conocimiento del nuevo servicio a prestarse en Barrancabermeja.
- ❖ Identificar los canales de comercialización para la prestación del servicio.

- ❖ Conocer las inquietudes de la población objetivo en cuanto a precio, calidad, oportunidad, modalidades entre otros, en Barrancabermeja.
  
- ❖ Fijar el precio de venta del servicio.
  
- ❖ Determinar si existe la viabilidad comercial para la creación de una empresa para suplir personal para el servicio doméstico en Barrancabermeja.
  
- ❖ Conocer las inquietudes de los consumidores en cuanto a precio, calidad, oportunidad, variedad entre otros, del personal escogido para las distintas labores domésticas en los núcleos familiares.

## **2.2 DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO**

**2.2.1 Definición, usos y especificaciones del servicio.** El servicio a prestar hace referencia al suministro de personal para servicios generales en los núcleos familiares.

El horario y modalidades son permanentes, o de tiempo completo, medio tiempo, por horas, días; con el cobro que la ley exige para esta labor.

**2.2.2 Atributos diferenciadores respecto de la competencia.** Este servicio análisis del proyecto, no tiene competencia de una empresa similar conformada para dicho fin, pero frente a las personas que realizan esta labor de manera independiente presenta atributos que lo diferencian como las siguientes:

Personal con altos valores morales, éticos, con perfil definido siguiendo la actividad a realizar, plenamente identificados, con conocimiento del lugar donde viven, seguridad laboral para empleados.

Asimismo, las oportunidades de escoger personal con grado de educación dependiendo del estrato, vivienda o empresa a laborar, la solicitud del servicio en las diversas modalidades como medio tiempo, tiempo completo, por días etc., contar una empresa que hace cumplir los derechos y deberes dando cumplimiento del servicio solicitado o prestado, a través del contrato laboral, así como la realización de los respectivos exámenes de ingreso realizado al personal escogido para dicha labor.

## **2.3 MERCADO POTENCIAL Y OBJETIVO**

**2.3.1 Mercado potencial.** El mercado potencial son todos las personas y núcleos familiares, ubicados en las diferentes ciudades de Colombia con proyección a nivel internacional, interesadas en contratar personal para la realización de sus labores domésticas; así como el recurso humano interesado en prestar dicho servicio.

**2.3.2 Mercado objetivo.** El mercado objetivo está definido por todos aquellos núcleos familiares ubicados en los estratos 4, 5 y 6, las personas ubicadas en los estratos 1 y 2 interesadas en prestar dicho servicio en Barrancabermeja.

## **2.4 LA DEMANDA**

### **2.4.1 Investigación de mercados.**

#### **2.4.1.1 Objetivos.**

❖ **Objetivo general.** Determinar la factibilidad desde el punto de vista del mercado para la puesta en marcha de una empresa dedicada a suplir necesidades de personal para el servicio doméstico en Barrancabermeja.

### ❖ **Objetivos Específicos.**

- Conocer la demanda y la oferta del servicio doméstico en Barrancabermeja.
- Determinar hábitos de consumidor para este servicio.
- Establecer las modalidades de contratación del servicio.
- Conocer los competidores del servicio y los aspectos que los caracterizan.
- Escoger los medios publicitarios más utilizados para dar a conocer el servicio de suministro de personal para el servicio doméstico.
- Medir la disposición del segmento objetivo para el uso del servicio.

**2.4.1.2 Planteamiento del problema.** Barrancabermeja, es una ciudad intermedia con aproximadamente 206.486 habitantes dentro de la cual se presenta, que en sus diferentes comunas existen núcleos familiares donde el padre y la madre se encuentran laborando y requieren de una persona que se dedique a realizar en sus casas o apartamentos las labores domésticas pertinentes.

En la mayoría de los casos, las personas que se dedican a esta actividad, no cuentan con respaldo institucional que den certeza de la identidad moral y ética, ocasionando que los demandantes de esta labor no tomen en serio el pago de su salario y prestaciones legales a que tienen derecho.

Actualmente en Barrancabermeja, para el suministro del personal dedicado a las labores domésticas de acuerdo a los registros legalmente llevados en la Cámara de Comercio, no existe ninguna entidad que se encargue de prestar el servicio, ni

de brindar la asesoría formal a las personas interesadas en la realización de estas labores sobre sus deberes y derechos<sup>22</sup>.

Todos estos aspectos tanto de la necesidad del servicio, falta de respaldo institucional, identidad moral, ética, como del conocimiento en lo referente a la prestación del mismo, por parte de los empleados potenciales son inconvenientes que se presentan y requieren de una solución dirigida hacia el desempeño dentro de un alto nivel de atención, eficiencia y orientación al prestador de estos servicios hacia responsabilidades mayores en cualquier situación que se presente en el cumplimiento de su servicio, por lo cual surge la idea de crear una empresa dedicada a suplir necesidades de personal para el servicio doméstico en Barrancabermeja.

**2.4.1.3 Necesidades de información.** La población objetivo que va a ser encuestada, está conformada por los habitantes de Barrancabermeja, representados en 7 comunas con 154 barrios quienes tienen en su totalidad 206.486 personas los cuales se encuentran agrupados en 38.219 viviendas, de los cuales el 10% pertenece a los estratos 4, 5, 6 y el 80% pertenece a los estratos 1, 2 y 3<sup>23</sup>.

Las fuentes de la información son:

❖ **Primarias.** Mediante la aplicación de la entrevista a las personas de los estratos 1 y 2 que estén interesados en laborar en actividades domésticas y las personas de los estratos 4, 5 y 6 interesadas en la contratación del servicio.

---

<sup>22</sup> CAMARA DE COMERCIO. Departamento de Estadísticas de Registro de empresas. Barrancabermeja. 2004.

<sup>23</sup> ALCALDÍA MUNICIPAL. Revista Barrancabermeja en cifras. 1999 y 2000. 311 p.

❖ **Secundarias.** Dado el apoyo que brindan algunos textos sobre creación de nuevas empresas se piensan utilizar fuentes secundarias como revistas, libros, folletos, cuyo tema sean las bolsas de empleo, ley 100/93, ley 50, constitución política de Colombia, libro gestión de proyectos, revista Barrancabermeja en cifras, cartilla del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social para el régimen especial de las empleadas del servicio doméstico, estudios o investigaciones entre otros entre otros, que permitan enriquecer el conocimiento de la autores del proyecto sobre el tema en estudio.

Presentadas las dos técnicas de recolección de la información censo y encuesta, se concluye que para este estudio se requiere de la técnica de la encuesta la cual debe aplicarse a la muestra escogida de la población potencial y a la población objetiva.

Dentro de los instrumentos a utilizar para la recolección de información se encuentran la entrevista personal, telefónica, estructural, sin estructurar, los foros, los paneles, sondeos de opinión, el cuestionario que se pueden aplicar por correo, personal, telefónicamente.

❖ **Instrumentos.** El escogido es el cuestionario, el cual va a aplicarse en forma personal a la muestra tomada de la población potencial teniendo en cuenta que debe realizarse un muestreo estratificado, está diseñado con preguntas de respuesta abierta y de selección múltiple, aptas y de fácil manejo por parte de los encuestadores y encuestados, que además proporcionan una información clara y concisa requerida en la tabulación y análisis de las mismas. Los cuestionarios a diseñarse son los siguientes:

❖ **Cuestionario a aplicarse a los estratos 1 y 2.** Por ser la población potencial para la selección del recurso humano. Ver en el anexo B.

❖ **CUESTIONARIOS A APLICARSE A LOS ESTRATOS 4, 5, y 6.** Por ser la población potencial que requiere el servicio. Ver en el anexo C.

Realizadas las entrevistas personales, se sacan las conclusiones preliminares del problema en estudio, posteriormente a las entrevistas y encuestas aplicadas, se les establece un procedimiento de medición, ordenando la información recogida, tabulando pregunta por pregunta las respuestas dadas, proyectando tablas, y gráficas de torta de dicha información, lo cual facilita la interpretación de los resultados.

Luego se analizan e interpretan los resultados del procesamiento de la información buscando llegar al conocimiento real de la situación problemática y sus posibles soluciones, extractando las conclusiones sobre los aspectos más relevantes del proyecto.

#### **2.4.1.4 Ficha técnica.**

Para la realización del trabajo de campo se hizo la siguiente ficha técnica:

Cuadro 1. Ficha técnica de la investigación.

ITEM	OBSERVACIONES
Tipo de Investigación	Exploratoria-descriptiva.
Método de Investigación.	Deductivo.
Fuentes de Información.	<p><b>Primarias:</b> entrevistas con personas de los estratos 1 y 2 que estén interesados en laborar en actividades domésticas servicios generales y las personas de los estratos 4, 5 y 6 interesadas en la contratación del servicio.</p> <p><b>Secundarias:</b> Libros sobre la conformación de empresas, ley 100/93, Constitución Política de Colombia, ley 50, libro gestión de proyectos, revista Barrancabermeja en cifras, cartilla del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social para el régimen especial de las empleadas del servicio doméstico; entre otros.</p>
Instrumento	Cuestionario (ver <b>anexo B y C</b> ).
<b>Técnicas de recolección de la información</b>	Se realiza encuesta. 384 encuestas a los estratos 1-2 y 361 encuestas a los estratos 4-5-6.
<b>Modo de aplicación</b>	Directa.
<b>Definición de la población (elemento, unidad de muestreo)</b>	<p>Elemento: Personas que contratan y prestan los servicios domésticos.</p> <p>Unidad de muestreo: Núcleos familiares que contratan y prestan los servicios domésticos.</p>
<b>Proceso de muestreo</b>	Estratificado.
<b>Marco muestral</b>	Núcleos familiares estratos 1,2,4,5, y 6.
<b>Alcance</b>	Barrancabermeja.
<b>Tiempo de realización</b>	Del 20 de Agosto al 20 de Septiembre del 2004.
<b>REALIZADA POR</b>	MIRYAM HERNÁNDEZ REYES

❖ **Método para seleccionar la muestra de la población.** Se calculo una muestra la cual es extraída de la población objeto de la investigación.

**Cálculo muestral n.** Con el fin de determinar que tan grande deber ser la muestra, para cada uno de los estratos se aplica la siguiente **fórmula**.

❖ **POBLACIÓN ESTRATOS 4, 5 Y 6 = 3.532 VIVIENDAS**

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

N = Población 3.532 viviendas

p = Probabilidad de aceptar 50% = 0,5

q = Probabilidad de no aceptar 50% =0,5

Z = variable estandarizada para confiabilidad del 95% Z=1,96

e = error = 5%

$$n = \frac{3.532(0,5 \times 0,5)(1,96)^2}{(1,96)^2 (0,5 \times 0,5) + (0,05)^2 (3.532-1)} =$$

$$n = \frac{3.532(0,25)( 3,8416)}{(3,8416) (0,25) + ( 0,0025)(3.367)} =$$

$$n = \frac{3.532 (0,9604)}{(0,9604) + ( 8,4175)} =$$

$$n = \frac{3.392}{(9.3779)} = 361 \text{ viviendas.}$$

n = 361 núcleos familiares de los estratos 4, 5 y 6.

La fórmula arrojó 361 viviendas a encuestar los cuales representan el total de los estratos 4 , 5 y 6 del Municipio de Barrancabermeja.

De este total se efectuará una estratificación para saber a cuantas viviendas se les aplicará la encuesta, de las cuales 3.293 viviendas del estrato 4, 75 viviendas del estrato 5 y 164 viviendas del estrato 6 del Municipio de Barrancabermeja.

$$N_4 = 3.293$$

$$N_5 = 75$$

$$N_6 = 164$$

$$N_4 + N_5 + N_6 = 3.532$$

Para saber cuantas encuestas se aplicarían en cada uno de los estratos se efectúa la siguiente fórmula:

$$n_i = \frac{n \times N_i}{N}$$

Donde: n = el número de la muestra total

N= es la sumatoria de la población de los estratos

N<sub>i</sub>= es la población de cada estrato.

n<sub>i</sub>= es la muestra a aplicar la encuesta por estrato.

$$n_i = \frac{361 \times 3.293}{3.532} = 337 \text{ viviendas del estrato 4}$$

$$n_i = \frac{361 \times 75}{3.532} = 8 \text{ viviendas del estrato 5}$$

$$n_i = \frac{361 \times 164}{3.532} = 16 \text{ viviendas del estrato 6}$$

❖ **POBLACIÓN ESTRATOS 1 Y 2 = 24.777 VIVIENDAS**

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

N = Población 3.532 viviendas

p = Probabilidad de aceptar 50% = 0,5

q = Probabilidad de no aceptar 50% = 0,5

Z = variable estandarizada para confiabilidad del 95% Z=1,96

e = error = 5%

$$n = \frac{24.777(0,5 \times 0,5)(1,96)^2}{(1,96)^2 (0,5 \times 0,5) + (0,05)^2 (24.777-1)} =$$

$$n = \frac{24.777(0,25)( 3,8416)}{(3,8416) (0,25) + ( 0,0025)(24.776)} =$$

$$n = \frac{24.777 (0,9604)}{(0,9604) + ( 61,94)} =$$

$$n = \frac{23.796}{(63)} = 384 \text{ núcleos familiares.}$$

n = 384 núcleos familiares de los estratos 1, 2.

La fórmula arrojó 384 núcleos familiares a encuestar los cuales representan el total de los estratos 1 y 2 del Municipio de Barrancabermeja.

De este total se efectuará una estratificación para saber a cuantas viviendas se les aplicará la encuesta, de las cuales 9.239 núcleos familiares son del estrato 1 y 15.538 núcleos familiares son del estrato 2 del Municipio de Barrancabermeja.

$$N_1 = 9.239$$

$$N_2 = 15.538$$

$$N_1 + N_2 = 24.777$$

Para saber cuantas encuestas se aplicarían en cada uno de los estratos se efectúa la siguiente fórmula:

$$n_i = \frac{n \times N_i}{N}$$

Donde: n = el número de la muestra total

N= es la sumatoria de la población de los estratos

N<sub>i</sub>= es la población de cada estrato.

n<sub>i</sub>= es la muestra a aplicar la encuesta por estrato.

$$n_i = \frac{384 \times 9.239}{24.777} = 143 \text{ viviendas del estrato 1}$$

$$n_i = \frac{384 \times 15.538}{24.777} = 241 \text{ viviendas del estrato 2}$$

#### 2.4.1.5 Tabulación, presentación y análisis de resultados.

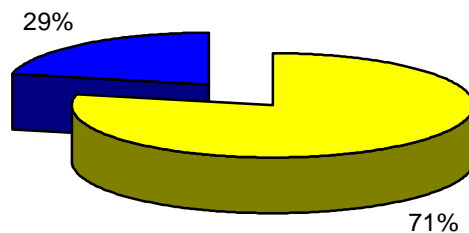
##### ❖ HOGARES DE LOS ESTRATOS 4, 5, Y 6.

#### PREGUNTA 1. ¿EN SU HOGAR REQUIERE PERSONAL DE SERVICIOS GENERALES, CONSERJE, EMPLEADA?

Cuadro 2. Requerimiento de personal para labores domésticas.

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	256	71%
NO	105	29%
TOTAL	361	100%

Figura 1. Requerimiento de personal para labores domésticas.



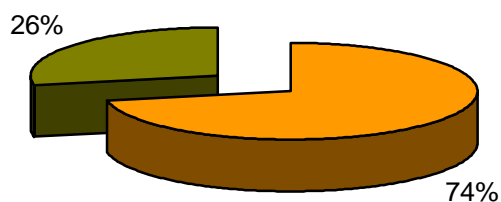
De los hogares encuestados en los estratos 4, 5 y 6, el 71% requiere de personal para la realización de las labores domésticas porque ambos padres trabajan y tienen niños pequeños que necesitan de atención permanente. Un 29% en el momento no están necesitando personal para la realización de las labores domésticas debido a que presentan limitaciones presupuestales.

## 2. ¿ BAJO QUÉ MODALIDAD LOS CONTRATA?

Cuadro 3. Modalidad de contratación de personal para labores domésticas.

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
DIRECTAMENTE	189	74%
INTERMEDIARIO	67	26%
TOTAL	256	100%

Figura 2. Modalidad de contratación de personal para labores domésticas.



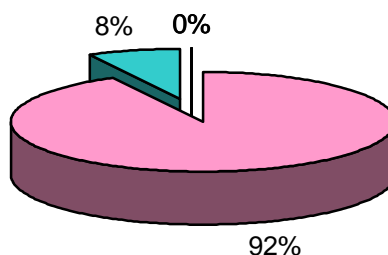
De los hogares que actualmente contratan personal para la realización de las labores domésticas el 74% lo hace directamente patrón-empleada, pero generalmente utiliza personal recomendado y verifican las referencias que los mismos aspirantes tiene de lugares donde han trabajado anteriormente. Un 26% que utiliza intermediario lo hace no por empresas creadas para este fin sino por recomendaciones de amigos y familiares.

### 3. ¿LAS PERSONAS QUE CONTRATA ESTÁN PREPARADAS PARA LA LABOR REQUERIDA?

Cuadro 4. Preparación personal dedicado a las labores domésticas.

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	236	92%
NO	20	8%
TOTAL	256	100%

Figura 3. Preparación personal dedicado a las labores domésticas.



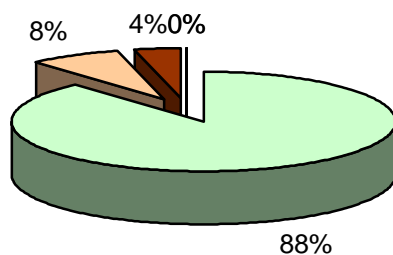
El 92% de los encuestados respondió que las personas contratadas para las labores domésticas de sus hogares han realizado bien su labor, pero que presentaban fallas por el incumplimiento de horarios, no eran constantes en la asistencia diaria al sitio de trabajo y en algunas ocasiones daban excusas sin justificación y respuestas inadecuadas. Un 8% argumenta que las empedadas que han contratado no realizan muy bien sus labores y hay que estarles repitiendo, revisando e insistiendo en el buen cumplimiento de servicio prestado.

#### 4. QUÉ ASPECTOS EVALÚA AL MOMENTO DE SELECCIONAR AL COLABORADOR?

Cuadro 5. Modalidad de contratación de personal para labores domésticas.

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
EXPERIENCIA	226	88%
FORMACIÓN	20	8%
PRESENCIA	10	4%
TOTAL	256	100%

Figura 4. Modalidad de contratación de personal para labores domésticas.



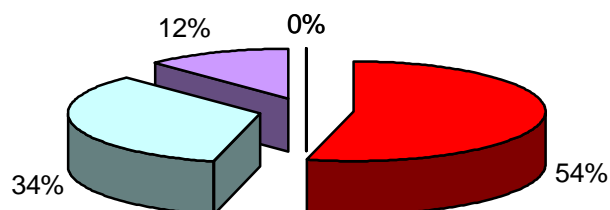
De los hogares encuestados que contratan empleadas para las labores domésticas, el 88% prefieren que las empleadas a contratar tengan experiencia, un 8% considera la formación como aspecto relevante y un 4% prefiere contratar empleadas con buena presencia.

## 5. ¿QUÉ DISPONIBILIDAD MENSUAL DE TIEMPO REQUIERE PARA ESTE PERSONAL?

Cuadro 6. Disponibilidad mensual requerida para este personal.

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
TIEMPO COMPLETO	138	54%
MEDIO TIEMPO	87	34%
DIAS	31	12%
TOTAL	256	100%

Figura 5. Disponibilidad mensual requerida para este personal.



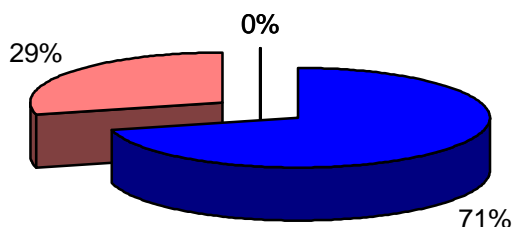
La disponibilidad que prima para la contratación de personal dedicado a las labores domésticas es el tiempo completo según lo respondido por el 54% de los encuestados, le sigue con un 34% el medio tiempo y se ubica en tercer lugar un 12% que opta contratar por días dicho personal.

**6. ¿SI EXISTIERA UNA EMPRESA DEDICADA A OFRECER ESTE SERVICIO ESTARÍA DISPUESTO A CONTRATARLO PAGANDO UN 2% MENSUAL DEL SALARIO EN EFECTIVO A PAGAR AL EMPLEADO?**

Cuadro 7. Deseo de contratar con empresa personal para labores domésticas.

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	236	92%
NO	20	8%
TOTAL	256	100%

Figura 6. Deseo de contratar con empresa personal para labores domésticas.



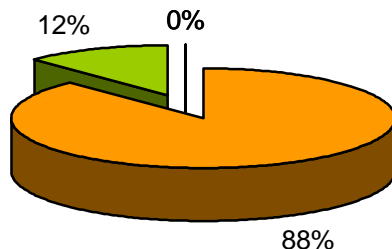
Un 71% de los hogares que utilizan personal para las labores domésticas si contratarían este servicio con una empresa dedicada a esta labor pagando el 2% mensual adicional sobre el salario en efectivo pagado al empleado principalmente, porque brinda una gran garantía, genera confianza, responsabilidad y seguridad, puesto que es recurso humano previamente seleccionado y capacitado para la ejecución de sus labores. Un 29% no estaría dispuesto a contratar con la nueva empresa pues consideran que existiría mucho compromiso.

## 7. ¿QUÉ TIPO DE ESPECIALIDAD REQUIERE PARA LAS LABORES DOMÉSTICAS?

Cuadro 8. Especialidad requerida para las labores domésticas.

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
LABORES INTEGRALES	225	88%
PLANCHADO,LAVADO,ASEO	31	12%
TOTAL	256	100%

Figura 7. Especialidad requerida para las labores domésticas.



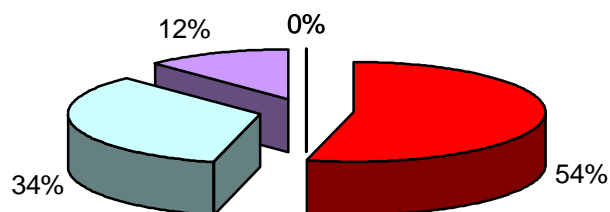
Para el 88% de los encuestados que contratan personal para el servicio doméstico requieren no de una especialidad como tal sino que la persona escogida tenga conocimiento integral de las labores, es decir que sepa realizar un aseo general de la casa, cocinar, lavar, planchar, cuidar niños. Un 12%, población que contrata empleada por días en su orden prefieren planchado, lavado y aseo general.

## 8. ¿CUÁNTO ESTARÍA DISPUESTO A PAGAR POR EL SERVICIO POR DÍA?

Cuadro 9. Pago por el servicio.

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
TIEMPO COMPLETO(15.000)	138	54%
MEDIO TIEMPO(\$10.000)	87	34%
DIAS (15.000)	31	12%
TOTAL	256	100%

Figura 8. Pago por el servicio.



Según lo respondido por los hogares encuestados un 54% que contrata servicio doméstico por tiempo completo pagaría \$15.000 diarios, un 34% que contrata servicio por medio tiempo pagaría \$10.000 diarios y un 12% que contrata labor diaria por días pagaría \$15.000 día de 8 horas.

❖ HOGARES DE LOS ESTRATOS 1 Y 2.

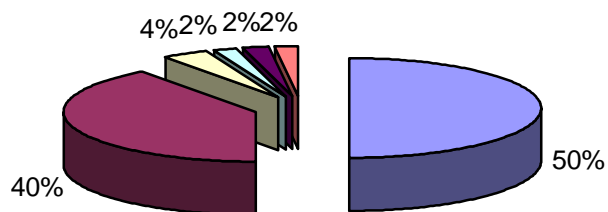
1. ¿A QUÉ SE DEDICA ACTUALMENTE?

Cuadro 10. Dedicación de las cabeza de familia.

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
TRABAJA INDEPENDIENTE (D/C)	192	50%
AMA DE CASA (D)	154	40%
ESTUDIA (S/L)	14	4%
DESEMPLEADO (D/C)	8	2%
CELADOR	8	2%
DOCENTE PREESCOLAR	4	1%
PUESTO DE SALUD/VENTAS	4	1%
TOTAL	384	100%

(D/C): Doméstica, conserje. (D): Doméstica. (S/L): secretaria, laboratorista.

Figura 9. Dedicación de las cabeza de familia.



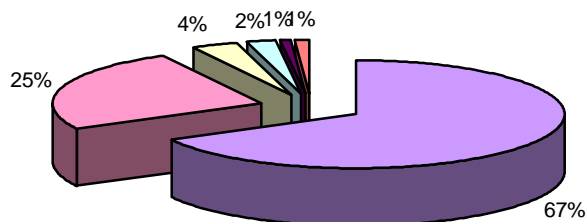
Según lo respondido por los hogares de los estratos 1 y 2 las cabeza de familia en un 50% trabajan independiente, un 40% son amas de casa, un 14% estudia y trabaja, un 2% está desempleado, un 2% trabaja como celador, un 1% trabaja como docente de preescolar Y 1% trabaja en los puestos de salud.

## 2. ¿EN QUÉ CONSIDERA SE PUEDE DESEMPEÑAR O LE GUSTARÍA DESEMPEÑARSE?

Cuadro 11. En que pueden desempeñarse las cabeza de familia.

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
EMPLEADA DOMÉSTICA	258	67%
CONSERJE	96	25%
SECRETARIA-LABORATORISTA	14	4%
CELADOR	8	2%
DOCENTE PREESCOLAR	4	1%
PUESTO DE SALUD/VENTAS	4	1%
TOTAL	384	100%

Figura 10. En que pueden desempeñarse las cabeza de familia.



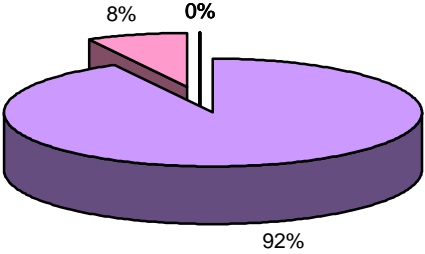
Los miembros cabeza de familia de los estratos 1 y 2 en su mayoría 67% consideran que pueden desempeñarse como empleadas domésticas, un 25% lo puede hacer como conserjes, un 4% lo puede hacer como laboratorista, un 2% lo puede hacer como celador, el 1% se puede desempeñar como docente en preescolar y un 1% como auxiliar en los puestos de salud.

**3. ¿SI EXISTIERA UNA EMPRESA DEDICADA A PRESTAR SERVICIOS DE SUMINISTRO DE PERSONAL DE DOMÉSTICAS Y CONSERJES LE GUSTARÍA TRABAJAR A TRAVÉS DE ESTA PAGANDO UN 2% MENSUAL DEL SALARIO EN EFECTIVO RECIBIDO?**

Cuadro 12. Deseo de trabajar con empresa en servicios generales.

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	354	92%
NO	30	8%
TOTAL	384	100%

Figura 11. Deseo de trabajar con empresa en servicios generales.



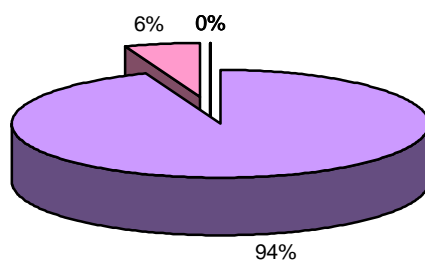
Del 100% de encuestados en los estratos 1 y 2 sobre el deseo de trabajar con una empresa para el suministro de personal un 92% respondió que si estaba interesado aún pagando el 2% mensual del salario recibido, porque brinda mejores condiciones laborales, se sentían mas confiados, los pagos son mas justos y puntuales. El 8% restante considera que no trabajaría a través de esta empresa pues no brinda oferta laborar para las labores en que pueden desempeñarse.

**4. ¿BAJO QUE MODALIDAD TRABAJARÍA?**

Cuadro 13. Modalidad escogida.

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
PROVEEDOR	333	94%
SOCIO	21	6%
TOTAL	354	100%

Figura 12. Modalidad escogida.



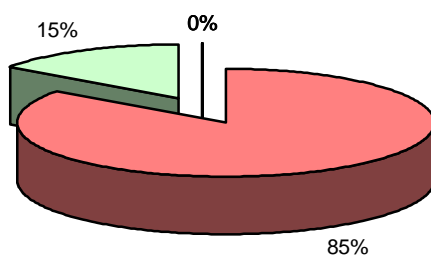
Sobre la modalidad con que le gustaría trabajar a las personas de los estratos 1 y 2 con respecto a la labor a cumplir en su mayoría el 94% le gustaría ser solamente proveedor, porque presta los servicios y no se entiende con el manejo de la empresa; un 6% aspira a ser socio y ser partícipe en las decisiones tomadas por la empresa.

## 5. ¿ CUANDO LABORA O PRESTA SUS SERVICIOS DOMÉSTICOS QUEDA SATISFECHO CON EL PAGO?

Cuadro 14. Satisfacción frente al pago actual.

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	301	85%
NO	53	15%
TOTAL	354	100%

Figura 13. Satisfacción frente al pago actual.



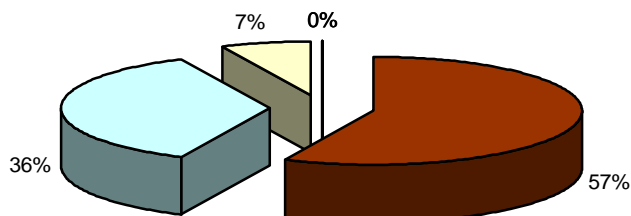
Del personal encuestado que se considera apto para las labores domésticas en su mayoría el 85% manifiesta que si están satisfechos con el pago recibido porque le pagan lo justo o lo acordado; un 15% no queda satisfecho con el pago pues argumentan que es muy poco lo que reciben por el tiempo y las labores ejecutadas.

## 6. ¿CON QUÉ DISPONIBILIDAD DE TIEMPO CUENTA USTED PARA PRESTAR SUS SERVICIOS?

Cuadro 15. Disponibilidad de tiempo para prestar el servicio.

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
TIEMPO COMPLETO	202	57%
MEDIO TIEMPO	127	36%
DIAS	25	7%
TOTAL	354	100%

Figura 14. Disponibilidad de tiempo para prestar el servicio.



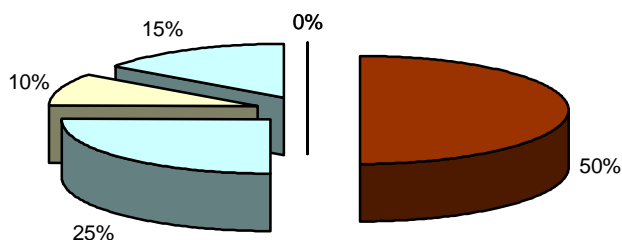
De las personas encuestadas que están interesadas en trabajar como empleadas de servicios generales a través de una empresa dedicada a esta labor un 57% tiene disponibilidad de laborar tiempo completo, un 36% lo puede hacer por medio tiempo y un 7% puede laborar por días.

## 7. ¿ACTUALMENTE CUÁNTO LE PAGAN POR DÍA?

Cuadro 16. Pago por el servicio.

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
TIEMPO COMPLETO(\$15.000)	177	50%
MEDIO TIEMPO(\$10.000)	89	25%
DIAS (\$15.000)	35	10%
INSATISFECHOS(\$5.000)	53	15%
TOTAL	354	100%

Figura 15. Pago por el servicio.



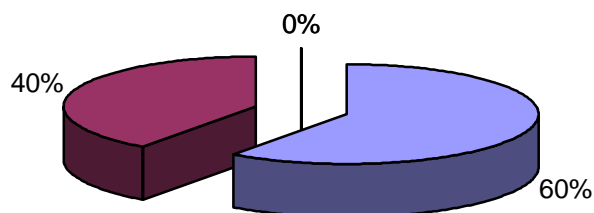
De los encuestados que se consideran aptos, quieren desempeñarse en las labores domésticas y están satisfechos con el pago el 50% que cuenta con disponibilidad laboral por tiempo completo reciben \$15.000 diarios, el 25% con disponibilidad de medio tiempo recibe \$10.000 diarios, los que sólo pueden laborar por días reciben \$15.000 y los que se encuentran insatisfechos reciben \$5.000 diarios.

## 8. LE GUSTARÍA PRESTAR SUS SERVICIOS EN

Cuadro 17. Sitio preferido para la prestación de servicios.

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
CASA (PRESENTÁNDOSE DIARIAMENTE A LABORAR)	212	60%
CASA (INTERNA)	142	40%
TOTAL	354	100%

Figura 16. Sitio preferido para la prestación de servicios.



De los encuestados interesados en prestar sus servicios en labores domésticas el 60% prefiere las casas de familia, presentándose diariamente al sitio de trabajo porque tienen sus propios hogares que atender en las noches; un 40% prefiere en casas internas pues no tienen inconvenientes o compromisos en las noches.

❖ **Conclusiones de la investigación de mercados.** Los estratos **4, 5 y 6** de la ciudad de Barrancabermeja en su mayoría 71% requieren de personal dedicado a las labores domésticas, el 29% no utiliza actualmente el servicio por limitaciones presupuestales. De los que contratan este personal lo hacen directamente patrón empleada, pues en la ciudad no existe una empresa dedicada al suministro de este recurso humano, teniendo en cuenta la recomendación de un familiar o amigo; consideran un 92% que las empleadas que han contratado conocen bien las funciones a realizar, como aspecto relevante al momento de seleccionar al colaborador la mayoría opina que es la experiencia, mensualmente un 54% requiere de tiempo completo para el personal dedicado a las labores domésticas un 34% requiere de medio tiempo, sólo un 12% lo contrata por días.

Los hogares encuestados en su mayoría 92% que contratan personal doméstico están interesados en contratar este servicio a través de una empresa dedicada a esta labor porque les genera más confianza, responsabilidad. Más que una especialidad específica prefieren personal que conozca sobre todas pues requieren un trabajador integral al cual remuneran por tiempo completo \$15.000 diarios, por medio tiempo \$10.000 diarios y por días \$15.000.

Para los hogares de los estratos **1 y 2**, se encuentra que el 50% de las cabezas de familia trabajan independiente, como conserjes o domésticas, el 40% son amas de casa, el 4% estudia, un 2% está desempleado o no se dedica a ninguna labor productiva y el 4% restante se dedica a labores de docente en preescolar, asistente de salud y ventas.

Un 67% del personal encuestado está preparado para doméstica un 25% para conserjes y le gustaría trabajar en dichas labores a través de una empresa intermediaria dedicada a esta labor, en su mayoría bajo la modalidad de proveedor; manifiestan que reciben un pago de \$15.000 diarios por tiempo completo, \$10.000 diarios por medio tiempo y \$15.000 en pagos por días.

**2.4.2 Estimación de la demanda.** La demanda para la empresa dedicada al personal de labores domésticas se estima teniendo en cuenta que actualmente en Barrancabermeja, según los resultados del trabajo de campo no existe una empresa dedicada a esta labor, los demandantes del servicio hacen directamente la contratación utilizando la recomendación de algún familiar o amigo. En ese orden de ideas existen 3.532 hogares en Barrancabermeja, en los estratos 4, 5 y 6 de los cuales el 71% está en disposición de contratar este servicio y quiere hacerlo a través de un intermediario. Por lo tanto, la demanda actual se estima en 2.508 hogares, de los cuales el 1.354 (54%), requiere personal por tiempo completo, 853 (34%) por medio tiempo y 301 (12%) por días.

**2.4.3 Evolución histórica de la demanda del servicio.** Como se coloca en la estimación de la demanda en Barrancabermeja, no ha existido una empresa legalmente constituida para la prestación del servicio, debido a esto no se conocen estadísticas sobre la evolución histórica de la demanda; en este caso se tienen en cuenta los resultados del estudio de campo en el cual se puede precisar que los estratos 4, 5, y 6 requieren en un 71% el servicio. Para el sector empresarial no se hace estimativo puesto que actualmente no está interesado en el servicio.

**2.4.4 Proyección de la demanda.** La proyección de la demanda para la empresa dedicada a la prestación de servicio doméstico parte de:

❖ La demanda de personal para labores domésticas es de 71% por parte de los hogares de los estratos 4, 5 y 6 (2.508). Como las modalidades más solicitadas son tiempo completo y medio tiempo sólo se proyecta con base en éstas dos. 1.354 por tiempo completo y 853 por medio tiempo.

❖ Se toma como índice de conformación anual de nuevos hogares el 2%, para mantener el incremento de la demanda del servicio luego de tomada la población que quiere atender la empresa.

- ❖ Vida útil del proyecto cinco años.

Cuadro 18. Proyección de la demanda de personal doméstico tiempo completo.

HOGARES	AÑO	DEMANDA ACTUAL SERVICIO	% DEMANDA TOMADA	% INCREM. DEL SERVICIO	MODALIDAD	TOTAL PROYECCIÓN DEMANDA
2.508	1	54%	27%	0%	TIEMPO COMPLETO	677 hogares.
677	2			2%	TIEMPO COMPLETO	691 hogares.
691	3			2%	TIEMPO COMPLETO	705 hogares.
705	4			2%	TIEMPO COMPLETO	719 hogares.
719	5			2%	TIEMPO COMPLETO	733 hogares.
<b>TOTAL</b>						<b>3.525 hogares.</b>

Cuadro 19. Proyección de la demanda de personal doméstico medio tiempo.

HOGARES	AÑO	DEMANDA ACTUAL SERVICIO	% DEMANDA TOMADA	% INCREM. DEL SERVICIO	MODALIDAD	TOTAL PROYECCIÓN DEMANDA
2.508	1	34%	17%	0%	MEDIO TIEMPO	426 hogares.
426	2			2%	MEDIO TIEMPO	435 hogares.
435	3			2%	MEDIO TIEMPO	444 hogares.
444	4			2%	MEDIO TIEMPO	453 hogares.
462	5			2%	MEDIO TIEMPO	462 hogares.
<b>TOTAL</b>						<b>2.220 hogares.</b>

## 2.5 ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN DE LA OFERTA

El análisis de la oferta permite conocer cómo se ha manejado el servicio por parte de los oferentes y las necesidades de este por parte de la población objetivo.

Atendiendo los resultados de la investigación de mercados se pudo conocer que en Barrancabermeja, no existen empresas conformadas como tal, dedicadas al suministro de personal para laborar en actividades domésticas.

La oferta actual del servicio se hace directamente empleado-patrón que por la recomendación de familiares o amigos logran formalizar un convenio de trabajo.

En tal sentido, se puede concluir que actualmente una empresa dedicada a la prestación de personal para labores domésticas no tiene competencia en la ciudad. Por lo tanto, no existe evolución histórica del sistema, motivo por el cual no puede hacerse una proyección de la oferta.

Con base en los resultados de la investigación de mercados se piensa ofrecer el servicio aspirando atender un mercado del 50% de los hogares que requieren del servicio en las modalidades de medio tiempo y tiempo completo, proyectando un incremento del 2% que es el índice de crecimiento de nuevos hogares en la ciudad.

## **2.6 RELACIÓN ENTRE DEMANDA Y OFERTA, DETERMINACIÓN DE LA DEMANDA INSATISFECHA**

La comparación de la demanda actual con la oferta permite hacer un estimativo de la demanda insatisfecha.

Para determinar la demanda insatisfecha se tiene en cuenta la información recolectada en la investigación de mercados, pues aunque actualmente no existen empresas que presten el servicio, existe una población que desea continuar contratando este personal directamente y no con intermediario.

Por ello, se toma la información relacionada con el deseo de tomar o no el servicio, quedando una población del 100% que demanda actualmente el servicio, una demanda satisfecha del 29%, presentándose una demanda insatisfecha del 71%; de la cual la empresa piensa cubrir en un 50%.

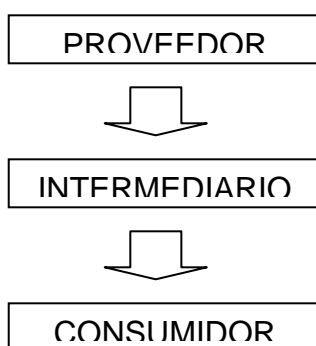
## 2.7 CANALES DE COMERCIALIZACIÓN

**2.7.1 Estructura actual de los canales.** Dado que actualmente el servicio de labores domésticas está siendo prestado de trabajador a empleador la estructura actual de los canales es directo.

**2.7.2 Ventajas y desventajas de los canales actuales.** Dentro de las ventajas más importantes que tiene este canal es el conocimiento inmediato de la persona escogida, la contratación no implica mucho trámite. Pero presenta desventajas porque muchas veces alguna de las dos partes no cumple con lo convenido, no hay ninguna garantía de la personas contratadas para la labor a ejecutar y en ocasiones se incurre en demandas inesperadas.

**2.7.3 Selección de los canales de comercialización.** Se escoge el canal de acuerdo a la prestación del servicio. Proveedor-Intermediario-Consumidor final.

Figura 17. Canales de comercialización.



## 2.8 PRECIO

Para la fijación del precio se tienen en cuenta aspectos como los costos, la demanda y la oferta del servicio, lo cual se determinará de acuerdo al estudio técnico.

**2.8.1 Estrategias de fijación de precios.** Para la política de fijación de precios, se estima que el servicio debe prestarse de acuerdo al cobro de un porcentaje mensual tanto al proveedor como al consumidor final.

Para ello, es importante tener en cuenta que el porcentaje esté regulado por la Asobancaria, el cual se toma como valor normal y no de agiotistas, dado que se debe recibir y pagar un dinero específico por este servicio. Este actualmente está en el margen del 2% al 3 % mensual. Por lo tanto, 2% que se cobre al proveedor y 2% que se cobre al consumidor da una tasa del 4% por servicio; valores cobrados para los costos y gastos incurridos en la prestación del servicio.

## **2.9 PUBLICIDAD Y PROMOCIÓN**

### **2.9.1 Objetivos.**

- ❖ Dar a conocer la empresa de suministro de personal para labores domésticas, resaltando los beneficios para que el consumidor sienta el interés de adquirir el servicio y el proveedor quiera prestarlo en la búsqueda de la satisfacción de una mutua necesidad que no está siendo atendida.
  
- ❖ Crear una buena imagen de la organización.
  
- ❖ Presentar una alternativa nueva en materia de suministro de personal doméstico a los consumidores del servicio.
  
- ❖ Concientizar a los clientes potenciales de la gran oportunidad y confianza que le brinda la empresa de suministro de personal para labores domésticas en Barrancabermeja, por su precio, confianza y capacitación del personal.

❖ Lanzar una campaña publicitaria que le permita a la empresa darse a conocer, de tal forma que identifiquen su nombre, logotipo, lema, el servicio ofrecido.

**2.9.2 Logotipo de la empresa.** A la nueva empresa a crear se le escoge el nombre DOMESTIC LTDA., porque se quiere conformar bajo la modalidad de una sociedad de responsabilidad limitada; su nombre hace alusión al servicio prestado por la misma. Su logotipo lleva en el lado izquierdo una persona que refleja el trabajo a realizar, se encierra en un rectángulo de tal manera que guarde uniformidad con las tarjetas o hojas donde vaya impreso. Los colores de fondo son tonos pasteles que permitan reflejar las letras del nombre y los dibujos que lleva el diseño.

El logotipo de la empresa se presenta en la siguiente figura:

Figura 18. Logotipo de la empresa.



**2.9.3 Lema de la empresa.** El lema de la empresa es “CON DOMESTIC LTDA. SUS LABORES CON SEGURIDAD PRONTO ESTARÁN TERMINADAS”. Se toma primero el nombre de la empresa para darla a conocer y se presenta como la nueva posibilidad que tiene el consumidor final del servicio de tal forma que cuando se escuche o se lea incite a visitarla, sus palabras también reflejan la visión de la empresa con terminología de fácil recordación.

**2.9.4 Análisis de medios publicitarios.** Los medios publicitarios encontrados en Barrancabermeja para dar a conocer las nuevas empresas son diversos, entre los cuales se encuentran:

❖ **Prensa escrita.** Mediante avisos publicitarios de lunes a sábado y domingos, de acuerdo al tamaño y número de columnas, se encuentran diversos periódicos que prestan este servicio en la región, el más conocido de todos es Vanguardia Liberal.

❖ **Radio.** Por medio de pautas comerciales en una emisora de amplia audiencia local y regional se encuentran emisoras en a.m. y f.m., de las cuales es de gran sintonía Yariguíes Stereo.

❖ **Televisión.** En Barrancabermeja se cuenta con dos canales que son el canal comunitario 3 y enlace 10 (Fundación Magdalena Medios de Comunicación) de audiencia y reconocimiento en la ciudad.

❖ **Tarjetas de presentación.** Es una publicidad donde se da a conocer el nombre de la empresa, a que se dedica, la dirección, el teléfono, de tamaño relativamente pequeño que sirva para guardarse en carteras y billeteras a la mano del consumidor final.

**2.9.5 Selección de Medios.** De acuerdo con el tipo de servicio y el mercado objetivo se han seleccionado los siguientes medios:

- ❖ Prensa (Vanguardia Liberal).
- ❖ Radio (Yariguíes Stereo).
- ❖ Televisión (Enlace 10).
- ❖ Tarjetas de presentación.

### **2.9.6 Estrategias Publicitarias.**

**2.9.6.1 De lanzamiento.** Como estrategia publicitaria de lanzamiento se utilizan las siguientes:

- Un aviso publicitario de 12 cm. por 2 columnas, en el medio Vanguardia Liberal, en la página regional, el cual sale publicado la semana anterior al lanzamiento.
- Una cuña radial en la emisora Yariguies stereo, la cual se empieza a pautar con 30 días de anterioridad al lanzamiento, de lunes a viernes, con una duración de 20 segundos y una frecuencia de cinco cuñas diarias.
- Mensajes televisivos. Se realiza con 30 días de anterioridad al lanzamiento de la empresa dentro de las cuales se transmiten 80 emisiones al mes, tres emisiones diarias, una con cada noticiero local.

**2.9.6.2 De operación.** Para continuar y mantener en el mercado la imagen de la empresa y generar recordación en el cliente objetivo se utilizan las siguientes estrategias publicitarias de operación:

- Una cuña radial en la emisora Yariguies Stereo, la cual se empieza a pautar el mes en que inicia sus actividades la empresa, estas se realizan con una duración

de 20 segundos y una frecuencia de cinco cuñas diarias, mensualmente, durante la vida útil del proyecto.

- Tarjetas de presentación. Se timbran el número mínimo que producen las tipografías que es de 1.000 tarjetas con el logotipo, emblema, descripción del servicio prestado y el nombre del gerente o representante legal.

**2.9.7 Presupuesto para la publicidad y la promoción.** Para esta parte del proyecto los rubros estimados, se presentan con base en las cotizaciones solicitadas las cuales se encuentran en el **anexo D**.

**2.9.7.1 De lanzamiento.** Esta publicidad se halla estimada a realizar el primer mes de la puesta en marcha de la comercializadora, la cual asciende a un valor de \$1.703.600. Sus valores se detallan así:

Cuadro 20. Presupuesto publicidad de lanzamiento.

<b>PUBLICIDAD</b>	<b>PERIODO</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>TOTAL</b>
Prensa.	Lunes a Domingo.	7 avisos	\$275.600
Radio. Cuñas diarias 20"	1er. Mes	5 cuñas día	\$ 500.000
Televisión.	1er. Mes	80 emisiones	\$ 928.000
<b>TOTAL</b>			<b>\$1.703.600</b>

**2.9.7.2 De operación.** Para continuar y mantenerse en el mercado se pondrá en marcha la publicidad de sostenimiento, mediante anuncios radiales en la emisora YARIGUIES FM STEREO, 102.7 MHZ debido a que es una de las más sintonizadas por la comunidad. De acuerdo con lo estipulado en la respectiva cotización este mantenimiento se realiza mensualmente 5 cuñas diarias por un valor de \$500.000, lo que equivale a \$6.000.000 al año. A partir del segundo y hasta el quinto año se continúa con la misma publicidad radial por valor de \$500.000 mensuales y \$6.000.000 anuales. Según cotizaciones presentadas en el **anexo D**. Igualmente se timbran tarjetas de presentación para entregar a los clientes potenciales que quieran en un momento dado tomar el servicio,

semestralmente 1.000 tarjetas a \$65.000 para un total de \$130.000 anuales. Datos que se presentan en el siguiente cuadro.

Cuadro 21. Presupuesto publicidad de operación.

<b>PUBLICIDAD</b>	<b>PERIODO</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>TOTAL ANUAL</b>
Anuncios radiales YARIGUIES STEREO.	Mensual AÑO 1 al 5	5 cuñas diarias \$500.000	\$6.000.000
Tarjetas de Presentación TIPOGRAFÍA ROCHY	Semestral AÑO 1 al 5	1.000 tarjetas \$65.000	\$130.000
<b>TOTAL</b>			<b>\$6.130.000</b>

## **2.10 CONCLUSIONES Y POSIBILIDADES DEL PROYECTO**

Una vez realizado el estudio de mercados se pudo concluir que desde el punto de vista del mercado el proyecto es viable dado que: existe una población de 71% de familias de los estratos 4, 5, y 6 que están interesadas en contratar los servicios de personal para las labores domésticas de sus hogares.

En cuanto a la oferta en Barrancabermeja, se pudo determinar que actualmente no existe una oferta de este servicio y que sólo las labores de este personal tiene contratación directa de trabajador a empleador. Por lo cual, se concluye que no existe una oferta definida para el servicio de suministro de personal para labores domésticas.

Cuando se trata de escoger el perfil de personal para dicha labor prima la experiencia. Existe un recurso humano en los estratos 1 y 2 interesado en ser proveedor de este servicio a través de un empresa intermediaria dedicada a suministro de personal para labores domésticas.

Aspectos que con los resultados obtenidos a través del desarrollo del estudio de mercados, permiten ver que el proyecto se considera viable.

### **3. ESTUDIO TÉCNICO**

El estudio técnico, es uno de los capítulos de gran importancia ya que supone la determinación del tamaño más conveniente, la identificación de la localización final apropiada y, obviamente, la selección del modelo tecnológico y administrativo idóneo que sean consecuentes con el comportamiento del mercado y las restricciones de orden financiero.

#### **3.1 TAMAÑO DEL PROYECTO**

Aquí se define la capacidad de producción durante la vigencia del proyecto.

**3.1.1 Descripción del tamaño del proyecto.** Se refiere a cuánto es el volumen óptimo de producción durante un determinado período de tiempo, la solución óptima esta dada por los factores que condicionan el tamaño del proyecto. La finalidad es la de obtener la más alta rentabilidad (menores costos para mayores beneficios).

El tamaño del proyecto de la empresa de servicio doméstico, depende de las necesidades del mercado y lo que se quiere abarcar.

**3.1.2 Factores que determinan el tamaño de un proyecto.** Para determinar el tamaño del proyecto se tienen en cuenta los siguientes aspectos:

**3.1.2.1 El tamaño del proyecto y la demanda.** La demanda es uno de los factores más importantes para calcular el tamaño de un proyecto, debido a que dependiendo de la demanda existente se plantea el montaje técnico de la empresa; más aún si se tiene en cuenta que Barrancabermeja no existe una empresa conformada para el suministro de personal para las labores domésticas.

Con el proyecto se espera cubrir el 50% de una demanda insatisfecha del 71% de los hogares de los 4, 5 y 6, según las proyecciones asciende a 667 para la modalidad de tiempo completo y 426 para medio tiempo, para el primer año, aumentando en un 2%, del 2 al 5 año, previendo el índice de crecimiento de la población y conformación de nuevos hogares. Según el análisis la demanda total de personal es de 1.103 empleados.

**3.1.2.2 Disponibilidad de suministros e insumos.** Los suministros e insumos necesarios para la puesta en marcha de la empresa como tal, son muy pocos debido a que la empresa presta es un servicio, lo cual requiere de trámite en cuanto a papelería, contratación etc. Es importante aclarar, que la consecución de insumos puede realizarse en Barrancabermeja, que es la ciudad donde se piensa montar la empresa.

Los insumos se pueden adquirir en la papelería Universo y la Tipografía Barreto, San Gabriel; del municipio de Barrancabermeja, estos son:

- ❖ Talonarios membreteados para facturas.
- ❖ Resma de hojas blancas tamaño carta.
- ❖ Resma de hojas membreteadas con el logotipo de la empresa
- ❖ Tinta para impresoras.
- ❖ Carpetas.
- ❖ Disketts.
- ❖ Lápices.
- ❖ Sacapuntas eléctrico.

**3.1.2.3 Tamaño y recurso humano.** El recurso humano para el manejo de la empresa está conformado por un gerente, un psicólogo, una secretaria y un auxiliar de servicios varios; el cual no presenta inconvenientes en su consecución pues se encuentra en la ciudad personal con el perfil requerido para el funcionamiento de la empresa.

**3.1.2.4 Tamaño y disponibilidad de tecnología y equipos.** La creación de una empresa para el suministro de personal no requiere de tecnología especial para su funcionamiento sólo los equipos de computo, para la elaboración de contratos, nómina etc.

**3.1.3 Capacidad del proyecto.** Esta determinada por la cantidad máxima de servicios prestados en un momento determinado, con base en los recursos con los que cuenta la empresa, refiriéndose principalmente a maquinaria y equipo e instalaciones físicas. Para la empresa de servicio doméstico la unidad es de personal colocado anualmente.

**3.1.3.1 Capacidad diseñada.** Corresponde al máximo nivel posible de colocación de personal en un determinado período de tiempo.

De acuerdo al estudio de mercados, se tomó como referencia para calcular la capacidad diseñada, el 50% de la demanda insatisfecha actual que en materia de personal doméstico existe en Barrancabermeja por los hogares; que es de 1.103 personas, con un aumento del 2% anual; dando como resultado al quinto año la producción o máxima capacidad diseñada de 1.195 personas al año.

**3.1.3.2 Capacidad instalada.** Se refiere esencialmente al cálculo y definición de los niveles de la maquinaria y equipos instalados para la realización de los servicios, constituyéndose en la base principal para el conocimiento de los

costos por cada una de ellas y del desarrollo de los otros aspectos de la evaluación de un proyecto.

La capacidad instalada de la planta se tomó igual al de la capacidad diseñada, que corresponde al 50% de la demanda total actual, para tiempo completo y medio tiempo, aumentando anualmente 2% 1.195 servicios de personal al año.

**3.1.3.3 Capacidad utilizada.** Es la fracción de capacidad instalada que se estará empleando en dimensiones especiales, número de operarios, número de máquinas, tiempo de proceso y cantidad de producto terminado. Indica qué tanta demanda puede atender una planta sin incurrir en incumplimientos, ni desajustes organizacionales, ni económicos. La Jornada laboral escogida es de lunes a sábado de 8 a.m. a 12 m. y de 2 p.m. a 6 p.m., con un total de 8 horas, descansando los domingos y feriados.

La capacidad utilizada del proyecto será del 50%, para el primer año y se incrementaría gradualmente en un 2%, quedando para los años subsiguientes; 1.126, 1.149, 1.172 y 1.195 anual, hasta utilizar el 100% de la capacidad instalada al cabo del quinto año.

La capacidad instalada y la capacidad utilizada se proyectarán teniendo en cuenta las necesidades del mercado y calculando aproximadamente la cantidad de personal que se podría colocar.

Cuadro 22. Capacidades del proyecto.

<b>CAPACIDADES</b>	<b>AÑO 1</b>	<b>AÑO 2</b>	<b>AÑO 3</b>	<b>AÑO 4</b>	<b>AÑO 5</b>
Cap diseñada 50% dda.	1.195	1.195	1.195	1.195	1.195
Cap Instalada 50% dda.	1.195	1.195	1.195	1.195	1.195
% utilización	92%	94%	96%	98%	100%
Cap Utilizada Anual	1.103	1.126	1.149	1.172	1.195

El número de días laborados al mes se calcula en promedio de 24, los cuales se utilizaran como estándar para determinar la producción diaria del proyecto.

## **3.2 LOCALIZACIÓN**

**3.2.1 Macrolocalización.** La empresa para el suministro de personal para el servicio doméstico objeto de este estudio se efectuará en el departamento de Santander, ciudad de Barrancabermeja. El croquis de la macro localización se presenta en el **anexo E**.

**3.2.2 Microlocalización.** El sitio seleccionado para la instalación y funcionamiento de la empresa de servicio doméstico va a ser el local que se encuentra en la siguiente dirección Calle 49 No. 18-03, el cual se determinó por medio del método cualitativo por puntos. El croquis de la micro localización se presenta en el **anexo F**.

Los cálculos efectuados en el cuadro 25, muestran que la mejor opción para ubicar la oficina de la empresa de servicio doméstico., objeto del presente estudio es el sitio denominado con la letra “B” el cual es un local que se encuentra ubicado en la calle 49 entre carrera 18 y 19, en plena zona rosa de Barrancabermeja.

Se selecciona este local, teniendo en cuenta su ubicación estratégica, pues cuenta con todos los factores apropiados para el funcionamiento de la empresa, como ubicación central, amplitud, elegancia entre otros.

Sin embargo, debido a la importancia de la continuidad de la investigación y la óptima ubicación del mismo, se deja constancia que existen métodos técnicos de selección de la microlocalización para el proyecto en mención.

Para la localización, se realiza de una comparación cualitativa de varios sitios. El procedimiento utilizado está relacionado con la jerarquización de factores cuantitativos así:

- ❖ Se Listan los factores relevantes.
- ❖ Se asigna un peso a cada factor para indicar su importancia relativa (los pasos deben sumar uno) y el peso asignado depende exclusivamente de los investigadores.
- ❖ Se asigna una escala común a cada factor y elige un mínimo.
- ❖ Se califica a cada sitio potencial de acuerdo con la escala.
- ❖ Se designa y multiplica la calificación por el peso.
- ❖ Se suma la puntuación de cada sitio y se elige el de máxima puntuación.

Para el análisis se tuvo en cuenta los sitios A, B y C, localizados en la ciudad de Barrancabermeja.

❖ **Sitio A.** Carrera 17 No. 49-20 Barrio Colombia, zona rosa

Canon : \$450.000  
Servicios públicos: agua, luz, y teléfono.  
Area: 4 mt. de Frente por 6 mt. de Fondo.  
Vías de comunicación: muy buenas, fácil parqueo.

❖ **Sitio B.** Local ubicado en la Calle 49 entre carreras 18 y 19 ubicado en la zona rosa.

Canon : \$380.000  
Servicios públicos: agua, luz, y teléfono.  
Area: 5 mt. de Frente por 8 mt de Fondo.  
Vías de acceso: muy buenas, fácil parqueo.

❖ **Sitio C.** Local 202 ubicado en el Centro Comercial Arcoiris Sector Comercial.

Canon : \$300.000.

Servicios públicos: agua, luz, y teléfono.

Area: 3 mt de Frente por 5 mt. de Fondo.

Vías de comunicación: difícil parqueo.

Los factores tomados como base para la elección de la mejor alternativa donde funcionará la empresa, fueron:

- Ubicación.
- Vías de acceso.
- parqueo.
- Servicios públicos: agua, luz, gas, alcantarillado y teléfono.
- Amplitud del local.
- Canon de arrendamiento.

Con los datos recolectados se aplica el método anunciado, tal como aparece en el siguiente cuadro.

Cuadro 23. Evaluación de la ubicación según el método cualitativo.

FACTORES RELEVANTES	PESO ASIGNADO	A		B		C	
		CALIFICACIÓN	CALIF. PONDERADA	CALIFICACIÓN	CALIF. PONDER.	CALIFICACIÓN	CALIF. PONDER.
UBICACIÓN	0.25	8.0	2.0	8.5	2.12	7.5	1.87
VIAS DE ACCESO	0.10	8.0	0.80	8.0	0.8	8.0	0.80
PARQUEO	0.10	8.0	0.8	8.5	0.85	7.5	0.75
SERVICIOS PÚBLICOS AGUA, LUZ, GAS, TEL., ALCANTAR..	0.10	7.0	0.7	7.0	0.7	7.0	0.7
AMPLITUD DEL LOCAL	0.20	8.5	1.7	8.0	1.6	7.5	1.5
CANON	0.25	7.5	2.0	8.5	2.12	9.0	2.25
<b>SUMATORIA</b>	<b>1.00</b>		<b>8.0</b>		<b>8.19</b>		<b>7.87</b>

A la escogencia del sitio donde va a quedar ubicada la empresa se le dió la debida importancia a cada factor (peso asignado) y de acuerdo a esto se tomó una escala común, a lo que se le llama jerarquización de factores cuantitativos. La metodología es la siguiente: ya escogido el peso asignado para cada factor relevante ( de acuerdo a su importancia se le asigna una calificación, la cual se multiplica por el peso asignado dando como resultado una calificación ponderada, así se hace con todos los sitios escogidos. El sitio con mayor calificación ponderada (sumado factor por factor) fué el sitio escogido.

Nota: En todos los casos el peso asignado debe sumar (1.00).

Dentro de los factores analizados existen tres de gran relevancia; ubicación, amplitud del local, canon, los cuales influyen en gran medida para escoger el sitio adecuado debido a que se encuentran en una zona de prominente desarrollo generado por su ubicación estratégica.

Se confirmó por parte Planeación Municipal que no existe ninguna restricción legal para el montaje de la empresa, en este sitio.

### **3.3 INGENIERIA DEL PROYECTO**

#### **3.3.1 Ficha técnica del servicio.**

Cuadro 24. Ficha técnica del servicio.

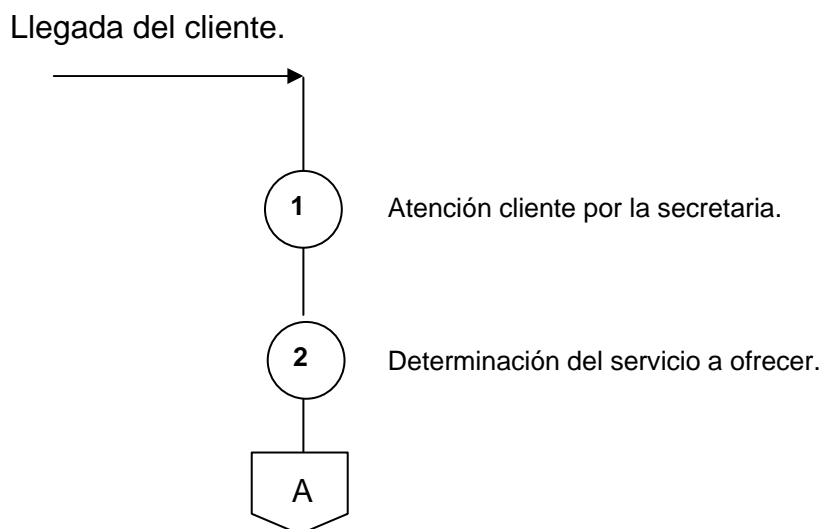
<b>ITEM</b>	<b>CONCEPTO</b>
Servicio principal	Suministro de recurso humano para labores domésticas.
Diseño	Atención personalizada.
Especificaciones técnicas	Valoración del personal por psicólogos.
Vida útil	5 años

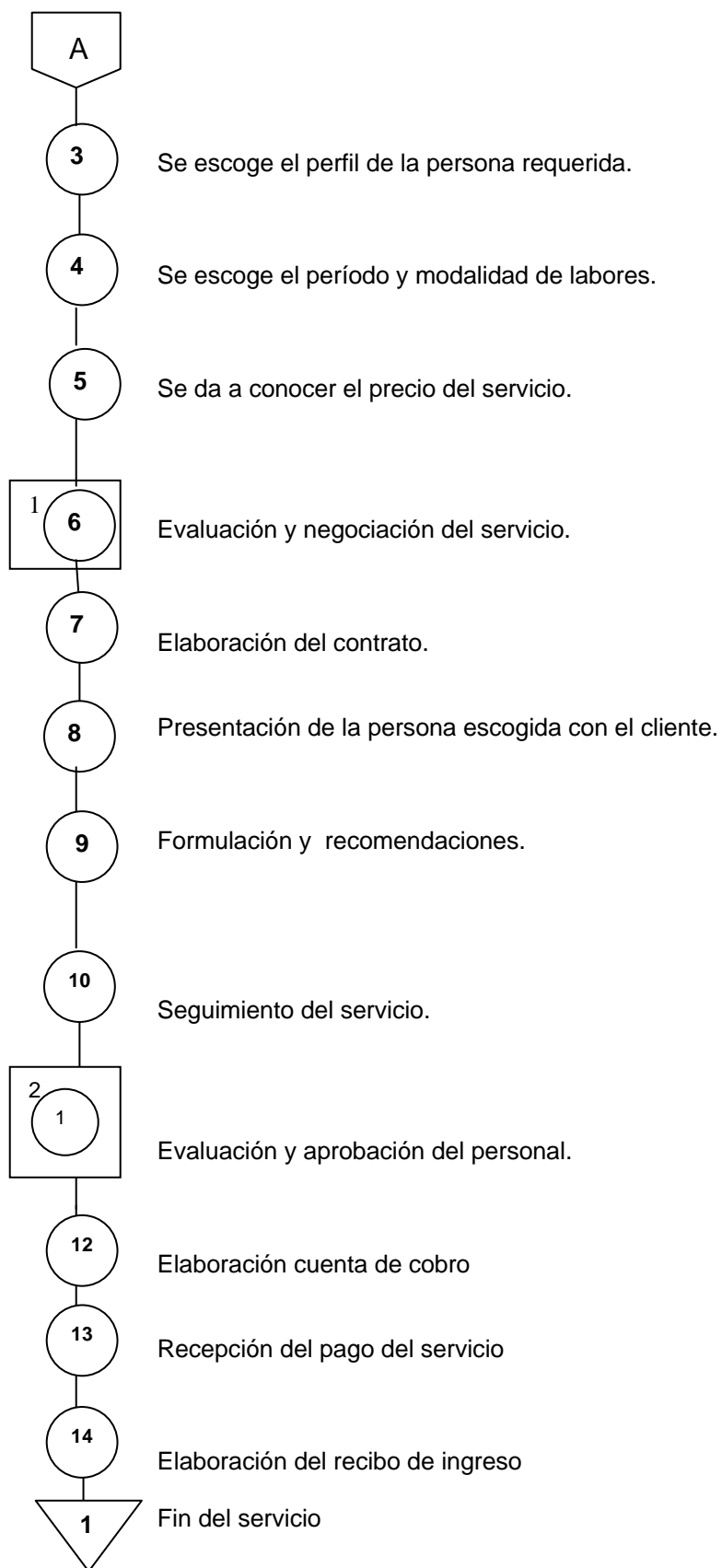
**3.3.2 Descripción técnica del proceso.** Para el caso de la empresa de servicio doméstico, el proceso del servicio se enmarca en el suministro de personal para labores domésticas. Por lo tanto, el proceso de este servicio es el siguiente:

- ❖ Se recibe la respectiva solicitud del servicio.
- ❖ Se atiende al cliente potencial dándole a conocer el servicio.
- ❖ Se escoge el perfil de la persona requerida.
- ❖ Se establece el período de labores.
- ❖ Se da a conocer el precio del servicio.
- ❖ Se establecen condiciones de pago.
- ❖ Se procede a la legalización del servicio y firma del contrato
- ❖ Se cita al cliente potencial para presentación de la persona escogida.

**3.3.3 Diagrama del proceso.** Muestra la secuencia cronológica de todos los pasos a seguir en un proceso de personal para el servicio doméstico, desde la solicitud del servicio hasta la entrevista con la persona escogida. El diagrama de proceso de producción se presenta en la figura 19.

Figura 19. Flujograma del proceso de la prestación del servicio de suministro de personal para labores domésticas.





**3.3.4 Control de calidad.** Va a estar orientado siempre al mejoramiento continuo del proceso de suministro del personal adecuado que requiere el cliente. Generalmente los procesos de control involucran cuatro actividades básicas como planear, hacer, verificar y actuar, este ciclo de actividades que se repiten una y otra vez orientan hacia el camino para el proceso de mejoramiento continuo.

Es muy importante que cada uno de los integrantes de la empresa conozcan todos los procesos que desarrolla la empresa en la selección y colocación de personal, para así poder ser parte fundamental de un verdadero control de calidad del servicio prestado, en la búsqueda de la satisfacción del cliente.

### **3.3.5 Recursos.**

**3.3.5.1 Recurso humano.** La empresa contará con una planta de personal el cual será contratada por períodos de un año, con las disposiciones que conllevan la ley 50 de 1990 y ley 100 de 1991 (ver numeral 4.3.3 asignación salarial). Todo el personal que labore en la empresa, gozará de los mismos derechos y deberes, por lo tanto, tendrán derecho a su dotación de ropa estipulada por la ley. Para la operación de la empresa se contará con la siguiente.

#### **Mano de obra directa.**

- ❖ Psicólogo.

### **Mano de obra indirecta.**

- ❖ Gerente, Profesional en gestión empresarial, economista o carreras a fines.
- ❖ Contador público. (como asesor contable).
- ❖ Secretaria auxiliar contable con C.A.P. del SENA.
- ❖ Un auxiliar de servicios varios.

Cuadro 25. Mano de obra del proyecto.

<b>NUMERO DE CARGOS</b>	<b>CARGOS</b>
<b>MANO DE OBRA TÉCNICA</b>	
1	PSICÓLOGO
<b>MANO DE OBRA DE ADMINISTRACIÓN Y VENTAS</b>	
1	GERENTE
1	SECRETARIA
1	SERVICIOS VARIOS

Además de los cargos anteriormente enunciados se realizara contrato por prestación de servicios al contador publico titulado.

**3.3.5.2 Recurso físico.** Está compuesto por los equipos de oficina como lo son un computador, impresora, calculadora, 3 escritorios, 3 sillas giratorias, 6 sillas fijas, 1 archivador, 1 fax, 1 greca, 2 papeleras de piso , entre otros.

**3.3.5.3 Recurso de insumos.** Los insumos a utilizar en la marcha de la empresa se refieren principalmente a la papelería, tinta para impresora y todo lo relacionado para el manejo de oficina.

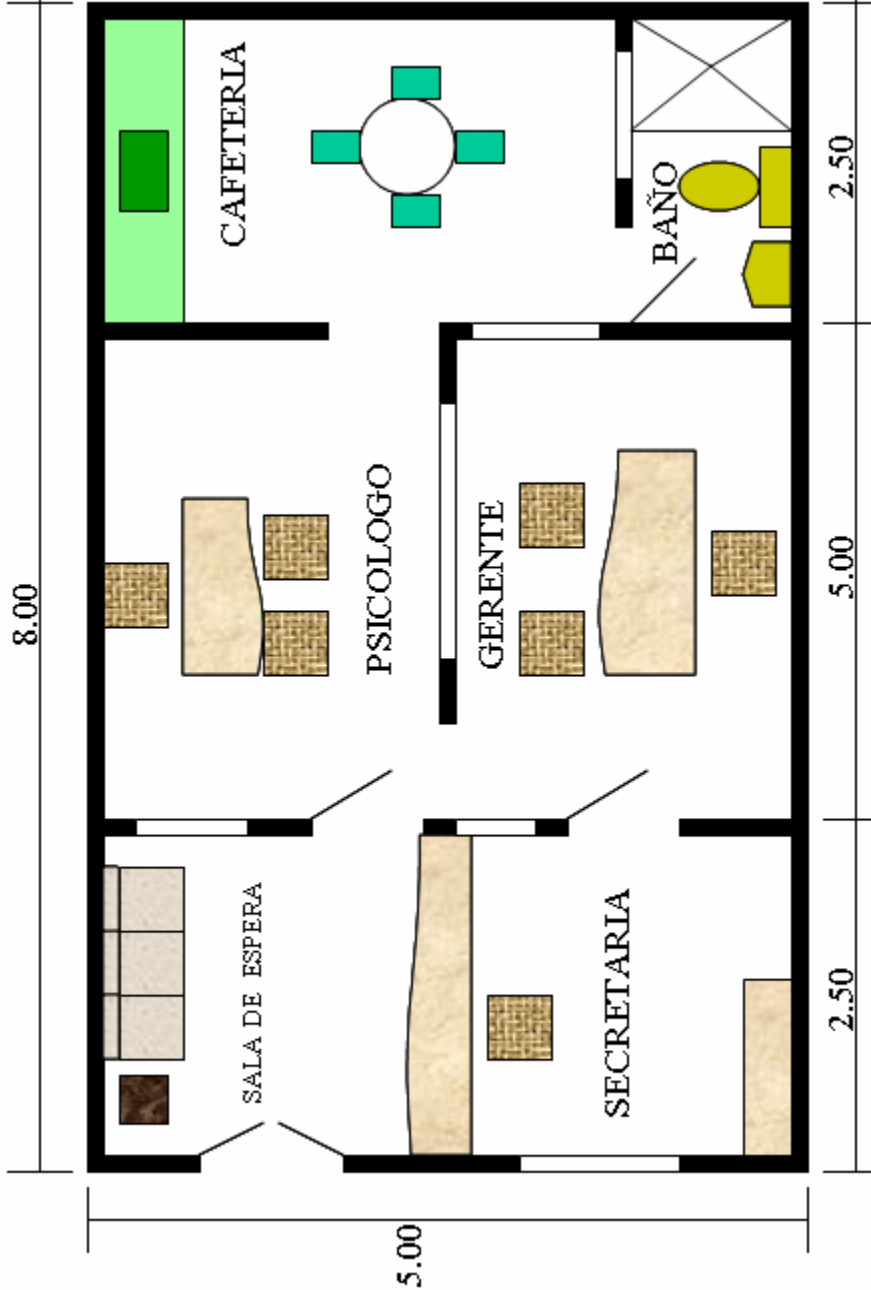
**3.3.5.4 Estudio de proveedores.** Debido a que los insumos no son de difícil consecución para efectos de documentación de oficina y administrativa se estima adquirirlos en la ciudad de Barrancabermeja, dado que existen papelerías y tipografías que con muy buena calidad los ofrecen. Los proveedores son:

Cuadro 26. Posibles proveedores.

<b>PRODUCTO</b>	<b>PROVEEDORES</b>	<b>CIUDAD</b>
EQUIPOS Y ENSERES	ALMACEN J. NEIRA	BARRANCABERMEJA
TARJETAS	LITO ROCHY	BARRANCABERMEJA
HOJAS MEMBRETEADAS	GRÁFICAS SAN GABRIEL	BARRANCABERMEJA
PAPELERÍA	LA GARANTÍA Y UNIVERSO	BARRANCABERMEJA

**3.3.6 Distribución de planta.** La distribución de planta se hace de acuerdo al sitio óptimo escogido para montar la empresa, en la cual se encuentra el gerente, el psicólogo, la secretaria que es la persona que tiene el primer contacto con el cliente, la sala de espera, la cafetería lugar de encuentro de la auxiliar de servicios varios y el baño. Ver distribución de planta en la siguiente figura.

Figura 20. Distribucion de Planta



**3.3.7 Logística de distribución.** La entrada a la empresa es por la calle 49 pues el local con vitrales al frente permite visualizar rápidamente el lugar. Al entrar a la oficina inicialmente se encuentra la secretaria, persona que tiene el primer contacto con el cliente, y a la cual se le consulta el servicio a utilizar, posteriormente se encuentra el gerente con quien se hace el trámite de legalización y el psicólogo que de carácter permanente esta en la oficina evaluando el personal interesado en prestar sus servicios en las labores domésticas. En la búsqueda de comodidad de los clientes en el caso de presentarse dos en forma consecutiva se tiene una sala de espera. En fin, la logística de la distribución se realiza de acuerdo al servicio a prestar y la funcionalidad que necesita cada empleado y su interrelación con el cliente para la prestación de un excelente servicio.

#### **3.4 CONCLUSIONES SOBRE LA VIABILIDAD TÉCNICA DEL PROYECTO**

Realizado el estudio técnico se pudo determinar que el proyecto técnicamente es viable porque cuenta con la capacidad para la prestación del servicio de acuerdo a las necesidades reales de la demanda. Existe en Barrancabermeja un sitio apropiado para ubicar la empresa el cual fue determinado por el método de puntos y en la ciudad hay recurso humano calificado requerido como mano de obra directa e indirecta y proveedores con capacidad de ofrecer las materias primas principales.

## **4. ESTUDIO ADMINISTRATIVO Y LEGAL**

En este capítulo se define el tipo de empresa que se desea constituir, dentro del marco legal e institucional correspondiente, a la estructura organizacional más conveniente determinando los niveles jerárquicos y sus correspondientes asignaciones salariales al igual que responsabilidades laborales.

### **4.1 FORMA DE CONSTITUCIÓN**

La legalización y constitución de una empresa que por mutuo acuerdo de los socios se denominará “DOMESTIC LTDA” dedicada al suministro de personal para las labores domésticas; mediante el establecimiento de una sociedad de responsabilidad limitada, donde los socios responden hasta por el monto de sus aportes. La sociedad será constituida por dos socios, interesados en adelantar el proyecto.

### **4.2 CONSTITUCIÓN DE LA EMPRESA**

La estructura organizacional escogida para la empresa de suministro de recurso humano para las labores domésticas en Barrancabermeja y su zona de influencia, está conformada por la junta de socios, gerente, contador público, secretaria, un psicólogo y una auxiliar de servicios varios.

La duración de la sociedad será por cinco años a partir del 1º de Enero del 2005 y podrá ser prorrogado por término igual y/o por decisión de la junta general de socios.

Se constituirá mediante escritura pública en la que se plasman los siguientes parámetros, ciudad y fecha de constitución, denominación social, nombre de los

socios, identificación y nacionalidad, domicilio social, término de duración, objeto social, capital social (valor total, número de cuotas) y distribución del mismo entre los socios, indicar la forma como se pago el capital social, facultades del representante legal, nombramientos, entre otros.

Los trámites y documentos que se deben presentar para la constitución de la empresa son:

- ❖ Acta de constitución.
- ❖ Solicitud de estudio del nombre comercial, autorizada en la cámara de comercio.
- ❖ Minuta de escritura pública debidamente protocolizada en la notaria, a la Cámara de Comercio.
- ❖ Obtener registro mercantil en la Cámara de Comercio.
- ❖ Obtener Nit. de la DIAN.
- ❖ Matrícula en la alcaldía oficina de registro y comercio.
- ❖ Obtener certificados sanitarios.
- ❖ Registro de libros (socios, acta de juntas y asambleas).
- ❖ Licencia ambiental.

**4.2.1 Visión.** “En el año 2009 la empresa DOMESTIC LTDA., será la entidad líder en el área de suministro de personal para las labores domésticas de los hogares en Barrancabermeja y su zona de influencia, caracterizada por un gran recurso humano y personal especializado para la capacitación y disponibilidad en la prestación del servicio, reconocida por la calidad en la valoración del personal.

**4.2.2 Misión.** “DOMESTIC LTDA, tiene como misión ofrecer el mejor recurso humano para las labores domésticas en Barrancabermeja y su zona de influencia; para lo cual cuenta con un gran talento humano en sus áreas administrativa, de

capacitación y operativa, apoyada en recursos tecnológicos; en la búsqueda de la buena marcha de la empresa y la prestación de un servicio de calidad a sus clientes, contribuyendo al núcleo familiar en el cumplimiento de sus objetivos.

### **4.2.3 Objetivos**

**4.2.3.1 Objetivo general.** Ofrecer recurso humano para las labores domésticas en los hogares y sector empresarial de Barrancabermeja, garantizando buen trato, honestidad y calidad en la prestación del servicio.

### **4.2.3.2 Objetivos específicos.**

- ❖ Lograr el posicionamiento como empresa de DOMESTIC LTDA., en Barrancabermeja y su zona de influencia.
- ❖ Ganar un 2% más el mercado en cada año venidero.
- ❖ Garantizar la rentabilidad de la empresa mediante el control de los costos.
- ❖ Garantizar el cumplimiento de los servicios por el personal suministrado.

### **4.2.4 Políticas.**

**4.2.4.1 Políticas de personal.** Se destinará el primer día laboral para información general de la empresa en aspectos como: organización, misión, visión, objetivos, presentación del personal, asignación de equipos de trabajo, ubicación física y reglamentos.

Se efectuarán capacitaciones de acuerdo al cargo y se motivarán mediante programas recreativos institucionales y familiares, al personal con el propósito de mejorar la productividad del empleado.

❖ **Reclutamiento.** Se utilizarán las fuentes externas para el requerimiento del personal, como: Bolsas de empleo, el (SENA), instituciones técnicas, universitarias y las asociaciones profesionales y laborales, enviando el correspondiente perfil del cargo solicitado.

❖ **Selección.** Se procederá a llamar a los candidatos a presentar las pruebas escritas de: aptitudes, psicotécnicas y entrevistas. Conocidos los resultados se investigarán los antecedentes y referencias relacionadas en la hoja de vida y por último se procederá a la escogencia del personal opcionado.

❖ **Contratación.** Se vinculará con contrato definido a un año, sólo al cargo de gerente y secretaria y de acuerdo a su desempeño se optará la renovación del mismo. Se dará un período de prueba de dos meses para evaluar el desempeño del personal contratado.

El contador público se contratará por prestación de servicios. El psicólogo se vinculará por contrato individual definido inicialmente a tres meses y de acuerdo a su desempeño se optará por contratos de un año.

❖ **Salario.** Se acogerá a las variaciones o aumentos estipulados por el gobierno nacional, en sus fechas establecidas para tal fin, previo análisis y aprobación en la junta de socios de la empresa y lo demás de ley.

❖ **Dotación.** Se acogerá a la ley que obliga a las empresas para brindar a sus trabajadores una dotación trimestral en batas a los diseñadores y uniforme a la secretaria y así facilitar el buen desempeño de sus labores diarias.

#### **4.2.4.2 Políticas de compras.**

❖ Se deberá solicitar por lo menos tres cotizaciones de empresas diferentes.

- ❖ Se deberá seleccionar la cotización que demuestre mejor oferta económica y calidad.
- ❖ Se comprará a proveedores de Barrancabermeja siempre y cuando ofrezcan beneficio de precios y calidad.
- ❖ Sólo se comprarán a proveedores de otra ciudad cuando los proveedores de Barrancabermeja no presenten ofertas favorables o cuando no cuenten con las mercancías requeridas.
- ❖ Toda compra deberá ser aprobada previamente por el gerente.

#### **4.2.4.3 Políticas de ventas.**

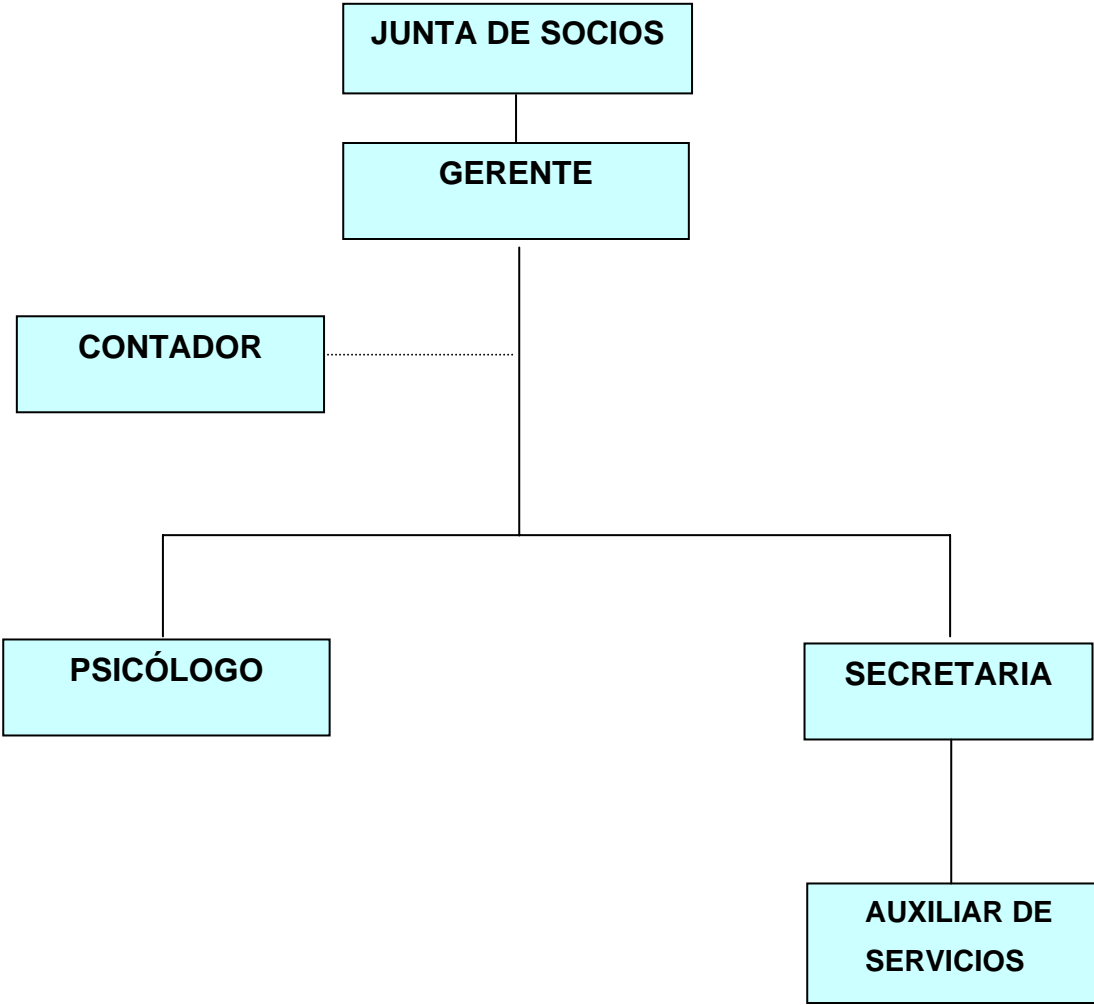
- ❖ Se establecerán precios de venta teniendo en cuenta el servicio solicitado y los precios del mercado y el cumplimiento de la ley.
- ❖ Se solicitará el pago del 50% del servicio a la firma del contrato y el 50% restante con una periodicidad quincenal.

### **4.3 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL**

La estructura organizacional de la empresa de servicio doméstico., está compuesta por Junta de socios, gerente, psicólogo, asesor contable, secretaria, y auxiliar de servicios varios. Esta se presenta en el siguiente organigrama.

**4.3.1 Organigrama de la empresa.** Está compuesto por todas las dependencias de la empresa su estructura se muestra en la siguiente figura.

Figura 21. Estructura organizacional de DOMESTIC LTDA.



**4.3.2 Descripción y perfil de cargos.** La organización contará con la junta de socios, un gerente, el cual velará porque los objetivos de la empresa se cumplan. Un psicólogo para valoración del personal a suministrar a empresas y hogares; además tendrá un contador público, que será el responsable de toda la información financiera de la empresa. Existirá una secretaria la cual estará al tanto de todo lo que se requiere para lograr mantener la buena prestación del servicio, auxiliar de servicios que se encargará del aseo, la organización de la planta, mensajería entre otros.

Las funciones, responsabilidades y perfil de los diferentes cargos existentes de la empresa de suministro de personal para las labores domésticas, se presentan en las respectivas hojas de descripción del cargo. Estas dependiendo de cada cargo se presentan a continuación:

HOJA DE ANÁLISIS OCUPACIONAL		
<b>IDENTIFICACIÓN DEL CARGO</b>	<b>NOMBRE DEL CARGO:</b> SECRETARIA	<b>DEPARTAMENTO:</b> GERENCIA
	<b>DIVISIÓN:</b> ADMINISTRATIVA	<b>CARGO JEFE INMEDIATO:</b> GERENTE
	<b>Nº DE CARGOS IGUALES:</b> 1	<b>CARGOS QUE SUPERVISA:</b> AUXILIAR DE SERVICIOS VARIOS
	<b>NOMBRE DEL EMPLEADO:</b>	<b>FECHA DE ANÁLISIS:</b> NOVIEMBRE DE 2004
<b>FUNCIONES, TAREAS QUE COMPONEN EL CARGO</b>	<p><b>FUNCIONES GENERALES:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Revisar diariamente las tareas asignadas y darles cumplimiento.</li> <li>➤ Cuidar los elementos, materiales y equipos a su cargo.</li> <li>➤ Mantener actualizado y ordenado el sistema de archivos.</li> <li>➤ Atender el teléfono en forma efectiva.</li> <li>➤ Elaborar las cuentas de cobro, hacer seguimiento y control de ellas.</li> <li>➤ Recibir, registrar la correspondencia y hacer seguimiento de ella.</li> <li>➤ Transcribir, redactar, enviar cartas, informes, documentos y otros que se requieran para el funcionamiento de la empresa.</li> <li>➤ Atender efectivamente todo lo relacionado con el personal de producción en lo concerniente a la contratación, seguridad social, sobretiempo, pagos, descuentos.</li> <li>➤ Mantener stock mínimo de existencias de papelería indispensable para el buen desempeño.</li> <li>➤ Mantener actualizada la información contable de la empresa.</li> <li>➤ Responder oportunamente toda correspondencia que llegue a la empresa ya sea interna o de tipo externa.</li> <li>➤ Liquidar nómina quincenalmente.</li> <li>➤ Liquidar al término de cada mes los aportes parafiscales y las prestaciones sociales.</li> <li>➤ Brindar una atención oportuna y efectiva a los clientes.</li> <li>➤ Otras que le asigne el jefe inmediato y que por naturaleza tengan relación con el cargo.</li> </ul> <p><b>FUNCIONES DEL SISTEMA DE CALIDAD</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Aplicar los procedimientos del sistema de calidad.</li> <li>➤ Registrar diariamente las solicitudes de personal.</li> <li>➤ Controlar y revisar el procedimiento de compras.</li> <li>➤ Preparar los pagos de las obligaciones para un (1) día antes de la fecha de vencimiento.</li> </ul>	
<b>EXIGENCIAS DEL CARGO DE CONOCIMIENTOS</b>	<p><b>GRADO DE INSTRUCCIÓN</b> Secretaria general con el C.A.P. del SENA.</p> <p><b>EXPERIENCIA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Dos años en cargos similares.</li> <li>➤ Conocimientos prácticos en el manejo de máquinas de escribir electrónicas, computadoras, máquinas sumadoras, etc.</li> <li>➤ Conocimiento prácticos en labores de coordinación, recepción y archivo de correspondencia.</li> </ul> <p><b>CONOCIMIENTOS ESPECIALES</b> Contabilidad general y financiera.</p> <p><b>PERÍODO DE ADAPTACIÓN</b> Un mes.</p>	
<b>DE HABILIDAD</b>	<p><b>HABILIDAD MENTAL E INICIATIVA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Concentración, capacidad de análisis y síntesis, exactitud, expresión escrita, planeación de actividades.</li> <li>➤ Con frecuencia toma pequeñas decisiones siguiendo los lineamientos de la empresa.</li> <li>➤</li> </ul>	

		<b>HABILIDAD MANUAL</b> Permanece la mayor parte del tiempo sentada, ejecuta movimientos sencillos como coger, alcanzar, traer; actividades propias de las labores a cumplir.
<b>EXIGENCIAS DEL CARGO</b>	<b>DE RESPONSABILIDAD</b>	<b>POR SUPERVISIÓN</b> ➤ Hacer autoinspección, revisar las labores a ejecutar por la auxiliar de servicios generales.
		<b>POR CONTACTO</b> ➤ Para dar y recibir información de personas internas y externas de la empresa. ➤ Manejo adecuado de los secretos de la empresa.
		<b>POR PROCESOS</b> ➤ Responde por la información sobre citaciones, reuniones de los asociados y demás que le sean solicitadas por el público en general. ➤ Responde por los recursos de caja menor, para adquirir materiales o transportes requeridos para la actividad.
		<b>POR MATERIALES, HERRAMIENTAS Y EQUIPO</b> ➤ Responde por los equipos que utiliza en su labor, escritorio, computador, sumadora, sellos y demás maquinaria y muebles asignados.
		<b>POR MANEJO DE DOCUMENTOS NEGOCIABLES Y DINERO</b> ➤ Manejo adecuado de los documentos negociables o el dinero que se recibe por la venta del servicio. ➤ Responde por el recibo, envío y archivo de la correspondencia recibida y enviada.
		<b>DE ESFUERZO</b>
	<b>VISUAL</b> Esfuerzo visual permanente en la preparación de la correspondencia, preparación de la caja menor y manejo de computadores.	
	<b>FÍSICO</b> Esporádicamente transporta o desplaza equipos que no requieren de gran esfuerzo físico.	
	<b>CONDICIONES AMBIENTALES</b> La iluminación y ventilación son artificiales. El clima es favorable para la utilización de aire acondicionado.	
	<b>PENOSIDAD DEL CARGO</b>	<b>RIESGOS DEL CARGO</b> Problemas visuales por el desgaste de la vista debido al manejo constante de computadores, problemas ergonómicos por estar mucho tiempo sentada.
<b>OBSERVACIONES (EMPLEADO, JEFE, ANALISTA)</b> <hr/> <hr/> <hr/>		
		<hr/> Elaboró MIRIAM HERNÁNDEZ REYES

<b>HOJA DE ANÁLISIS OCUPACIONAL</b>		
<b>IDENTIFICACIÓN DEL CARGO</b>	<b>NOMBRE DEL CARGO:</b> PSICÓLOGO	<b>DEPARTAMENTO:</b> ADMINISTRATIVA
	<b>DIVISIÓN:</b> OPERATIVO	<b>CARGO JEFE INMEDIATO:</b> GERENTE
	<b>Nº DE CARGOS IGUALES:</b> 1	<b>CARGOS QUE SUPERVISA:</b> NINGUNO
	<b>NOMBRE DEL EMPLEADO:</b>	<b>FECHA DE ANÁLISIS:</b> NOVIEMBRE DE 2004
<b>FUNCIONES, TAREAS QUE COMPONEN EL CARGO</b>	<p><b>FUNCIONES GENERALES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Revisar el trabajo asignado por el jefe inmediato y darle cumplimiento.</li> <li>➤ Cuidar los elementos y equipo a su cargo.</li> <li>➤ Cumplir con las normas de seguridad y salud ocupacional.</li> <li>➤ Coordinar los eventos de capacitación del personal reclutado.</li> <li>➤ Motivar a sus clientes a mantener el cumplimiento del contrato firmado.</li> <li>➤ Asesorar al cliente en modalidades para la selección de personal.</li> <li>➤ Asegurar la puesta en práctica de las políticas de personal de la empresa.</li> <li>➤ Coordinar acciones conjuntas empleada-empleador buscando la armonía entre las partes.</li> <li>➤ Evaluar el cumplimiento de la empresa y el personal que suministrado.</li> <li>➤ Propender por el desarrollo integral propio y de la personas a su cargo.</li> </ul> <p><b>FUNCIONES DEL SISTEMA DE CALIDAD</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Participar activamente en las reuniones del sistema de calidad.</li> <li>➤ Generar ideas y liderar procesos de cambio a través de proyectos orientados hacia el mejoramiento continuo para la realización de las diferentes actividades de la empresa.</li> </ul>	
<b>EXIGENCIAS DEL CARGO DE CONOCIMIENTOS</b>	<b>GRADO DE INSTRUCCIÓN</b> Profesional o Psicología preferiblemente organizacional.	
	<b>EXPERIENCIA</b> Un año como mínimo en labores similares.	
	<b>CONOCIMIENTOS ESPECIALES</b> En el manejo de personal y atención al cliente.	
	<b>PERÍODO DE ADAPTACIÓN</b> Quince 15 días.	
<b>DE HÁBIL</b>	<p><b>HABILIDAD MENTAL E INICIATIVA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Comprensión, capacidad de análisis y síntesis, capacidad de convencimiento..</li> <li>➤ Con frecuencia toma decisiones importantes bajo el control de su superior.</li> <li>➤ Dinamismo, relaciones interpersonales, buenos modales.</li> </ul>	
	<p><b>HABILIDAD MANUAL</b></p> <p>Ejecuta movimientos sencillos como coger, alcanzar, traer; actividades propias de las labores a cumplir.</p>	

<b>EXIGENCIAS DEL CARGO</b>	<b>DE RESPONSABILIDAD</b>	<b>POR SUPERVISIÓN</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Supervisión del buen manejo de las relaciones doméstica-empleador.</li> <li>➤ No tiene personal a su cargo, por lo tanto no supervisa otros funcionarios.</li> </ul>
		<b>POR CONTACTO</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Buen trato y atención con los clientes y personal propio de la empresa.</li> <li>➤ Para dar y recibir información de personas internas y externas de la empresa.</li> <li>➤ Manejo adecuado de los secretos de la empresa.</li> </ul>
		<b>POR PROCESOS</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Necesita coordinación en las capacitaciones programadas para la prestación del servicio.</li> </ul>
		<b>POR MATERIALES, HERRAMIENTAS Y EQUIPO</b> Responde por el manejo del escritorios y demás enseres asignados para el desarrollo de su cargo.
		<b>POR MANEJO DEL SERVICIO A PRESTAR</b> Manejo adecuado de las relaciones interpersonales.
	<b>DE ESFUERZO</b>	<b>MENTAL</b> Requiere esfuerzo mental alto, debido a la concentración que se necesita al manejar diversidad de clientes y las expectativas que esperan de la empresa.
<b>VISUAL</b> Esfuerzo visual permanente en la revisión de inventarios disponibles, catálogos, revisión de cuentas para hacer descuentos y demás labores propias de su cargo.		
<b>FÍSICO</b> Requiere esfuerzo físico mínimo para desplazarse dentro de la empresa y a los sitios de capacitación.		
<b>PENOSIDAD DEL CARGO</b>	<b>CONDICIONES AMBIENTALES</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ La iluminación y ventilación son artificiales.</li> <li>➤ Las labores se ejecutan en un ambiente confortable.</li> <li>➤ La temperatura es un poco pesada debido al clima de la ciudad.</li> </ul>	
	<b>RIESGOS DEL CARGO</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Accidentes de tránsito al desplazarse por las ciudades en el cumplimiento de las labores propias de su cargo.</li> </ul>	
<b>OBSERVACIONES (EMPLEADO, JEFE, ANALISTA)</b>		
<hr/> Elaboró MIRIAM HERNÁNDEZ REYES		

<b>HOJA DE ANÁLISIS OCUPACIONAL</b>		
<b>IDENTIFICACIÓN DEL CARGO</b>	<b>NOMBRE DEL CARGO:</b> GERENTE	<b>DEPARTAMENTO:</b> GERENCIA
	<b>DIVISIÓN:</b> ADMINISTRATIVA	<b>CARGO JEFE INMEDIATO:</b> JUNTA DE SOCIOS
	<b>Nº DE CARGOS IGUALES:</b> 1	<b>CARGOS QUE SUPERVISA:</b> TODOS
	<b>NOMBRE DEL EMPLEADO:</b>	<b>FECHA DE ANÁLISIS:</b> NOVIEMBRE DE 2004
<b>FUNCIONES, TAREAS QUE COMPONEN EL CARGO</b>	<p><b>FUNCIONES GENERALES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Representar legalmente a la empresa.</li> <li>➤ Evaluar al personal.</li> <li>➤ Planear, dirigir, controlar todas las actividades de la empresa.</li> <li>➤ Presentar a la Junta de Socios, el balance general anual, junto con un informe escrito sobre la situación de la organización y un proyecto de distribución de utilidades.</li> <li>➤ Presentar el presupuesto anual de ingresos y egresos de la organización.</li> <li>➤ Tomar las medidas necesarias para la conservación de los bienes sociales.</li> <li>➤ Impartir las órdenes e instrucciones que exija la buena marcha de la empresa.</li> <li>➤ Cumplir y hacer cumplir oportunamente los requisitos o exigencias legales que se relacionen con el funcionamiento y actividades de la empresa.</li> <li>➤ Nombrar y remover los empleados.</li> <li>➤ Responder por la custodia y seguridad de los bienes de la organización.</li> <li>➤ Acordar fechas de pago para las obligaciones de la organización.</li> <li>➤ Redactar y calcular las cotizaciones y otros documentos.</li> <li>➤ Elaborar programas de motivación para el personal de la organización.</li> <li>➤ Mantener los programas de seguridad industrial y salud ocupacional.</li> <li>➤ Aprobar las cuentas para los pagos.</li> <li>➤ Cumplir las demás funciones que le señale la Junta de Socios y aquellas que le sean propias de acuerdo con la ley y los estatutos de la empresa.</li> <li>➤ Atender a los clientes a nivel nacional.</li> <li>➤ Presentar mensualmente a la Junta de Socios el balance de prueba del mes anterior y los informes que ésta solicite en relación con la organización y sus actividades.</li> </ul> <p><b>FUNCIONES DEL SISTEMA DE CALIDAD</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Dar a conocer la política de calidad, el alcance, los objetivos del sistema de calidad.</li> <li>➤ Liderar el proceso de implementación y aseguramiento de la calidad.</li> <li>➤ Revisar el proceso permanentemente.</li> <li>➤ Propiciar los medios necesarios para realizar las actividades del sistema de calidad.</li> </ul>	
<b>EXIGENCIAS DEL CARGO DE CONOCIMIENTOS</b>	<b>GRADO DE INSTRUCCIÓN</b> Profesional en el área administrativa o afín..	
	<b>EXPERIENCIA</b> Dos años como mínimo en cargos similares.	
	<b>CONOCIMIENTOS ESPECIALES</b> Manejo de ventas, comercialización de productos y finanzas en general.	
	<b>PERÍODO DE ADAPTACIÓN</b> Un mes.	
<b>DE HÁBIL</b>	<b>HABILIDAD MENTAL E INICIATIVA</b> ➤ Requiere habilidad mental para la toma de decisiones y generar estrategias que permitan el buen desempeño de la empresa.	
	<b>HABILIDAD MANUAL</b> En el manejo de la documentación propia de la empresa.	

<b>EXIGENCIAS DEL CARGO</b>	<b>DE RESPONSABILIDAD</b>	<b>POR SUPERVISIÓN</b> ➤ Verificar que sus subalternos cumplan con eficiencia sus labores, en la búsqueda de la satisfacción del cliente.
		<b>POR MANEJO DE VALORES</b> Dispone de plena autonomía para adquirir o cambiar los equipos, materiales y herramientas necesarias en la organización.
		<b>POR PROCESOS</b> ➤ En la coordinación de las etapas del cumplimiento de las funciones a cumplir por los demás empleados de la empresa. ➤ Informes sobre el funcionamiento de la empresa que deben rendirse a la junta de socios. ➤ Para participar en la selección e inducción del personal. ➤ Manejar adecuadamente los secretos de la empresa. ➤ Atender a los clientes dentro y fuera de la empresa.
		<b>POR MATERIALES, HERRAMIENTAS Y EQUIPO</b> ➤ Responde por el manejo inadecuado del escritorio y demás muebles enseres que se le asignen para cumplir el funcionamiento de la empresa.
		<b>POR MANEJO DEL PRODUCTO A FABRICAR</b> ➤ Revisión de la satisfacción del cliente por el producto vendido.
<b>DE ESFUERZO</b>	<b>MENTAL</b> Requiere esfuerzo mental alto, debido a la concentración que se necesita para asignar funciones, rendir informes a sus superiores inmediatos, en la solución de problemas y tomas de decisiones.	
	<b>VISUAL</b> Esfuerzo visual permanente al observar los comportamientos, presentación, colaboración y participación de los funcionarios para con la organización, revisar informes de producción e inventarios.	
	<b>FÍSICO</b> Permanece la mayor parte del tiempo sentado, ejecuta movimientos suaves, esporádicamente transporta o desplaza equipos que no requieren de gran esfuerzo físico.	
<b>PENOSIDAD DEL CARGO</b>	<b>CONDICIONES AMBIENTALES</b> ➤ La iluminación y ventilación son artificiales.	
	<b>CONDICIONES AMBIENTALES</b> ➤ La iluminación y ventilación son artificiales. ➤ Las labores se ejecutan en un ambiente interior y exterior confortable.	
	<b>RIESGOS DEL CARGO</b> ➤ Problemas visuales por el desgaste de la vista debido a la elaboración de informes.	
<b>OBSERVACIONES (EMPLEADO, JEFE, ANALISTA)</b>		
Elaboró MIRYAM HERNÁNDEZ REYES		

<b>HOJA DE ANÁLISIS OCUPACIONAL</b>		
<b>IDENTIFICACIÓN DEL CARGO</b>	<b>NOMBRE DEL CARGO:</b> AUXILIAR DE SERVICIOS	<b>DEPARTAMENTO:</b> ADMINISTRATIVA
	<b>DIVISIÓN:</b> OPERATIVA	<b>CARGO JEFE INMEDIATO:</b> SECRETARIA
	<b>Nº DE CARGOS IGUALES:</b> 1	<b>CARGOS QUE SUPERVISA:</b> NINGUNO
	<b>NOMBRE DEL EMPLEADO:</b>	<b>FECHA DE ANÁLISIS:</b> NOVIEMBRE DE 2004
<b>FUNCIONES, TAREAS QUE COMPONEN EL CARGO</b>	<p><b>FUNCIONES GENERALES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Revisar el trabajo asignado por el jefe inmediato y darle cumplimiento.</li> <li>➤ Cuidar los elementos, herramientas, materiales y equipos a su cargo.</li> <li>➤ Cumplir con las normas de seguridad y salud ocupacional.</li> <li>➤ Asear los equipos, herramientas y aseo general de la `planta.</li> <li>➤ Otras que le sean asignadas por su jefe inmediato y que por su naturaleza tengan relación con el cargo.</li> </ul> <p><b>FUNCIONES DEL SISTEMA DE CALIDAD</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Participar activamente en las reuniones del sistema de calidad.</li> <li>➤ Generar ideas de mejoramiento continuo para la realización de las diferentes actividades de la planta.</li> </ul>	
<b>EXIGENCIAS DEL CARGO DE CONOCIMIENTOS</b>	<p><b>GRADO DE INSTRUCCIÓN</b> Secundaria.</p> <hr/> <p><b>EXPERIENCIA</b> No requiere.</p> <hr/> <p><b>CONOCIMIENTOS ESPECIALES</b> En el manejo de utensilios propios para el cumplimiento de sus labores.</p> <hr/> <p><b>PERÍODO DE ADAPTACIÓN</b> Ocho 8 días.</p>	
<b>DE HÁBIL</b>	<p><b>HABILIDAD MENTAL E INICIATIVA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Concentración y capacidad de análisis.</li> <li>➤ En la toma de decisiones pequeñas bajo el control de su superior.</li> <li>➤ Dinamismo, colaboración, disciplina.</li> </ul> <hr/> <p><b>HABILIDAD MANUAL</b></p> <p>Ejecuta movimientos sencillos como coger, alcanzar, traer; actividades propias de las labores a cumplir.</p>	



**4.3.3 Estructura salarial.** Para realizar esta estructura salarial se utilizó el sistema de jerarquización de superior a inferior, ordenando los cargos según la importancia, teniendo en cuenta la función principal que desarrollará cada uno.

Para asignar el salario al cargo de mayor jerarquía se toman como base los salarios promedios de la plaza para este tipo de empleo, teniendo en cuenta la capacidad económica de la empresa y al más bajo en la tabla de jerarquización se le asignará de acuerdo a lo establecido por el gobierno como salario mínimo. Los demás cargos fueron ubicados dentro de la escala jerárquica teniendo en cuenta su responsabilidad, el nivel de educación requerido para el mismo, el riesgo en el desarrollo de las labores diarias y el grado de importancia.

Para calcular la asignación salarial del auxiliar de servicios, se toman como base el auxilio de transporte y el salario mínimo del año 2004, dejando estos valores constantes para los cinco años de vida útil del proyecto. Auxilio de transporte (año 2004 \$41.600) y (Salario mínimo legal año 2004 \$358.000).

La remuneración de los demás funcionarios es similar a la que existe actualmente en el mercado para el año 2004.

Gerente. \$800.000 base y \$200.000 comisión, si se cumplen la metas de colocación de servicios, para efectos financieros se presupuesta un \$1.000.000

Contador público \$ 500.000.

Secretaria \$ 500.000.

Psicólogo \$ 800.000.

Auxiliar de servicios \$ 358.000.

Nota: La secretaria y el auxiliar de servicios por ley tienen derecho a su auxilio de transporte.

Cuadro 27. Prestaciones sociales

<b>PRESTACIONES SOCIALES</b>	<b>PORCENTAJE</b>
CESANTÍAS	8.33%
INTERESES SOBRE LAS CESANTÍAS	1% MENSUAL
VACACIONES	4.17%
PRIMAS	8.33%
<b>TOTAL PRESTACIONES</b>	<b>21.83%</b>

El personal será contratado a tres meses inicialmente, mediante un contrato laboral directo y de acuerdo a su desempeño, se vinculará a término fijo de un año prorrogable por el mismo período en acuerdo de las partes cumpliendo la ley 50 de 1990 y ley 100 de 1991. El contador público tendrá un contrato especial por prestación de servicios.

La seguridad social se proyecta con base a lo estipulado por ley y reflejan sus valores y porcentajes en el siguiente cuadro:

Cuadro 28. Seguridad Social.

<b>COMPONENTES</b>	<b>PORCENTAJE</b>
SALUD	TOTAL 12% 8% asume el empleador 4% asume el trabajador
PENSIÓN	TOTAL 13.5% 10.125% asume el empleador 3.3750% asume el trabajador
RIESGOS PROFESIONALES	Se calcula de acuerdo a los niveles de riesgo y los asume el empleador. 4,35.
<b>TOTAL ASUME EL EMPLEADOR</b>	<b>18.125% + 4,35 = 22,475%.</b>
<b>TOTAL ASUME EL EMPLEADO</b>	<b>7.3750</b>

Afiliación al Instituto de los Seguros Sociales (I.S.S) o a una empresa prestadora de salud (E.P.S.). Para esta clase de afiliación, el trabajador debe llevar los siguientes documentos autorizado por el patrono.

- Formulario de salud.
- Formulario de riesgos profesionales.
- Formulario de pensión.
- Fotocopia de la cédula de ciudadanía.

Los riesgos profesionales se calculan de acuerdo al siguiente cuadro establecido por ley.

Cuadro 29. Porcentajes de cotización según riesgo.

<b>CLASE RIESGO</b>	<b>VALOR INICIAL %</b>	<b>VALOR MÍNIMO %</b>	<b>VALOR MÁXIMO</b>
I	0.522	0.348	0.696
II	1.044	0.435	1.653
III	2.436	0.783	4.089
IV	4.35	1.74	6.96
V	6.96	3.49	8.7

Las empresas que ingresan por primera vez a este sistema de riesgos profesionales, cotizará por el valor inicial a la clase de riesgo que le corresponde.

Los aportes parafiscales se le atribuyen a tres instituciones y los asume en su totalidad el empleador..

Cuadro 30. Aportes parafiscales

<b>INSTITUCIONES</b>	<b>PORCENTAJES</b>
- Caja de Compensación Familiar	4%
- Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA)	2%
- Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (I.C.B.F)	3%
<b>TOTAL</b>	<b>9%</b>

#### **4.4 CONCLUSIONES DEL CAPÍTULO ADMINISTRATIVO Y LEGAL**

- ❖ La empresa para el suministro de personal dedicado a las labores domésticas planteada en este estudio se programa en la modalidad de una sociedad de responsabilidad limitada.
  
- ❖ La estructura de la empresa está compuesta por la junta de socios, un gerente, un psicólogo, la secretaria y la persona encargada de los servicios varios, a los cuales se les programa su remuneración acorde a lo mandado por ley.
  
- ❖ Como característica principal de la misión está ofrecer el mejor recurso humano para las labores domésticas en Barrancabermeja y su zona de influencia; y se visiona como la entidad líder en el área de suministro de personal para las labores domésticas por su gran recurso humano y personal especializado para la capacitación y disponibilidad en la prestación del servicio.

## 5. ESTUDIO FINANCIERO

En el estudio financiero, se presenta la información financiera que se requiere para determinar la viabilidad del proyecto, tomando como referencia la investigación de mercados, estudio técnico, administrativo, con el fin de identificar los recursos para la puesta en marcha de la empresa de suministro de personal para labores domésticas.

### 5.1 INVERSIONES

**5.1.1 Inversión fija.** Está compuesta por los equipos, maquinaria, muebles, y enseres, requeridos por la empresa a crear.

5.1.1.1 **Muebles y enseres.** Se presentan en el siguiente cuadro.

Cuadro 31. Muebles y enseres. (pesos constantes).

<b>N°</b>	<b>MUEBLES Y ENSERES DE OFICINA</b>	<b>VVR. UNIT.</b>	<b>VL TOTAL</b>
1	Escritorio gerencia	\$435.000	\$435.000
2	Escritorios secretaria	\$324.800	\$649.600
1	Mesa para computador en madera	\$320.160	\$320.160
2	Sillas giratorias secretaria	\$232.000	\$464.000
1	Silla giratoria gerente	\$406.000	\$406.000
1	Mueble de espera (poltronas)	\$1.044.000	\$1.044.000
2	Papeleras piso en madera	\$32.480	\$64.960
1	grapadora	\$10.000	\$10.000
1	perforadora	\$10.000	\$10.000
1	Cuadro decorativo	\$250.000	\$250.000
1	Greca de 15 tintos	\$203.000	\$203.000
1	Archivador en madera 4 gavetas	\$394.400	\$394.400
6	Sillas	\$55.680	\$334.080
<b>TOTAL MUEBLES Y ENSERES DE ADMINISTRACIÓN</b>			<b>\$4.585.200</b>
<b>TOTAL MUEBLES Y ENSERES</b>			<b>\$4.565.200</b>

**5.1.1.2 Equipos de oficina.** Se presentan en el siguiente cuadro.

Cuadro 32. Equipos de oficina. (pesos constantes).

<b>CANT</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>VL UNIT.</b>	<b>VL TOTAL</b>
2	Aparatos telefónicos	\$ 50.000	\$ 100.000
1	Fax panaonic	\$ 696.000	\$ 696.000
1	Computador, estabilizador, Impresora HP 3550	\$ 2.842.000	\$ 2.842.000
1	Software windows XP, office XP	\$ 395.000	\$ 790.000
1	Software Contabilidad TIMAS	\$ 640.000	\$ 640.000
1	Sumadora Casio	\$ 210.000	\$ 210.000
1	Calculadora Casio	\$ 10.000	\$ 10.000
<b>TOTAL</b>			<b>\$ 5.288.000</b>

**5.1.1.3 Total inversión fija.** En el siguiente cuadro se resumen las inversiones necesarias para la creación de una empresa dedicada al suministro de personal para servicios generales (conserjes, domésticas) en Barrancabermeja.

Cuadro 33. Inversión fija (pesos constantes).

<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>AÑO 0</b>
<b>INVERSIONES FIJAS</b>	<b>\$9.873.200</b>
Muebles y enseres	\$4.585.200
Maquinaria y equipo	\$5.288.000

Las inversiones necesarias se proyectaron de acuerdo con las necesidades del proyecto.

**5.1.2 Inversión diferida.** Está representada por los gastos preoperativos, en que incurre la empresa antes de iniciar las actividades normales, como estudios, constitución, licencias, publicidad de lanzamiento, entre otros.

Cuadro 34. Inversión diferida. (pesos constantes).

DESCRIPCIÓN	AÑO 0
Estudio de Factibilidad	2.556.400
Gastos de Constitución	350.000
Publicidad Preoperativa y Lanzamiento	1.703.600
<b>INVERSIONES DIFERIDAS</b>	<b>4.610.000</b>

**5.1.3 Inversión de capital de trabajo.** Es el total de capital disponible en activos corrientes para la puesta en marcha del proyecto durante el ciclo productivo. Su especificación en conceptos y valores se determinaran teniendo en cuenta los egresos que se presentan a continuación.

**5.1.3.1 Costos del servicio.**

❖ **Mano de obra directa.** Para el cálculo de esta información fue necesario determinar el salario de la mano de obra que interviene directamente en la producción, como es el psicólogo.

Cuadro 35. Mano de obra directa. (pesos constantes).

M.O.D	Nº	SALARIO BASE	AUX. TRANS	SALARIO	FACTOR PRESTACIONAL	TOTAL MES	VALOR MES	ANUAL
Psicólogo	1	800.000		800.000	426.464	1.226.464	1.226.464	14.717.568
<b>M.O.D</b>							<b>1.226.484</b>	<b>14.717.568</b>

El factor prestacional se calcula teniendo en cuenta los parámetros ya establecidos por la ley, con base en la legislación laboral Colombiana. Los cargos que devengan más de dos salarios mínimos legales vigentes no tienen derecho al subsidio de transporte, a dotación por lo tanto para la M.O.D. se toma un factor prestacional de 53.308%.

Cuadro 36. Factor prestacional del proyecto

ITEM	PORCENTAJE
CESANTIAS	8,333%
INTERESES DE CESANTÍAS	1,000%
VACACIONES	4,167%
PRIMA	8,333%
PARAFISCALES	9,000%
SALUD Y PENSIÓN	18,125%
RIESGOS PROFESIONALES	4,350%
DOTACIÓN	7,000%
<b>FACTOR PRESTACIONAL</b>	<b>60,308%</b>

❖ **Costos Indirectos de Fabricación.**

- **Depreciación.** Se calcula utilizando el método de línea recta, con este método es constante la tasa de depreciación, esto significa que el valor en libros decrece como una función lineal con el tiempo. El valor de salvamento se calculó teniendo en cuenta un 20% sobre el valor del activo para maquinaria y equipo y un 30% para muebles y enseres.

Cuadro 37. Depreciación.

ACTIVO FIJO	Vr ACTIVO	Vr SALVAM	Vr DEPREC	MES	AÑO 1
Maquinaria y Equipo	5.288.000	1.057.600	4.230.400	70.506	846.080
Muebles y Enseres	4.585.200	1.375.560	3.209.640	53.494	641.928
<b>TOTALES</b>	<b>9.873.200</b>	<b>2.433.160</b>	<b>7.440.040</b>	<b>124.000</b>	<b>1.488.008</b>

- **Servicios.** Comprende energía eléctrica, por valor de \$250.000, agua por valor de \$25.000 y teléfono por valor de \$100.000. Previendo lo reportado por otras entidades que han funcionado en el lugar escogido se presupuestaron los precios de los servicios por mes. Estimándose un valor mensual por servicios de \$375.000; de los cuales se carga el 80% a producción y el 20% restante a gastos de administración.

- **Mantenimiento.** El mantenimiento estimado en este ítem es el del equipo de cómputo y del fax. Se estima un costo de \$50.000 por cada mantenimiento realizado al computador y un valor de \$30.000 por cada mantenimiento realizado al fax. Estos valores se contabilizan a partir del segundo año debido a que por ser nuevos vienen con garantía de un año y mantenimientos preventivos en este período. Se prevé que estos trabajos se realizan trimestralmente, es decir cuatro veces al año, quedando por mantenimiento un valor de \$80.000 para un total de \$320.000 anuales.

- **Insumos.** Corresponde a la papelería, tintas y útiles de oficina en general, requeridos para el funcionamiento de la empresa, los cuales se estiman en \$250.000 mensuales. Estos datos se calcularon con base en empresas similares, dando un valor por este concepto de \$250.000 al mes, de los cuales se carga el 80% a producción y 20% restante a gastos de administración.

Dentro de los insumos se incluye la capacitación permanente, por lo menos una vez al año que debe tener todo el personal seleccionado para laborar en nombre de la empresa, la cual va a ser subcontratada y coordinada por el psicólogo. Esta se estima con base a la demanda a atender para el primer año, que es de 1.103 hogares. Por capacitación en áreas de urbanidad, buenos modales, estilo para tratar a las personas, la hora por conferencista es de \$70.000, pasajes de ida y vuelta en avión si se contrata con la U.I.S. \$500.000, alojamiento pro día con alimentación \$178.000 y hora auditorio \$73.000 para un total para capacitación de \$5.000.000. Ver detalle presupuesto de capacitación en el siguiente cuadro.

Cuadro 38. Presupuesto capacitación del personal.

ITEM	VR. UNITARIO	SEMANA 6 DIAS	TOTAL
Conferencista (hora)	\$70.000	24 HORAS	\$1.680.000
Pasajes(Ida-vuelta)	\$500.000	1 IDA Y VUELTA	\$500.000
Alojamiento y alimentación por día.	\$178.000	6 DIAS	\$1.068.000
Auditorio (hora)	\$73.000	24 HORAS	\$1.752.000
<b>TOTAL</b>			<b>\$5.000.000</b>

De acuerdo a lo estipulado y lo que debe cargarse a producción el total de costos del servicio se presentan en el siguiente cuadro.

❖ **Total Costos del servicio.**

Cuadro 39. Costos del servicio.

ITEM	MES	AÑO 1
MOD	1.226.464	14.717.568
COSTOS INDIRECTOS	1.084.199	12.510.406
Depreciación	99.200	1.190.406
Servicios	300.000	3.600.000
Mantenimiento	26.666	320.000
Insumos	616.666	7.400.000
<b>TOTAL</b>	<b>3.353.195</b>	<b>27.227.974</b>

**5.1.3.2 Gastos de administración y ventas.**

- **Salario mano de obra indirecta.** A éstos datos se les aplicó el factor correspondiente.

Cuadro 40. Mano de obra indirecta.

CARGO	Nº	S. BASE	A.T.	SALARIO	F. SAL	VR MES	ANUAL
Gerente	1	1.000.000	-	1.000.000	533.080	1.533.080	18.396.960
Secretaria	1	500.000	41.600	541.600	326.628	868.228	10.418.736
Aux. Serv.	1	358.000	41.600	399.600	240.991	640.591	7.687.092
<b>TOTAL</b>		<b>1.858.000</b>	<b>83.200</b>	<b>1.941.200</b>	<b>1.100.699</b>	<b>3.041.899</b>	<b>36.502.788</b>

A la mano de obra de administración y ventas se le aplica el factor prestacional calculado en el cuadro 36. con excepción del gerente que no se le aplica el 7% de la dotación por tener mas de dos salarios mínimos legales vigentes.

Cuadro 41. Gastos de administración

ITEM	MES	AÑO 1
MOI	3.041.899	36.502.788
Depreciación administrativa	24.800	297.602
Amortización diferidos (5 años)	76.833	922.000
Servicios	75.000	900.000
Publicidad (operación)	510.833	6.130.000
Papelería	50.000	600.000
Contratación externa	530.000	6.360.000
<b>GASTOS DE ADMON-VENT</b>	<b>4.309.365</b>	<b>51.712.390</b>

- **Depreciación Administrativa.** Es aplicada a los activos que se destinan a las labores administrativas. Para esto se estima en porcentaje del 20%.

- **Amortización a diferidos.** Esta amortización se realiza teniendo en cuenta las normas tributarias las cuales permiten amortizar en cuatro años como mínimo y cinco años como máximo. Para el caso de DOMESTIC LTDA se amortiza a 5 años.

- **Servicios.** Tomando como base la información anterior se calculó el servicio telefónico por valor de \$75.000 mensuales, tomando el 20% asignado para administración y ventas.

- **Publicidad.** De acuerdo a la información suministrada por empresas especializadas en el ramo se estimó un valor de \$6.130.000 al año.

- **Papelería.** Tomando como base la información anterior se calculó la papelería por valor de \$250.000 mensuales, tomando el 20% asignado para administración y ventas.

- **Contratación externa.** La contratación externa contempla \$500.000 de pago al contador público y \$30.000 de celaduría, que es el valor cobrado por cada local en el sector donde se va a montar la empresa.

**5.1.3.3 Total de inversión de capital de trabajo.** Para realizar el cálculo del capital de trabajo o giro de capital se tienen las siguientes condiciones:

- **Efectivo.** Recursos necesarios para cubrir los egresos durante un mes, el cual es el resultado de dividir los egresos anuales entre 12 meses menos los egresos no monetarios tales como depreciación administrativa, operativa y amortización de diferidos.

Cuadro 42. Capital del trabajo.

<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>AÑO 0</b>
MOD	1.226.464
Servicios	375.000
Mantenimiento	26.666
Insumos	616.666
MOI	3.041.899
Publicidad (operación)	510.833
Contratación externa	530.000
Imprevistos	189.272
<b>EFFECTIVO A 30 DIAS</b>	<b>6.516.800</b>

**5.1.3.4 Resumen de la inversión total del proyecto.** La inversión total del proyecto asciende a la suma de \$20.966.330.

Cuadro 43. Inversión total del proyecto

<b>INVERSION</b>	<b>AÑO 0</b>
INVERSIONES FIJAS	\$9.873.200
INVERSIONES DIFERIDAS	\$4.610.000
CAPITAL DE TRABAJO	\$6.516.800
<b>FLUJO DE INVERSIÓN</b>	<b>\$21.000.000</b>

**5.1.4 Fuentes de financiación.** Dado que la inversión no es de un costo tan alto los recursos necesarios para la puesta en marcha de la empresa serán financiados con recursos propios de los interesados en la conformación de dicha empresa; algunos familiares en partes iguales.

Cuadro 44. Fuentes de financiación.

<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>VALORES</b>
RECURSOS PROPIOS	\$21.000.000
<b>TOTAL INVERSIÓN</b>	<b>\$21.000.000</b>

**5.1.4.1 Recursos propios.** Constituido por los recursos propios aportados por los 5 socios que constituyen la sociedad, la cuantía asciende a \$21.000.000. El monto individual aportado por asciende a la suma de \$5.250.000.

Los valores presentados en los anteriores cuadros se encuentran en términos de pesos constantes

**5.1.5 Balance inicial momento cero.** En el siguiente cuadro se presenta el balance inicial del proyecto, teniendo en cuenta la clasificación de los activos, pasivos y patrimonio de la empresa.

Cuadro 45. Balance inicial momento cero. (pesos constantes).

<b>PERIODO</b>	<b>AÑO 0</b>
<b>ACTIVO</b>	<b>21.000.000</b>
DISPONIBLE	<b>6.516.800</b>
Caja	6.516.800
ACTIVOS FIJOS	<b>9.873.200</b>
Depreciables	7.440.040
No depreciables	2.433.160
DIFERIDOS	<b>4.610.000</b>
<b>PASIVOS</b>	<b>21.000.000</b>
PROVISIONES IMPORRENTA	-
<b>PATRIMONIO</b>	<b>21.000.000</b>
CAPITAL SOCIAL	21.000.000
RESERVA LEGAL	-
RENDIMIENTO O PERDIDA	-
<b>TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO</b>	<b>21.000.000</b>
<b>BALANCE DE PRUEBA</b>	-

## 5.2 COSTOS

**5.2.1 Costos fijos.** Son todos aquellos valores que se encuentran presupuestados por un determinado período de tiempo, en el cual no sufrirán ninguna variación.

Cuadro 46. Clasificación de los costos fijos

<b>CUENTA</b>	<b>VR MES</b>	<b>VALOR AÑO 1</b>
MOD	1.226.464	14.717.568
Servicios producción	300.000	3.600.000
Mantenimiento	26.666	320.000
MOI	3.041.899	36.502.788
Servicios	75.000	900.000
Publicidad	510.833	6.130.000
Papelería	50.000	600.000
Contratación externa	530.000	6.360.000
<b>COSTOS FIJOS</b>	<b>5.760.862</b>	<b>69.130.356</b>

Los anteriores egresos se consideran fijos debido a su comportamiento frente a un cambio de la producción. Los valores se encuentran plasmados en precios constantes. Y el contenido de cada uno de ellos se explican de manera amplia en el numeral 5.1.3.1, 5.1.3.2 y 5.1.4.

**5.2.2 Costos variables.** Son aquellos rubros que están propensos a sufrir variación ante un cambio de la producción.

Cuadro 47. Costos variables.

<b>CUENTA</b>	<b>VR MES</b>	<b>VALOR AÑO 1</b>
Insumos y 80% papelería	616.666	7.400.000
<b>COSTOS VARIABLES</b>	<b>616.666</b>	<b>7.400.000</b>

**5.2.3 Costos totales.** Son todos aquellos costos que se utilizaron para la puesta en marcha del proyecto.

Cuadro 48. Clasificación de los costos

ITEM	AÑO 1
COSTOS FIJOS	69.130.356
C. VARIABLES	7.400.000
<b>TOTAL COSTOS</b>	<b>76.530.356</b>

**5.2.4 Precio de venta.** Para determinar el precio de venta se tiene en cuenta los servicios a prestar para el primer año. Es decir, 50% de la demanda actual de tiempo completo y medio tiempo estimando por cada uno un cobro mensual de 2% tanto al proveedor como al consumidor (4% por servicio); quedando:

AÑOS 1 AL 5 PERMANECE CONSTANTE.

Tiempo completo (T.C.)

54% demanda = 1.354 Se toma 50% = 677 empleadas a suministrar.

Salario \$358.000 x 70% pago efectivo = \$250.600 x 4% = \$10.024 mes c/servicio.

\$10.024 x 12 meses = \$120.288 año.

Medio tiempo (M. T.)

34% demanda = 853 Se toma 50% = 426 empleadas a suministrar.

Salario \$179.000 x 70% pago efectivo = \$125.300 x 4% = \$5.012 mes c/servicio.

\$5.012 mes x 12 meses = \$60.144 año

### 5.3 PROYECCIÓN DE LOS INGRESOS Y EGRESOS

#### 5.3.1 Ingresos proyectados.

Cuadro 49. Ingresos proyectados. (pesos constantes).

ITEM	1	2	3	4	5
<b>Ing. Ope.</b>	<b>107.056.320</b>	<b>109.281.648</b>	<b>111.506.976</b>	<b>113.732.304</b>	<b>115.957.632</b>
Servicios-TC	677	691	705	719	733
Precio	\$120.288	\$120.288	\$120.288	\$120.288	\$120.288
Total T . C.	\$81.434.976	\$83.119.008	\$84.803.040	\$86.487.072	\$88.171.104
Servicios-MT	426	435	444	453	462
Precio	\$60.144	\$60.144	\$60.144	\$60.144	\$60.144
Total T . C.	\$25.621.344	\$26.162.640	\$26.703.936	\$27.245.232	\$27.786.528
<b>Ing. No Oper</b>	-	-	-	-	<b>\$2.433.160</b>
Vta Act Fijos	-	-	-	-	\$2.433.160
<b>INGRESOS</b>	<b>107.056.320</b>	<b>109.281.648</b>	<b>111.506.976</b>	<b>113.732.304</b>	<b>118.390.792</b>

**5.3.2 Egresos proyectados.** Con base a la anterior información se proyectaron los egresos generados por el proyecto. Tomando como base la información recopilada al inicio de este capítulo se realizó la proyección de los egresos. Así mismo se puede determinar que exceptuando los costos variables (aumentan en papelería 2%), los demás costos permanecen constantes durante la vida útil estimada del proyecto a cinco años.

Cuadro 50. Egresos proyectados. (pesos constantes).

<b>AÑOS</b>	<b>AÑO 1</b>	<b>AÑO 2</b>	<b>AÑO 3</b>	<b>AÑO 4</b>	<b>AÑO 5</b>
<b>COSTOS</b>	<b>27.227.974</b>	<b>27.375.974</b>	<b>27.526.934</b>	<b>27.680.913</b>	<b>27.837.972</b>
<b>MOD</b>	<b>14.717.568</b>	<b>14.717.568</b>	<b>14.717.568</b>	<b>14.717.568</b>	<b>14.717.568</b>
<b>C I F</b>	<b>12.510.406</b>	<b>12.658.406</b>	<b>12.809.366</b>	<b>12.963.345</b>	<b>13.120.404</b>
Depreciación	1.190.406	1.190.406	1.190.406	1.190.406	1.190.406
Servicios	3.600.000	3.600.000	3.600.000	3.600.000	3.600.000
Mantenimiento	320.000	320.000	320.000	320.000	320.000
Insumos	7.400.000	7.548.000	7.698.960	7.852.939	8.009.998
<b>GTOS ADM-VENT.</b>	<b>51.712.390</b>	<b>51.712.390</b>	<b>51.712.390</b>	<b>51.712.390</b>	<b>51.712.390</b>
MOI	36.502.788	36.502.788	36.502.788	36.502.788	36.502.788
Dep. adtlva.	297.602	297.602	297.602	297.602	297.602
Amort. diferidos	922.000	922.000	922.000	922.000	922.000
Servicios	900.000	900.000	900.000	900.000	900.000
Publicidad	6.130.000	6.130.000	6.130.000	6.130.000	6.130.000
Papelería	600.000	600.000	600.000	600.000	600.000
Contratación externa	6.360.000	6.360.000	6.360.000	6.360.000	6.360.000
<b>EGRESOS TOTALES</b>	<b>78.990.364</b>	<b>79.088.364</b>	<b>79.239.324</b>	<b>79.393.303</b>	<b>79.550.362</b>

#### 5.4 PUNTO DE EQUILIBRIO

El cálculo del punto de equilibrio es importante para determinar el nivel de óptimo de ventas del servicio. En este punto se determinan las cantidades y los ingresos esperados para suplir los egresos del proyecto. Para hallarlo se toman los costos fijos (**CF**), los costos variables (**CV**) y se aplica la siguiente fórmula:

❖ **Punto de equilibrio para el primer año de funcionamiento de la empresa.**

**1.780 servicios de medio tiempo.**

$$CF = \$69.130.356 / 1.780 = 38.837 \times 426 = \$16.544.680 \text{ MEDIO TIEMPO}$$

$$CF = \$38.837 \times 1.354 (677 \times 2) = \$52.585.676 \text{ TIEMPO COMPLETO.}$$

$$CV = \$7.400.000 / 1.780 = 4.157 \times 426 = \$1.771.011 \text{ MEDIO TIEMPO.}$$

$$CV = \$4.157 \times 1.354 (677 \times 2) = \$5.628.989. \text{ TIEMPO COMPLETO.}$$

**Tiempo completo.**

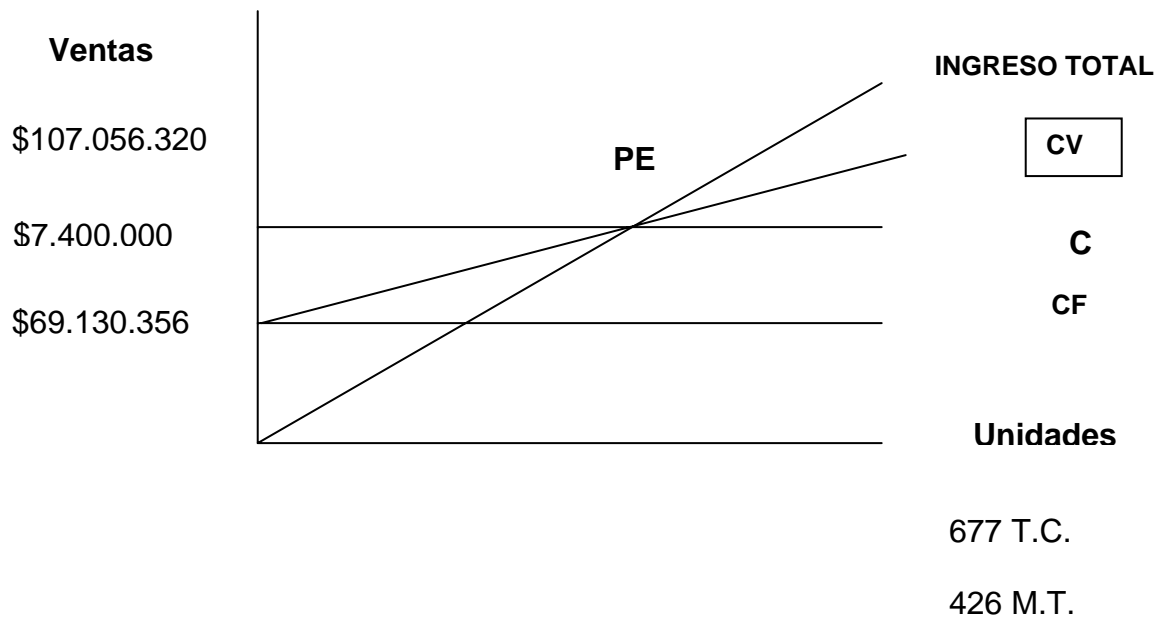
$$P.E = \frac{CF}{P - Cvu} = \frac{\$52.585.676}{\$120.288 - \$8.314} = \frac{\$52.585.676}{\$111.974} = 469 \text{ servicios/año}$$

**Medio tiempo.**

$$P.E = \frac{CF}{P - Cvu} = \frac{\$16.544.680}{\$60.144 - \$4.157} = \frac{\$16.544.680}{\$55.987} = 295 \text{ servicios/año}$$

Analizados los costos fijos y variables para la empresa DOMESTIC LTDA, el punto de equilibrio lo obtiene la empresa con los ingresos de 469 servicios de tiempo completo y 256 servicios de medio tiempo. Su representación gráfica se presenta a continuación.

Figura 22. Punto de Equilibrio de la empresa en su primer año.



## 5.5 FLUJO DE CAJA PROYECTADO

Este estado muestra los flujos monetarios del proyecto estimados en las inversiones, ingresos y egresos, necesarios para el funcionamiento de la empresa para el suministro de personal para las labores domésticas DOMESTIC LTDA.

El flujo de caja para los cinco años de vida útil del proyecto se presenta en el siguiente cuadro:

Cuadro 51. Flujo de caja.

ITEM	AÑO 0	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
Ing Op		-107.056.320	109.281.648	111.506.976	113.732.304	115.957.632
Aportes	21.000.000	-	-	-	-	-
Vta Act fijo	-	-	-	-	-	2.433.160
<b>INGRESOS</b>	<b>21.000.000</b>	<b>107.056.320</b>	<b>109.281.648</b>	<b>111.506.976</b>	<b>113.732.304</b>	<b>118.390.792</b>
M.O.D.	-	14.717.568	14.717.568	14.717.568	14.717.568	14.717.568
C.I.F.	-	11.320.000	11.468.000	11.618.960	11.772.939	11.929.998
G. ADMON	-	50.492.788	50.492.788	50.492.788	50.492.788	50.492.788
Inv Act	9.873.200	-	-	-	-	-
Gtos Preop	4.610.000	-	-	-	-	-
<b>EGRESOS</b>	<b>14.483.200</b>	<b>76.530.356</b>	<b>76.678.356</b>	<b>76.829.316</b>	<b>76.983.295</b>	<b>77.140.354</b>
<b>BALANCE</b>	<b>6.516.800</b>	<b>30.525.964</b>	<b>32.603.292</b>	<b>34.677.660</b>	<b>36.749.009</b>	<b>41.250.438</b>
Saldo Inic.	-	6.516.800	37.042.764	69.646.056	104.323.716	141.072.725
<b>Saldo Caja</b>	<b>6.516.800</b>	<b>37.042.764</b>	<b>69.646.056</b>	<b>104.323.716</b>	<b>141.072.725</b>	<b>182.323.163</b>

## 5.6 ESTADO DE RESULTADOS PROYECTADO

Muestra los resultados obtenidos en la operación normal del proyecto, en el que se incluyen los impuestos a pagar con un porcentaje del 35% según lo estipulado por ley, al igual que se toma en cuenta un 10% de reserva legal.

Cuadro 52. Estado de resultados.

PERIODO	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
<b>INGRESOS OPERACIONALES</b>	<b>107.056.320</b>	<b>109.281.648</b>	<b>111.506.976</b>	<b>113.732.304</b>	<b>115.957.632</b>
COSTO DE PRODUCCIÓN	27.227.974	27.375.974	27.526.934	27.680.913	27.837.972
<b>UTILIDAD OPERACIONAL</b>	<b>79.828.346</b>	<b>81.905.674</b>	<b>83.980.042</b>	<b>86.051.391</b>	<b>88.119.660</b>
INGRESOS NO OPERACIÓN	-	-	-	-	2.433.160
(-) Gastos admón.	51.712.390	51.712.390	51.712.390	51.712.390	51.712.390
<b>UTILIDAD ANTES DE IMPTOS</b>	<b>28.115.956</b>	<b>30.193.284</b>	<b>32.267.652</b>	<b>34.338.001</b>	<b>38.840.430</b>
(-) Impuesto 35%	9.840.585	10.567.649	11.293.678	12.018.300	13.594.151
<b>UTILIDAD DESPUES DE IMPTOS</b>	<b>18.275.371</b>	<b>19.625.635</b>	<b>20.973.974</b>	<b>22.319.701</b>	<b>25.246.279</b>
(-) Reserva legal 10%	1.827.537	1.962.563	2.097.397	2.231.970	2.524.628
<b>TOTAL</b>	<b>16.447.834</b>	<b>17.663.072</b>	<b>18.876.576</b>	<b>20.087.731</b>	<b>22.721.651</b>

La empresa DOMESTIC LTDA, muestra en la operación anual del presente proyecto de acuerdo con las proyecciones realizadas desde su primer año una utilidad que se incrementa durante los cinco años de la vida útil del proyecto, favorable para los inversionistas.

## 5.7 BALANCE GENERAL (PRIMER AÑO)

Cuadro 53. Balance general consolidado.

PERIODO	AÑO 1
<b>ACTIVO</b>	<b>49.115.956</b>
DISPONIBLE	<b>37.042.764</b>
Caja	37.042.764
ACTIVOS FIJOS	<b>8.385.192</b>
No Depreciables	2.433.160
Depreciables	7.440.040
Dep acumulada	1.488.008
Activos depreciables	5.952.032
DIFERIDOS \$4.610.000-\$992.000=	<b>3.688.000</b>
<b>PASIVOS</b>	<b>49.115.956</b>
PROV IMPORNTA	<b>9.840.585</b>
<b>PATRIMONIO</b>	<b>39.275.371</b>
CAPITAL SOCIAL	21.000.000
RESERVA LEGAL	1.827.537
REND PERDIDA	16.447.834
<b>PAS Y PATRIMONIO</b>	<b>49.115.956</b>
<b>BALANCE PRUEBA</b>	<b>-0</b>

## 5.8 CÁLCULO DE LAS RAZONES FINANCIERAS

Cuadro 54. Razones Financieras.

INDICADOR	FORMULA	AÑO 1
<b>1. LIQUIDEZ</b>		
1.1 Capital de Trabajo	Activo Cte - Pasivo Cte	37.042.764
<b>2. ENDEUDAMIENTO</b>		
2.1 Endeudamiento	$(\text{Pasivo} / \text{Activo}) * 100$	0%
<b>3. SOLVENCIA</b>		
3.1 Rotación de activo total	Ingreso Operacional / Activo	2,17%
<b>4. RENTABILIDAD</b>		
4.1 Rentabilidad de la Inversión	$(\text{Utilidad Neta} / \text{Activo}) * 100$	33.48%

A través de las pruebas de liquidez, puede observarse que la empresa contará con suficiente capacidad para cubrir sus pasivos durante su primer año de vida útil, incluso sin tener que depender, en un momento dado de la venta de sus inventarios.

Mediante la prueba de endeudamiento, puede observarse que los derechos sobre los activos en su mayoría los poseen los socios de la empresa, debido a que no presentan deudas y la inversión se realiza con recursos propios. Debido a las proyecciones de la empresa su endeudamiento es relativamente bajo, y con la actividad misma de esta se refleja una buena capacidad para cubrirlos.

Se observa así mismo una rotación de activo total, de 2.17% al finalizar el primer año de funcionamiento de la empresa, mostrando que las ventas netas siempre van a ser mayor que los activos totales.

En cuanto a la rentabilidad, puede observarse que es buena tanto sobre activos como sobre capital e igualmente sobre las ventas.

## 5.9 CONCLUSIONES DEL ESTUDIO FINANCIERO

- ❖ Para la puesta en marcha de la empresa se programa por parte de los posibles accionistas del proyectos se estima iniciar con recursos propios puesto que son varios y pueden hacer los aportes respectivos.
- ❖ Analizados los costos fijos y variables para la empresa DOMESTIC LTDA, el punto de equilibrio lo obtiene la empresa con los ingresos de 469 servicios de tiempo completo y 256 servicios de medio tiempo.
- ❖ Analizadas las razones financieras se puede concluir que el proyecto es viable, con su puesta en marcha puede cubrir sus gastos aún sin programación de endeudamiento, presenta buena rentabilidad tanto en los activos, en el capital y las ventas.

## **6. EVALUACIÓN DEL PROYECTO**

### **6.1 IMPACTO SOCIAL**

Este proyecto presenta un gran impacto social, fundamentalmente por el beneficio que brinda a la comunidad en general de la ciudad de Barrancabermeja, debido a que se generan empleos directos tanto de la nueva empresa DOMESTIC LTDA. como tal, e indirectos a través del suministro de personal dedicados a las labores domésticas.

Asimismo, la formalización y concentración de personal dedicado a las labores domésticas capacitándolo para ejecutar dichas funciones; garantizando al empleador seguridad, conocimiento, ubicación inmediata de la persona; igualmente ofreciendo al empleado garantía en los reconocimientos prestacionales que este empleo significa.

Además de los beneficios de carácter laboral y prestacional, esta empresa se vincula a un nuevo paradigma y es el de la cultura del empleo para las personas dedicadas a labores domésticas una de las ocupaciones más importantes que tienen que ver con el cuidado y atención de los núcleos familiares de Barrancabermeja.

Con esto se quiere mostrar que este trabajo contribuye al desarrollo personal, laboral, familiar de quien lo requiere con la importancia que se merece, y no con la poca atención e incluso menosprecio con que se mira a quienes se centran en estas ocupaciones.

Igualmente se busca, que quien esta a cargo de hogares por ausencia laboral de los miembros cabeza de familia, tengan conciencia que se va a una casa de familiar como ser importante y de gran responsabilidad frente a las situaciones hogareñas. Por lo tanto, deben dar cumplimiento, respeto y reserva según lo convenido en el contrato laboral.

En este orden de ideas, se puede precisar que son más los aspectos positivos que trae consigo que los negativos, visualizando que se está ganando presencia a nivel local y regional con alternativas nuevas viables y funcionales hacia un mercado laboral a la par y requerimientos del siglo XXI.

## **6.2 IMPACTO AMBIENTAL**

La evaluación ambiental del proyecto FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UNA EMPRESA DEDICADA A SUPLIR NECESIDADES DE PERSONAL PARA EL SERVICIO DOMÉSTICO EN BARRANCABERMEJA, hace referencia a la revisión y estudio de los posibles impactos generados hacia el ambiente, a través de la elaboración de un diagnóstico de la situación ambiental que permite hacer un análisis detallado de la línea de proceso, determinando materias primas, efluentes, productos secundarios y principal.

Así mismo, la evaluación ambiental pretende establecer un plan de manejo ambiental en donde se consiguen los programas y las acciones tendientes a la prevención y mitigación de los efectos ambientales.

❖ **Diagnóstico ambiental.** El proceso de suministro de personal para el servicio doméstico, comprende la siguiente operación unitaria que puede generar algún tipo de impacto: **Tramitología.** Comprende todos los documentos a legalizar para el cumplimiento del servicio y a su vez la respectiva contratación.

❖ **Valoración del impacto ambiental.** Se produce fundamentalmente un tipo de residuos: los papeles y plásticos manejados por el área administrativa en el cumplimiento de sus funciones.

❖ **Plan de prevención y mitigación.** El impacto ambiental negativo de este tipo de empresas es mínimo, se deriva del uso inadecuado de los residuos presentados en la prestación del servicio. Por tal razón, a continuación se describen algunos programas y acciones de mitigación.

- **Manejo integral de residuos sólidos.** Es necesario que en cada una de las operaciones del proceso se de una adecuada y eficiente separación de residuos; la sugerida es en por lo menos las siguientes categorías: desechos inorgánicos (bolsas de polietileno, icopor, papel tela, entre otros).

Para tal efecto, debe establecerse una frecuencia y horario de recolección; se sugiere que sea diario y al final de la jornada de trabajo, todo esto debe ser concertado con los recicladores locales o las personas que requieren de desechos inorgánicos, las cuales deben desplazarse a la fábrica para retirar el residuo.

Dado que la empresa DOMESTIC LTDA., no genera ruidos en grandes escalas, en el cumplimiento de sus funciones, atendiendo los criterios básicos de salud ocupacional, los empleados no deben utilizar protectores auditivos; por otra parte las máquinas, equipos de computo debe llevar guardas y barreras para ajustar los decibeles permitidos en estas áreas de trabajo.

❖ **Mejoramiento del ambiente en las áreas de trabajo.**

- **Limpieza.** Se recomienda el uso de productos que no presenten peligro físico alguno, que no sean inflamables, ni combustibles, que no presenten carácter ácido

ó alcalino fuerte. Es importante que los productos no sean irritantes al contacto con la piel y que sean de fácil manipulación por parte del personal.

### 6.3 EVALUACIÓN FINANCIERA DEL PROYECTO

Tomando como base el Flujo de Caja Proyectado, al cual se le hace el descuento del impuesto, se halla el valor presente neto del proyecto y la tasa interna de retorno.

**6.3.1 Valor Presente Neto VPN.** Es el valor monetario que resulta de restar la suma de los flujos descontados a la inversión inicial. Para efectos de este proyecto se estimó la tasa de oportunidad del mercado, a través del costo del dinero en el mercado teniendo en cuenta la tasa efectiva anual del 7.69%, calculando el proyecto con un riesgo bajo, del 7.69%, es decir con una tasa total de 15.38%,

**Cuadro 55. Tasa de oportunidad del mercado.**

ITEM	%
DTF	7,69%
TASA RIESGO BAJO (1 VEZ DTF)	7,69%
<b>TASA DE MERCADO</b>	<b>15,38%</b>

$$\sum VPNT = \text{Inversión Inicial} + \sum VPNY + \sum VPNE$$

**Cuadro 56. Valores presentes de la inversión.**

AÑOS	15,38%	$(1+i)^{-n}$	VPN	
-	1,1538	1,000000000	(21.000.000)	(21.000.000)
1	1,1538	0,866701334	20.685.379	\$ 17.926.046
2	1,1538	0,751171203	22.035.643	\$ 16.552.540
3	1,1538	0,651041084	23.383.982	\$ 15.223.933
4	1,1538	0,564258177	24.730.709	\$ 13.954.505
5	1,1538	0,489043315	34.173.087	\$ 16.712.120
		<b>VPNY</b>	<b>80.371.144</b>	
		<b>VPNE</b>	<b>-21.000.000</b>	

$$\text{VPN} = \$59.371.144$$

Se puede concluir que el VPN es superior a 1, lo que indica que el proyecto de creación de una empresa para suplir personal para el servicio doméstico en Barrancabermeja, es viable por que es una propuesta que va a tener un efecto positivo en el mercado y presenta ventajas para el inversionista.

**6.3.2 Tasa interna de retorno TIR.** Se define como la tasa de descuento que hace que el VPN sea igual a cero; Es la tasa que iguala la suma de los flujos descontados a la inversión inicial. Es aquella que sirve para determinar la rentabilidad del proyecto, facilitando la tasa de interés con que el inversionista está recuperando lo que aportó y de esta manera saber si vale la pena el proyecto o si es mejor invertir su dinero en otro tipo de negocio que le resulte más rentable.

$$\Sigma \text{VPN} = 0$$

Con base en los datos arrojados por el Flujo Neto de Caja (FNC), y teniendo en cuenta las premisas anteriores se procedió a calcular la TIR aplicando la fórmula, dando como resultado el 101.90%, lo cual indica que el retorno del proyecto es suficiente para compensar el costo de oportunidad del dinero y además produce un rendimiento adicional, por lo tanto resulta llamativo el proyecto; aún conociendo que los aportes son recursos propios de 5 inversionistas.

**6.3.3 Período de recuperación.** Teniendo en cuenta que la inversión del proyecto es de \$21.000.000 y dado que el proyecto desde su primer año genera ingresos de \$20.685379 y el segundo año \$22.035.643, es en este año que se recupera la inversión.

## 7. CONCLUSIONES

Las labores del servicio doméstico a través de los tiempos ha estado presente, inicialmente por las diferencias entre reyes, nobles y esclavos; posteriormente como función o trabajo con remuneraciones bajas, actualmente han mejorado las condiciones para esta labor e incluso reguladas por ley, lográndose remuneraciones más justas.

Existe una demanda del servicio doméstico del 71% por parte de los núcleos familiares de los estratos 4, 5 y 6, se cuenta con recurso humano de los estratos 1 y 2 para ejecutar dichas labores, la oferta está dada por quienes ofrecen su trabajo directamente empleado- empleador y no a través de una empresa dedicada a este servicio.

Dentro de los requerimientos técnicos para el funcionamiento de la empresa están los insumos (capacitación del personal), equipos, muebles y enseres, recurso humano, todos estos de fácil consecución en Barrancabermeja, lugar donde se quiere monta la empresa.

Para el funcionamiento de la empresa se escoge la sociedad limitada, conformada por cinco socios, requiriendo de un gerente, un psicólogo, una secretaria y una persona para servicios varios; teniendo en cuenta lo exigido legalmente para su contratación.

La misión de DOMESTIC LTDA, es ofrecer el mejor recurso humano para las labores domésticas en Barrancabermeja y su zona de influencia; y se visiona como la entidad líder en el área de suministro de personal para las labores domésticas por su gran recurso humano y personal especializado para la capacitación y disponibilidad en la prestación del servicio.

La puesta en marcha de la empresa DOMESTIC LTDA., se piensa realizar por parte de los accionistas con recursos propios.

Las proyecciones de la empresa dan a conocer que la empresa para el primer año de funcionamiento logra el punto de equilibrio con 469 servicios de tiempo completo y 256 servicios de medio tiempo.

Los estados financieros proyectados arrojan una buena tendencia de crecimiento, un buen margen de rentabilidad indicando la viabilidad del servicio, con un VPN positivo y una T.I.R. del 101.90%.

Se presenta un impacto social positivo puesto que genera muchos empleos directos e indirectos y personal capacitado a conciencia para desempeñar la labor.

Desde el punto de vista ambiental no se generan impactos negativos fuertes y se establece un plan de mitigación para el manejo de residuos sólidos.

## **8. RECOMENDACIONES**

Seguir los lineamientos legales para el suministro de personal, teniendo en cuenta los deberes y derechos que tanto el proveedor como el contratante del servicio tienen derecho.

Capacitación permanente y seguimiento mensual de las labores a cumplir por el personal suministrado, evaluando cumplimiento de horarios, buena realización de su trabajo, honradez, rapidez y buenas normas de educación.

Dar a conocer el servicio e impulsar en Barrancabermeja y su zona de influencia lo importante de la cultura de la contratación de personal preparado para el cumplimiento de las labores domésticas.

## BIBLIOGRAFÍA

ALCALDIA MUNICIPAL, Departamento de Planeación. Barrancabermeja en cifras, 2000. p. 6-18.

ALCARAZ RODRIGUEZ, Rafael Eduardo. El emprendedor de éxito. Guía de planes de negocios. McGRAW-HILL. México. 1995. 230 p.

GUEVARA César, QUINTERO Guillermo. Organización y método. IREDI-U.I.S. Bucaramanga. 1996. p. 15.

INFANTE VILLARREAL, Arturo. Evaluación financiera de proyectos de inversión. Grupo editorial norma. Santa fé de Bogotá. 1998. 400 p.

MENDEZ A., Carlos E. Guía para elaborar diseños de investigación en ciencias económicas, contables y administrativas. Santafé de Bogotá: editorial Mc Graw Hill, 2000. p. 47-167.

SANCHEZ TORRES, Carlos A., Nuevo régimen jurídico del medio ambiente. Ediciones rosaristas, primera edición 1994.

VARELA, Rodrigo Ph. D. Innovación empresarial. Arte y ciencia en la creación de empresas, segunda edición, Bogotá 2001. 400 p.

VARGAS MANTILLA, Jorge Enrique. Preparación y evaluación de proyectos de inversión, primera edición, Bucaramanga 1987. 241 p.

## **ANEXOS**

## Anexo A

### CARTILLA QUE DA A CONOCER EL MINISTERIO DEL TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL LEY 789 DE 2002.

UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER "INSED" BARRANCABERMEJA  
ENCUESTA DIRIGIDA A LOS ESTRATOS 4, 5, 6.  
OBJETIVO: Conocer la demanda del servicio doméstico en Barrancabermeja.

NOMBRE \_\_\_\_\_ DEDICACIÓN \_\_\_\_\_

ESTRATO: 4 \_\_\_\_\_, 5 \_\_\_\_\_, 6 \_\_\_\_\_.

1. ¿EN SU HOGAR REQUIERE PERSONAL DE SERVICIOS GENERALES, CONSERJE, EMPLEADA?  
SÍ \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_ ¿POR QUÉ? \_\_\_\_\_

2. ¿BAJO QUE MODALIDAD LOS CONTRATA?  
DIRECTAMENTE \_\_\_\_\_ CON INTERMEDIARIO \_\_\_\_\_ Si es intermediario Cuál? \_\_\_\_\_  
OTRO CUÁL? \_\_\_\_\_

3. LAS PERSONAS QUE CONTRATA ESTÁN PREPARADAS PARA LA LABOR REQUERIDA?  
SÍ \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_ ¿POR QUÉ? \_\_\_\_\_

4. ¿QUÉ ASPECTOS EVALÚA AL MOMENTO DE SELECCIONAR AL COLABORADOR?  
EXPERIENCIA \_\_\_\_\_ FORMACIÓN \_\_\_\_\_ PRESENCIA \_\_\_\_\_ OTRO \_\_\_\_\_ CUÁL? \_\_\_\_\_

5. ¿QUÉ DISPONIBILIDAD DE TIEMPO REQUIERE PARA ESTE PERSONAL?  
TIEMPO COMPLETO \_\_\_\_\_ MEDIO TIEMPO \_\_\_\_\_ POR DÍAS \_\_\_\_\_ POR HORAS OTRO \_\_\_\_\_  
CUÁL? \_\_\_\_\_

6. ¿SI EXISTIERA UNA EMPRESA DEDICADA A OFRECER Y PRESTAR ESTE SERVICIO  
ESTARÍA DISPUESTO A CONTRATARLO PAGANDO UN 2% MENSUAL DEL SALARIO EN  
EFECTIVO A PAGAR AL EMPLEADO?  
SÍ \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_ ¿POR QUÉ? \_\_\_\_\_

7. ¿QUÉ TIPO DE ESPECIALIDAD REQUIERE PARA LAS LABORES DOMÉSTICAS?  
LAVADO \_\_\_\_\_ PLANCHADO \_\_\_\_\_ CUIDAR NIÑOS \_\_\_\_\_ COCINAR \_\_\_\_\_  
ASEO GENERAL CASA \_\_\_\_\_ OTROS CUÁL? \_\_\_\_\_

8. CUÁNTO ESTARÍA DISPUESTA A PAGAR POR EL SERVICIO POR DÍA DE 8 HORAS?  
MENOR A \$10.000 \_\_\_\_\_ DE \$10.001 A \$12.000 \_\_\_\_\_ DE 12.001 A 15.000 \_\_\_\_\_  
DE 15.001 A 20.000 \_\_\_\_\_ OTRO CUÁL? \_\_\_\_\_

9. DURANTE EL MES CUÁNTAS VECES REQUIERE EL SERVICIO, DE ACUERDO A LA  
DISPONIBILIDAD DE LA PREGUNTA "5".  
TIEMPO COMPLETO \_\_\_\_\_ MEDIO TIEMPO \_\_\_\_\_ POR DÍAS \_\_\_\_\_ POR HORAS OTRO \_\_\_\_\_  
CUÁL? \_\_\_\_\_

"GRACIAS POR SU COLABORACIÓN"

**Anexo B**  
**ENCUESTA ESTRATOS 4, 5, Y 6**

**UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER "INSED" BARRANCABERMEJA**  
**ENCUESTA DIRIGIDA A LOS ESTRATOS 1 y 2.**

**OBJETIVO: Conocer la oferta de personal para el servicio doméstico en Barrancabermeja.**

Aplicación de la encuesta a "clientes internos" mujeres u hombres ( que deseen trabajar en servicios generales como conserjes y empleadas del servicio doméstico entre edades de los 20 y 35 años).

NOMBRE \_\_\_\_\_ EDAD \_\_\_\_\_ ESTRATO \_\_\_\_\_ MASCULINO \_\_\_\_\_ FEMENINO \_\_\_\_\_

1. ¿A QUÉ SE DEDICA ACTUALMENTE?

TRABAJA INDEPENDIENTE \_\_\_\_\_ ESTUDIA \_\_\_\_\_ OTRO ¿CUÁL? \_\_\_\_\_

2. ¿EN QUÉ CONSIDERA SE PUEDE DESEMPEÑAR O LE GUSTARÍA DESEMPEÑARSE?

CONSERJE (Persona que sabe hacer de todo pintar, lavar, arreglar, jardinería etc.) \_\_\_\_\_

EMPLEADA DOMÉSTICA \_\_\_\_\_ OTRO ¿CUÁL? \_\_\_\_\_

3. ¿SI EXISTIERA UNA EMPRESA DEDICADA A PRESTAR SERVICIOS DE SUMINISTRO DE PERSONAL DE DOMÉSTICAS Y CONSERJES LE GUSTARÍA TRABAJAR A TRAVÉS DE ESTA PAGANDO UN 2% MENSUAL DEL SALARIO EN EFECTIVO RECIBIDO?

SÍ \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_ ¿PORQUÉ? \_\_\_\_\_

4. BAJO QUE MODALIDAD: SOCIO \_\_\_\_\_ PROVEEDOR \_\_\_\_\_ OTRO \_\_\_\_\_ CUÁL \_\_\_\_\_

5. CUANDO LABORA O PRESTA SUS SERVICIOS DOMÉSTICOS QUEDA SATISFECHO CON EL PAGO?

SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_ PORQUÉ? \_\_\_\_\_

6. ¿CON QUÉ DISPONIBILIDAD DE TIEMPO CUENTA USTED PARA PRESTAR SUS SERVICIOS?

TIEMPO COMPLETO \_\_\_\_\_ MEDIO TIEMPO \_\_\_\_\_ POR DÍAS \_\_\_\_\_ OTRO \_\_\_\_\_ CUÁL? \_\_\_\_\_

7. ¿ACTUALMENTE CUÁNTO LE PAGAN POR DÍA?

\$5.000 \_\_\_\_\_ \$10.000 \_\_\_\_\_ \$12.000 \_\_\_\_\_ \$15.000 \_\_\_\_\_ OTRO \_\_\_\_\_ CUÁL \_\_\_\_\_

8. LE GUSTARÍA PRESTAR SUS SERVICIOS EN :

CASA \_\_\_\_\_ OFICINA \_\_\_\_\_

"GRACIAS POR SU COLABORACIÓN"

**Anexo C**  
**ENCUESTA ESTRATOS 1 Y 2**

NOMBRE \_\_\_\_\_ DEDICACIÓN \_\_\_\_\_

ESTRATO: 4 \_\_\_\_\_, 5 \_\_\_\_\_, 6 \_\_\_\_\_.

1. ¿EN SU HOGAR REQUIERE PERSONAL DE SERVICIOS GENERALES, CONSERJE, EMPLEADA?  
SÍ \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_ ¿POR QUÉ? \_\_\_\_\_

2. ¿BAJO QUE MODALIDAD LOS CONTRATA?  
DIRECTAMENTE \_\_\_\_\_ CON INTERMEDIARIO \_\_\_\_\_ Si es intermediario Cuál? \_\_\_\_\_  
OTRO CUÁL? \_\_\_\_\_

3. LAS PERSONAS QUE CONTRATA ESTÁN PREPARADAS PARA LA LABOR REQUERIDA?  
SÍ \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_ ¿POR QUÉ? \_\_\_\_\_

4. QUÉ ASPECTOS EVALÚA AL MOMENTO DE SELECCIONAR AL COLABORADOR?  
EXPERIENCIA \_\_\_\_\_ FORMACIÓN \_\_\_\_\_ PRESENCIA \_\_\_\_\_ OTRO \_\_\_\_\_ CUÁL? \_\_\_\_\_

5. ¿QUÉ DISPONIBILIDAD DE TIEMPO REQUIERE PARA ESTE PERSONAL?  
TIEMPO COMPLETO \_\_\_\_\_ MEDIO TIEMPO \_\_\_\_\_ POR DÍAS \_\_\_\_\_ POR HORAS OTRO \_\_\_\_\_  
CUÁL? \_\_\_\_\_

6. ¿SI EXISTIERA UNA EMPRESA DEDICADA A OFRECER Y PRESTAR ESTE SERVICIO ESTARÍA DISPUESTO A CONTRATARLO PAGANDO UN 2% MENSUAL DEL SALARIO EN EFECTIVO A PAGAR AL EMPLEADO?  
SÍ \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_ ¿POR QUÉ? \_\_\_\_\_


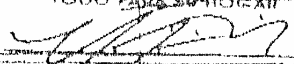
7. ¿QUÉ TIPO DE ESPECIALIDAD REQUIERE PARA LAS LABORES DOMÉSTICAS?  
LAVADO \_\_\_\_\_ PLANCHADO \_\_\_\_\_ CUIDAR NIÑOS \_\_\_\_\_ COCINAR \_\_\_\_\_  
ASEO GENERAL CASA \_\_\_\_\_ OTROS CUÁL? \_\_\_\_\_

8. CUÁNTO ESTARÍA DISPUESTA A PAGAR POR EL SERVICIO POR DÍA DE 8 HORAS?  
MENOR A \$10.000 \_\_\_\_\_ DE \$10.001 A \$12.000 \_\_\_\_\_ DE 12.001 A 15.000 \_\_\_\_\_  
DE 15.001 A 20.000 \_\_\_\_\_ OTRO CUÁL? \_\_\_\_\_

9. DURANTE EL MES CUÁNTAS VECES REQUIERE EL SERVICIO, DE ACUERDO A LA DISPONIBILIDAD DE LA PREGUNTA "5".  
TIEMPO COMPLETO \_\_\_\_\_ MEDIO TIEMPO \_\_\_\_\_ POR DÍAS \_\_\_\_\_ POR HORAS OTRO \_\_\_\_\_  
CUÁL? \_\_\_\_\_

"GRACIAS POR SU COLABORACIÓN"

**Anexo D**  
**COTIZACIONES VARIAS**

 <b>ALMACEN</b> <b>N.J. NEIRA</b> TODO PARA SU HOGAR	CRA. 14 No. 49-69 BARRIO COLOMBIA TELS. 622 24 11 - 622 22 65 - FAX. 622 24 11 BARRANCABERMEJA NIT. 13 361.996 - 2 - REGIMEN COMUN E-mail: cajunero@col1.telecom.com.co	<b>COTIZACION</b> Nº <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">0784</span>	
	Ciudad y Fecha: <u>Barrancabermeja, 25 Noviembre / 04.</u> Señor: <u>Myriam Hernandez</u> Dirección: <u>Boca</u> <span style="float: right;">Tel: _____</span>		
DESCRIPCION	CANT.	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
Papeletera de Piso en Madera	1	28.000	28.000=
Poltronas 3. Para Sala de Recibo	1	900.000	900.000
53 2022 Cercas de 15 tintos 2 Servicios. Aq. Cda	1	175.000	175.000
Fax Panasonic	1	600.000	600.000
		TOTAL \$	1'703.000=
		IVA. 16% \$	INCLUIDO
		GRAN TOTAL \$	1'703.000
<input checked="" type="checkbox"/> Precios de contado <input type="checkbox"/> Mercancia disponible para entrega inmediata _____ <input checked="" type="checkbox"/> Mercancia por pedido <u>Y</u> <input checked="" type="checkbox"/> Garantía <u>12</u> Meses <input type="checkbox"/> Precios sujetos a cambio sin previo aviso <input checked="" type="checkbox"/> Favor girar cheque a nombre de Carlos Julio Neira Rueda			
ALMACEN <b>N.J. NEIRA</b> TODO PARA SU HOGAR		FIRMA AUTORIZADA 	



## Muebles y Electrodomésticos

Calle 50 N° 16 - 31  
Teléfono: 6 22 17 43  
Barrancabermeja

Barrancabermeja; Noviembre 25 del 2004.

Señora:  
MIRIAN HERNANDEZ REYES  
Biblioteca Luis Alejandro Galvis Galvis  
La Cindas

### COTIZACION

CANT	DESCRIPCION	V. UNITARIO	V. TOTAL
2	Escritorios línea 2.000 en color madera. Largo 120 cm Ancho 50 cm,Alto 69 cm	\$ 160.000=	\$ 320.000=
2	Sillas giratorias	\$ 150.000+	\$ 300.000+
1	Archivador en madera prensada	\$ 220.000=	\$ 220.000=

Nota: Los precios no incluyen iva

FORMA DE PAGO: CONTADO  
TIEMPO DE ENTREGA: INMEDIATA  
VALIDEZ DE LA OFERTA.

Atentamente:

RUTH DE LOS ANGELES ROJAS

Queremos gente mejor

# VANGUARDIA LIBERAL

Barrancabermeja, Noviembre de 2004

Señora:  
MIRIAN HERNANDEZ REYES.  
Ciudad.

De la manera más atenta me permito enviarle cotización de avisos publicitarios en nuestro prestigioso periódico Vanguardia Liberal.

TARIFA A NIVEL BARRANCABERMEJANO. Valor por día.

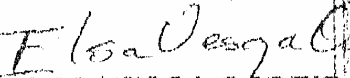
TAMAÑO:	LUNES A SÁBADO BLANCO Y NEGRO	DOMINGO BLANCO Y NEGRO
15 Cm. X 2 Col.	\$ 163.520	\$ 180.960
12 Cm. X 2 Col.	\$ 130.832	\$ 144.768
10 Cm. X 2 Col.	\$ 109.000	\$ 120.640
8 Cm. X 2 Col.	\$ 87.202	\$ 96.512
6 Cm. X 2 Col.	\$ 65.404	\$ 72.384
5 Cm. X 2 Col.	\$ 54.560	\$ 60.320

La forma de pago es de contado firmado el contrato de publicidad.

El tiempo de duración del aviso es por los días que ustedes tengan para publicar.

Para mayor información comunicarse con ELSA VESGA OSORIO, a los teléfonos 6220300 - 6220302 - 6220304. Dpto. de Publicidad. Vanguardia Liberal. Barrancabermeja.

Cordial Saludo,

  
ELSA VESGA OSORIO,  
Asesora de Publicidad.

Calle 34 No. 13 - 42 Computador: 0000 700 Fax: 6220304  
vanguardia@intercable.net.co Dirección página web: www.vanguardia.com.co

Calle 7 - 6502443 Redacción: 7-642 6749 Publicidad: 6220484  
vanguardia.com.co Apartado Aéreo: 665 Bucaramanga - Colombia



Para efectos de un Contrato de Publicidad Radial la Propuesta comercial es la siguiente:

\* TRANSMISIÓN DE 20 PAUTAS DIARIAS DE 20" DE DURACIÓN DE LUNES A DOMINGOS.

VALOR MENSUAL \$2'400.000=-  
DESCUENTO ESPECIAL 35% \$1'550.000=-

\* TRANSMISION DE 15 PAUTAS DIARIAS DE 20" DE DURACIÓN DE LUNES A DOMINGOS.

VALOR MENSUAL \$2'000.000=-  
DESCUENTO ESPECIAL 35% \$1'300.000=-

\* TRANSMISION DE 10 PAUTAS DIARIAS DE 20" DE DURACIÓN DE LUNES A DOMINGOS.

VALOR MENSUAL \$1'500.000=-  
DESCUENTO ESPECIAL 30% \$1'050.000=-

\* TRANSMISION DE 8 PAUTAS DIARIAS DE 20" DE DURACIÓN DE LUNES A DOMINGOS.

VALOR MENSUAL \$1'200.000=-  
DESCUENTO ESPECIAL 25% \$850.000=-

\* TRANSMISION DE 6 PAUTAS DIARIAS DE 20" DE DURACIÓN DE LUNES A DOMINGOS.

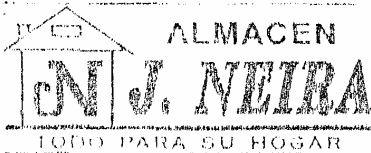
VALOR MENSUAL \$900.000=-  
DESCUENTO ESPECIAL 25% \$650.000=-

\* TRANSMISION DE 5 PAUTAS DIARIAS DE 20" DE DURACIÓN DE LUNES A SABADOS.

VALOR MENSUAL \$700.000=-  
DESCUENTO 20% \$550.000=-

\* TRANSMISION DE 5 PAUTAS DIARIAS DE 20" DE DURACIÓN DE LUNES A VIERNES.

VALOR MENSUAL \$625.000=-  
DESCUENTO 20% \$500.000=-



CRA. 14 No. 49-69 BARRIO COLOMBIA  
 TELS. 622 24 11 - 622 22 65 - FAX. 622 24 11  
 BARRANCABERMEJA  
 NIT 13361980-2 - REGIMEN COMUN  
 E-mail: cajunco@col.telecom.com.co

**COTIZACION**

Nº 0780

Fecha: Barrancabermeja 5 de Noviembre 2004.

Para: Plinero Hernandez

Direccion: General 28 # CO-20 Fax: # 6200699

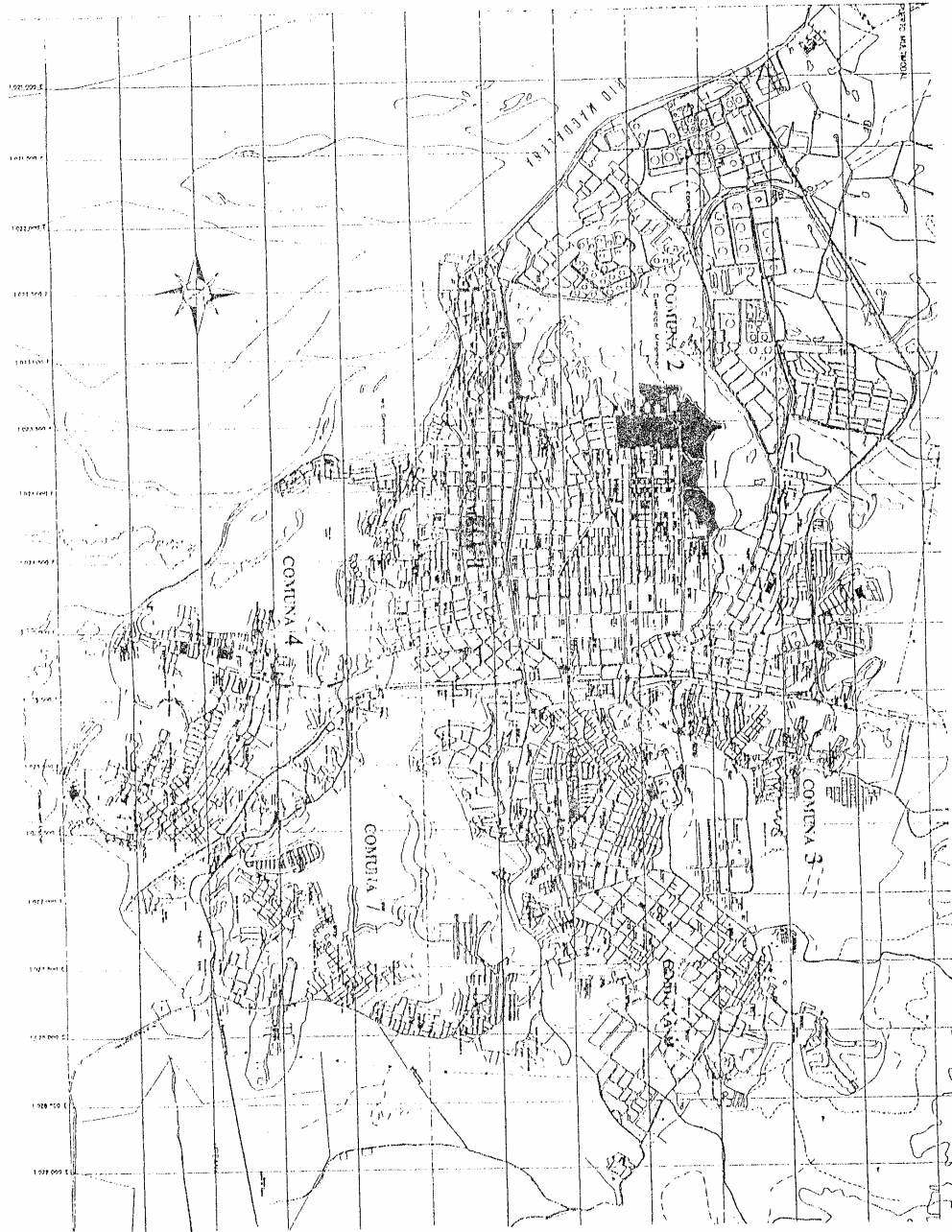
Tel: 621 4180

DESCRIPCION	CANT.	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
Escritorio de Madera Con gavetas - ferente	1	375.000	375.000
Escritorio 120x0.55. Secretaria	1	280.000	280.000
Silla giratoria - semi	1	350.000	350.000
Silla giratoria - 201	1	200.000	200.000
Silla Reception - 300	4	80.000	320.000
Archivo, Lox de 5 Verr	1	340.000	340.000
Computador Pent. 2.4g			
Impresora Pentium Hard			
Modem 2 Impres. P.3c	1	2'450.000	2'450.000
<input checked="" type="checkbox"/> Financiado			
<input type="checkbox"/> M. respons. para entrega inmediata			
<input checked="" type="checkbox"/> M. cancela por pedido			
<input checked="" type="checkbox"/> Garantia 12 Meses			
<input type="checkbox"/> Precios sujetos a cambio sin previo aviso			
<input checked="" type="checkbox"/> Favor que cheque a nombre de Carlos Julio N			
		TOTAL \$	4'315.00
		IVA 16% \$	INCLUIDO
		GRAN TOTAL \$	4'315.00

FIRMA AUTORIZADA

RECIBIDA  
 C.N.J.  
 TELECOM

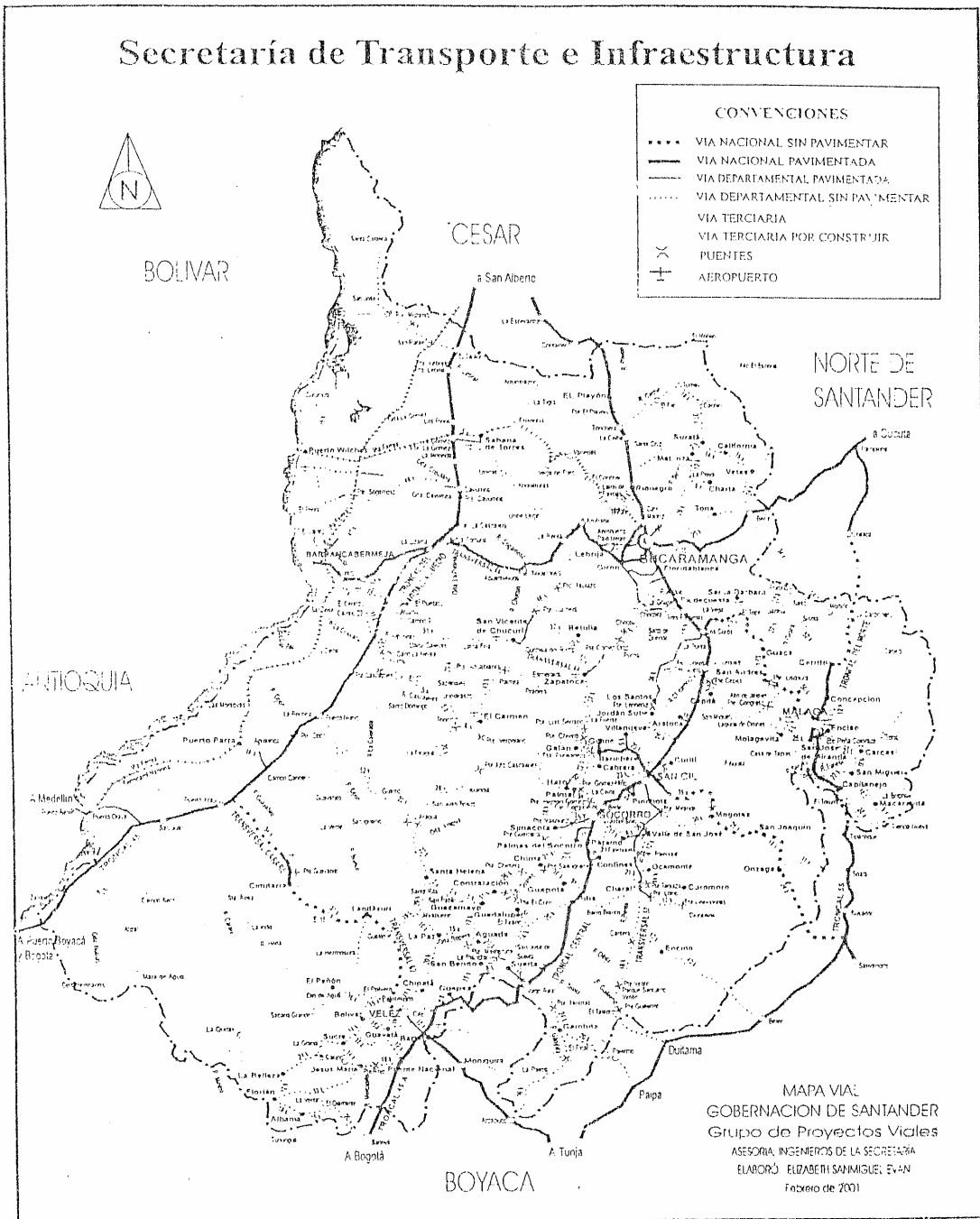
Anexo E  
CROQUIS DE LA MACROLOCALIZACIÓN



Calle 49 N° 18-03 Zona rosa.

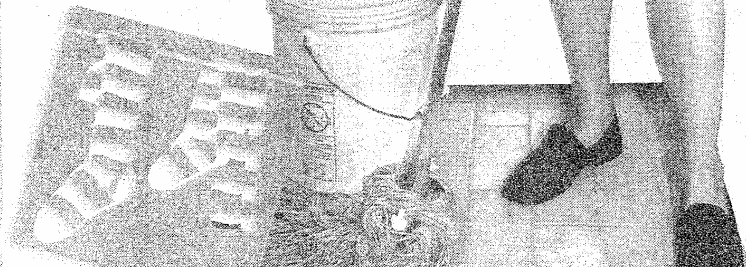
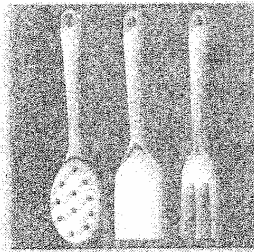
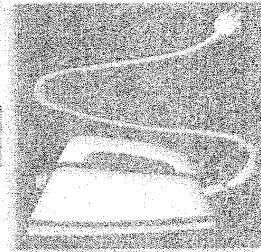
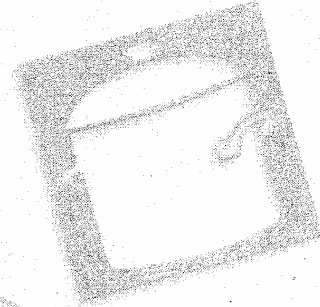
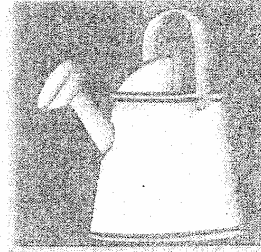
## Anexo F

### CROQUIS DE LA MICROLOCALIZACIÓN



# Las preguntas más frecuentes sobre la contratación del trabajo doméstico

Pequeñas recomendaciones para evitar grandes problemas



Proyecto de Prevención y Eliminación del Trabajo Infantil Doméstico en Colombia



CONVENIO DEL BUEN TRATO

El contenido de esta cartilla ha sido elaborado con base en el código Sustantivo de Trabajo y la nueva Reforma Laboral ley 789/2002

En esta cartilla usted encontrará respuesta a algunas de las preguntas más frecuentes a la hora de contratar a una persona para el trabajo doméstico; vayamos paso a paso.

### 1. ¿Qué es un trabajador del servicio doméstico?

De acuerdo con el Cartilla Laboral de Legis<sup>1</sup>, "trabajador del servicio doméstico es aquella persona natural que a cambio de una remuneración presta su servicio personal en forma directa, en un hogar o casa de familia, de manera habitual, bajo continuada subordinación o dependencia, residiendo o no en el lugar de trabajo, a una o a varias personas naturales, en la ejecución de tareas de aseo, cocina, lavado, planchado, cuidado de niños y demás tareas propias del hogar".

### 2. ¿Bajo qué modalidades pueden desarrollarse las actividades del servicio doméstico?

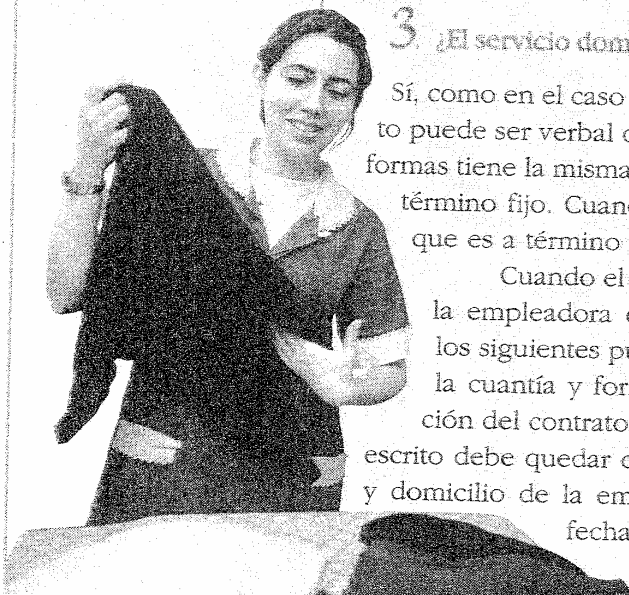
Las empleadas domésticas pueden desarrollar su actividad como "internas", es decir, viviendo en el lugar o sitio de trabajo, y por días, si sólo laboran algunos días de la semana y no residen en el lugar de trabajo.

## Contrate gente adulta y páguele lo justo

### 3. ¿El servicio doméstico necesita contrato de trabajo?

Sí, como en el caso de cualquier otro trabajo el contrato puede ser verbal o escrito y en cualquiera de las dos formas tiene la misma validez y puede ser indefinido o a término fijo. Cuando se hace verbalmente se asume que es a término indefinido.

Cuando el contrato sea verbal, la empleada y la empleadora deben ponerse de acuerdo sobre los siguientes puntos: las actividades a desarrollar, la cuantía y forma de pago, los horarios y duración del contrato. En el caso de que el contrato sea escrito debe quedar claro lo siguiente: la identificación y domicilio de la empleadora y la empleada, lugar y fecha de su celebración, dónde se va a



prestar el servicio, la naturaleza del trabajo, duración, salario (forma de pago y monto) y horario (jornada laboral). También es importante que quede registrado en el contrato si como parte del salario hay pago en especie (habitación y alimentación) y estimar su valor.

4. ¿Las empleadas del servicio doméstico tienen período de prueba?

Las empleadas del servicio doméstico también tienen período de prueba que son los primeros quince (15) días de servicio. En este período cualquiera de las partes puede dar por terminado el contrato sin previo aviso y sin que haya lugar a reconocimiento de indemnización, pero sí del pago de prestaciones sociales.

### Salario, horarios y pago

5. ¿Cómo se paga el salario de las empleadas domésticas internas y por días?

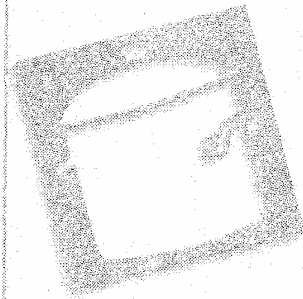
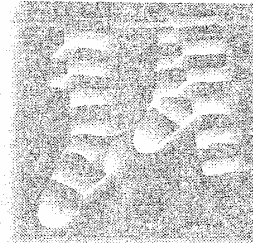
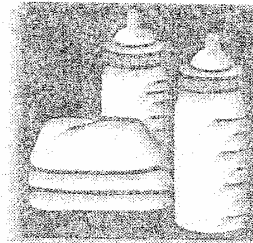
La remuneración total no puede ser inferior al salario mínimo legal vigente que para el año 2003 es de \$332.000 mensuales.

El salario puede ser pactado todo en dinero, o parte en dinero y parte en especie esto es alimentación, vestuario y alojamiento. Cuando se haya acordado salario en especie y la empleada devengue el salario mínimo, el valor del salario en especie no puede ser mayor al 30%. Es importante tener en cuenta que para este año el auxilio de transporte (para quienes no trabajan como internas) es de \$37.500 al mes, y su pago es obligatorio para quienes devenguen menos de 2 salarios mínimos mensuales.

Para el caso de las empleadas por días debe tenerse en cuenta que un día de trabajo sobre el salario mínimo legal mensual para el año 2003 equivale a \$11.067, y si a este valor se sumamos el auxilio de transporte tendríamos un total de \$12.317.

Este cálculo lo podemos obtener de la siguiente forma:

$$\begin{array}{rclcl}
 \$332.000 & + & \$37.500 & = & \$369.500 \\
 \text{(salario mínimo)} & & \text{(auxilio de transporte)} & & 
 \end{array}$$



**CARTILLA LABORAL 2003.** Actualizada con la Reforma Laboral Ley 789 de 2002. Legis Editores S.A. 17ª Edición. Bogotá D.C., Colombia 2003.

Estos \$369.500 los dividimos en 30 días del mes, para obtener un total de \$12.317

## 6. ¿A cuántas horas equivale la jornada máxima legal para las empleadas del servicio doméstico, y cómo se cancelan los recargos?

La Corte Constitucional dispuso, por medio de la sentencia C-372 del 21 de julio de 1998, que la jornada máxima legal diaria de las empleadas internas es de 10 horas, lo que permite que las partes puedan acordar una jornada inferior a la jornada máxima.

Si esta jornada se realiza entre las 6:00 a.m. y las 10:00 p.m., es considerada como trabajo ordinario y no contempla ningún tipo de recargo.

Si la jornada ordinaria tiene lugar entre las 10:00 p.m. y las 6:00 a.m., se entiende como trabajo nocturno y tiene un recargo del 35% sobre el salario diurno. Esto quiere decir que si la empleada trabaja en ese período de tiempo, aunque sea unas horas, se le debe reconocer el recargo por las horas trabajadas.

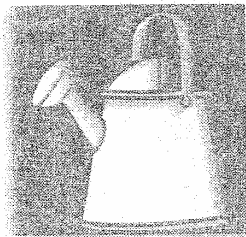
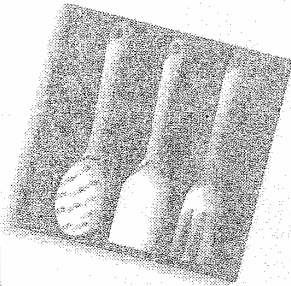
Cuando el horario de trabajo de la empleada de servicio doméstico excede el horario establecido dentro de la jornada ordinaria, debe reconocerse el pago de la hora normal más el incremento de un porcentaje según el caso. Veámoslo de una manera más clara:

Si la empleada trabaja horas adicionales dentro de la jornada diurna debe reconocerse el 25% sobre el valor de la hora ordinaria, mientras que si las horas adicionales corresponden a la jornada nocturna, debe cancelarse el recargo de las horas extras nocturnas con un 75% sobre el valor de la hora en jornada diurna.

## Prestaciones sociales

### 7. ¿En qué consisten las prestaciones sociales, y a cuáles de estas prestaciones tienen derecho las empleadas domésticas?

Las prestaciones sociales consisten en un conjunto de beneficios que contemplan: el auxilio de cesantía, y dotación de calzado y vestido de labor. Las empleadas del



servicio doméstico tienen derecho a todas estas garantías, como cualquier otro trabajador. Estas obligaciones corren por cuenta de la empleadora.

### Auxilio de cesantía

#### 8. ¿Qué es el auxilio de cesantía y cómo se liquida?

El auxilio de cesantía es una prestación social que equivale a un mes de salario por cada año trabajado y proporcionalmente por fracción de año. Para la liquidación se debe tener en cuenta el auxilio de transporte, si es que la empleada lo recibe.

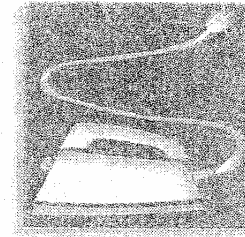
Según la ley existen dos modalidades o regímenes para la liquidación del auxilio de cesantía:

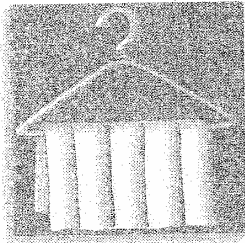
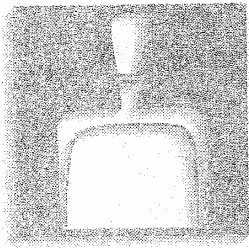
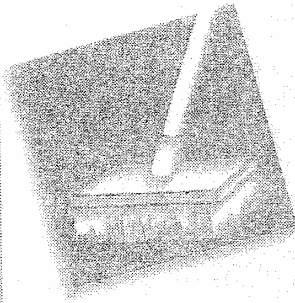
- ✓ Régimen tradicional: éste aplica para las empleadas vinculadas con anterioridad al 1 de enero de 1991 y que no se hayan acogido a la Ley 50 de 1990. En esta modalidad se paga a la terminación definitiva del contrato.
- ✓ Régimen de liquidación definitiva anual: en este régimen se pagan el auxilio de cesantía anualmente a 31 de diciembre de cada año, y la empleadora las debe consignar a más tardar el 14 de febrero del año siguiente en un fondo de cesantías, a nombre de la empleada. Es importante aclarar que este fondo de cesantías es elegido por la empleada, en caso de que no sea así, la empleadora debe consignar este valor en un fondo de cesantías y comunicarle a la empleada.

Para la liquidación del auxilio de cesantía, en ambos regímenes se tomará como base el último salario devengado (sólo en dinero) si en los últimos tres meses no ha tenido variación; en el caso de que el sueldo devengado sea variable o haya cambiado en los últimos 3 meses, el auxilio de cesantía se cancelará sobre el promedio devengado en el año de servicio.

#### 9. ¿Qué pasa cuando la empleadora no cancela el monto del auxilio de cesantía dentro del tiempo estipulado?

En el caso de que la empleadora no realice el pago dentro del plazo establecido, deberá reconocer al trabajador





un día de salario por cada día de demora hasta la fecha de pago.

### 10. ¿Podrán las empleadas del servicio doméstico solicitar que el auxilio de cesantía le sea cancelado en pagos parciales?

Las empleadas vinculadas al régimen tradicional sólo podrán solicitar pagos parciales del auxilio de cesantía durante la vigencia del contrato para la compra, mejora o liberación de bienes raíces destinados a su vivienda. Este procedimiento debe hacerse con previa autorización expedida por el Ministerio de la Protección Social, so pena de perder la suma pagada si la empleadora omite dicho requisito.

Las empleadas que se hayan acogido al régimen de cesantías de la Ley 50 de 1990 podrán, además, solicitar el pago parcial de su auxilio de cesantía para gastos como: matrículas en entidades de educación superior para la empleada, su cónyuge, compañero permanente e hijos. En este caso no se requiere la autorización del Ministerio de la Protección Social.

### 11. ¿Cómo obtener el valor para el pago del auxilio de cesantía?

Para las empleadas internas o que laboran el mes en la misma casa, se utiliza la siguiente fórmula:

$$\text{Cesantía} = \frac{\text{salario base mensual (sólo en dinero)} \times \text{período trabajado en días}}{360}$$

Para las empleadas que trabajan por días se realiza el siguiente cálculo:

Salario base mensual: se toma el número de días trabajados a la semana y se multiplica por el salario de un (1) día (salario más auxilio de transporte), luego se divide por siete (días de la semana); esto nos permite conocer el promedio del salario diario. Luego este promedio lo multiplicamos por treinta (días del mes).

Para explicar este tema de una manera más clara tomaremos como ejemplo el caso de Martha, una empleada de servicio doméstico que trabaja en la modalidad por días.

Si Martha trabaja 3 días a la semana y gana \$12.317 por día de trabajo, debemos obtener su salario base mensual de liquidación de la siguiente manera:

Salario base de liquidación:

- ✓ Paso 1: \$12.317(diario) X 3 (días trabajados a la semana)= \$36.951 (salario semanal)
- ✓ Paso 2: \$36.951 / 7= \$5.279 (este valor representa el promedio del salario diario)
- ✓ Paso 3: \$5.279 X 30 = \$158.370 (este valor equivale al salario base mensual)

Con esta operación encontramos que el salario base mensual de liquidación de Martha es de \$158.370, y para obtener el valor del auxilio de cesantía por un año de trabajo (o fracción de año), aplicamos la siguiente fórmula:

$$\text{Cesantía} = \frac{\text{salario base de liquidación} \times \text{periodo trabajado en días}}{360}$$

Si Martha ha trabajado 8 meses el valor de su auxilio de cesantía será:

$$\text{Cesantía de Martha} = \frac{\$158.370 \times (8 \text{ meses} \times 30 \text{ días})}{360} = \$105.580$$

Esto quiere decir que por los 8 meses liquidados, Martha recibirá \$105.580 como pago de su auxilio de cesantía.

**Nota: Si la empleada del servicio doméstico trabaja en casas de diferentes empleadoras, cada una de ellas debe realizar el mismo cálculo.**

## 12. ¿Cómo, cuándo y dónde se cancelan los intereses sobre el auxilio de cesantía?

Los intereses sobre el auxilio de cesantía se pagan a más tardar el 31 de enero de cada año, con base en el saldo del auxilio de cesantía que la empleada tenga acumulado a su favor a 31 de diciembre del año inmediatamente anterior. Estos intereses deben cancelarse a más tardar el 31 de enero del año siguiente a aquel en que se causaron sobre el saldo del auxilio de cesantía a 31 de diciembre; o en las fechas de retiro del trabajo o liquidación parcial del auxilio de cesantía sobre el saldo que tenga el trabajador a su favor por concepto de auxilio de cesantía.





todos los días de la semana, o si habiendo justa causa o por culpa o disposición de la empleadora la empleada no labora alguno de ellos.

Cuando la jornada de trabajo convenida por las partes, en días u horas, no implique la prestación de servicios en todos los días laborables de la semana, la empleada tendrá derecho a la remuneración del descanso dominical en proporción al tiempo laborado. Las vacaciones constituyen también un descanso remunerado.

**15. ¿Cómo se remunera el trabajo en domingos y festivos?**

Si la empleada, siendo interna o por días, además de su jornada ordinaria semanal, trabaja los domingos y festivos, cada día se remunerará con un recargo del 75% sobre el salario ordinario, en proporción a las horas trabajadas.

**16. ¿Tienen las empleadas domésticas derecho a prima?**

La prima es el reparto de las utilidades; dado que en los hogares no se producen utilidades, las empleadoras no están obligadas a pagarla, pero pueden hacerlo en forma voluntaria.

**17. ¿Qué son las vacaciones? ¿Cómo y cuándo se cancelan?**

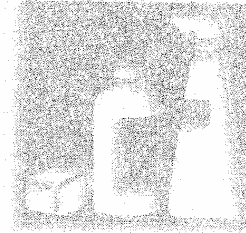
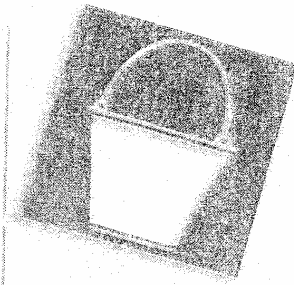
Las vacaciones, como ya dijimos, son un tiempo para el descanso (quince días hábiles consecutivos) al que se tiene derecho una vez cumplido el año de trabajo. Pueden ser concedidas a solicitud de la empleada o por disposición de la empleadora. Son obligatorias, remuneradas y, en el evento en que el contrato de trabajo termine sin que la empleada hubiere disfrutado de ellas, procederá la compensación de las vacaciones por año cumplido de servicio, o proporcionalmente por fracción de año, siempre que éste exceda de tres meses.

Para la liquidación de vacaciones se debe excluir el valor del trabajo en días de descanso obligatorio y el valor del trabajo suplementario o de horas extras, así como el auxilio de transporte.

La fórmula es:

$$\text{Vacaciones} = \frac{\text{Salario} \times \text{tiempo de servicio en días}}{720}$$

720



Tomando como base los ejemplos planteados por la Cartilla Laboral de LEGIS, a continuación describimos un poco más el tema de las vacaciones.

Se entiende que cuando una persona trabaja todos los días de la semana, sus vacaciones equivalen a quince (15) días hábiles por cada año de trabajo. En el caso de Martha que sólo trabaja tres días a la semana, de esos mismos 15 días sólo trabajaría 6 días que serían los que finalmente se remunerarían.

Si el salario diario de Martha es \$11.067 (sin auxilio de transporte), y ella trabaja 3 días a la semana, lo que se le debería cancelar de vacaciones por un año de trabajo es lo siguiente:

**Vacaciones = salario diario X días que trabajaría durante los 15 días de vacaciones**

**Vacaciones**

**Martha = \$ 11.067 X 6 = \$ 66.402**

En este caso en la fórmula se reemplaza el valor de días que trabajaría durante los 15 días de vacaciones por 6 porque como Martha trabaja tres días a la semana, en 15 días trabajaría 6.

## Seguridad social: Salud, pensiones y riesgos profesionales

### 18 ¿Qué es el Sistema de Seguridad Social?

La Seguridad Social Integral es un sistema compuesto por un conjunto de instituciones, normas y procedimientos, creado para garantizar a las personas y a la comunidad una mejor calidad de vida. Este sistema está conformado básicamente por pensiones, salud, riesgos profesionales y servicios sociales complementarios a los que todos los trabajadores tienen derecho. La empleadora está obli-



gada a afiliarse a las empleadas domésticas a los sistemas generales de pensiones, salud y riesgos profesionales.

Los servicios de salud que conforman el Sistema General de Seguridad Social en Salud son administrados por las comúnmente denominadas EPS (Empresas Promotoras de Salud). Todas las empleadas del servicio doméstico deben estar afiliadas a una EPS. En caso de que la empleada no esté afiliada a una EPS y sufra un accidente o enfermedad común, la empleadora deberá hacerse cargo de todos los gastos que esto implique.

Por su parte, el Sistema General de Riesgos profesionales está administrado por las ARP (Administradoras de Riesgos Profesionales). Este sistema está dirigido a proteger a las empleadas de enfermedades y accidentes ocasionados por el trabajo o como consecuencia de éste.

Las pensiones pueden estar administradas por el Instituto de Seguros Sociales o por los fondos privados de pensiones.

## 19. ¿Cómo cotizar a la EPS?

Todas las empleadas del servicio doméstico tienen derecho de elegir su EPS.

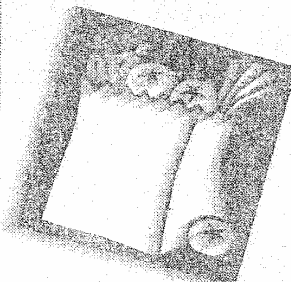
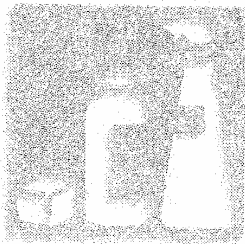
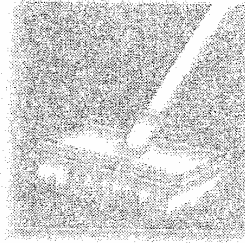
Las empleadas del servicio doméstico no podrán cotizar a salud sobre un valor menor a un (1) salario mínimo legal vigente. El aporte total para salud es del 12% del salario mensual, de los cuales el 8% estará a cargo de la empleadora y el 4% correrá por cuenta de la empleada.

## 20. ¿Cómo cotizar para pensiones?

La cotización para pensiones se hará por el 13.5 % del salario, del cual el 75% estará a cargo de la empleadora, mientras que el 25% restante corre por cuenta de la empleada. Al igual que en salud, las empleadas tienen el derecho de elegir su administradora de pensiones.

## 21. ¿Cómo funcionan los aportes a la ARP?

A diferencia de las cotizaciones de salud y pensiones, el total de los aportes a la ARP correrán por cuenta de la empleadora exclusivamente. De allí que la empleadora es quien escoge la administradora de este sistema. Todas





las empleadas de servicio doméstico deben estar afiliadas al Sistema General de Riesgos Profesionales.

**22.** ¿Qué derechos tienen las empleadas domésticas por días?

Las empleadas que trabajan por días en casas de diferentes empleadoras, deben estar también afiliadas al sistema de Seguridad Social Integral y gozar de los mismos derechos en salud, riesgos profesionales y pensiones que las empleadas internas.

**23.** ¿Qué documentos y requisitos se necesitan para las afiliaciones a pensiones y salud de las empleadas internas y por días?

En términos generales, sólo se necesita presentar la cédula de ciudadanía de la empleada y de la empleadora y diligenciar un formato o formulario que entrega la misma entidad al momento de la afiliación. Algunas empresas exigen la presentación de documentos adicionales para llevar a cabo este proceso, ya que cada entidad tiene sus procesos de afiliación.

**24.** ¿Si la empleada tiene padres o hijos, tienen éstos derecho a ser afiliados como beneficiarios de la seguridad social? ¿Qué se requiere?

La empleada tiene derecho a afiliar a sus hijos menores de 18 años o dependientes, a su cónyuge o compañero permanente o, en su defecto, a los padres en calidad de beneficiarios, y éstos gozan de los mismos beneficios de cualquier trabajador afiliado al sistema. Para afiliarlos, se necesita, como mínimo, el documento de identidad de cada uno.

## Licencias e incapacidades

**25.** ¿Qué es la licencia de maternidad? ¿Qué tiempo comprende? ¿Qué beneficios trae para las empleadas de servicio doméstico?

En la época del parto, las empleadas domésticas tienen derecho a doce semanas de licencia remunerada. La re-

muneración está a cargo de la EPS a la cual esté afiliada la empleada, pero en caso de que la empleada no esté afiliada a la EPS, la licencia deberá ser reconocida y pagada por la empleadora.

La empleadora también está en la obligación de conceder a la empleada dos (2) descansos de treinta (30) minutos dentro de la jornada laboral para amamantar a su hijo, sin descuento alguno del salario por dicho concepto, durante los seis (6) primeros meses de edad del hijo.

Ninguna empleada podrá ser despedida por motivo de embarazo o lactancia. Se presume que el despido se ha efectuado por estos motivos cuando tiene lugar durante el período del embarazo, o dentro de los tres (3) meses posteriores al mismo.

## 26. ¿A qué se refiere la licencia por aborto?

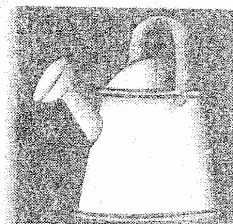
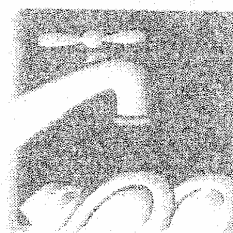
Si la empleada sufre un aborto o parto prematuro no viable, tiene derecho a una licencia de dos a cuatro semanas remuneradas. Esta licencia es asumida por la EPS, o por la empleadora en caso de que la empleada no esté afiliada a una EPS.

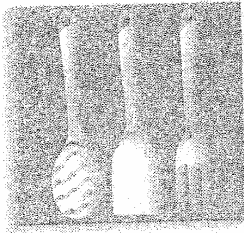
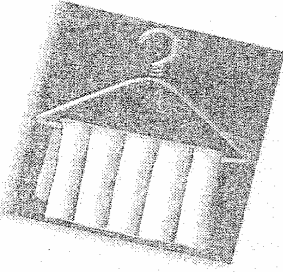
## 27. ¿Existen otros tipos de licencias?

Entre las obligaciones especiales de la empleadora está la de conceder a la empleada las licencias en caso de grave calamidad doméstica debidamente comprobada, y para el ejercicio del sufragio para el desempeño de cargos oficiales transitorios de forzosa aceptación y para desempeñar comisiones inherentes a la organización sindical.

## 28. ¿Cómo se debe manejar la incapacidad por enfermedad general y qué obligaciones le corresponden a la empleadora?

La incapacidad por enfermedad general o común es pagada por la EPS a la cual se encuentra afiliada la empleada o por la empleadora si no la tiene afiliada. Durante el tiempo de dicha incapacidad la empleada no presta sus servicios a la empleadora y el contrato se mantiene vigente.





## 29. ¿Cómo se paga la indemnización a una empleada doméstica despedida sin justa causa?

Si el contrato es a término fijo, se cancelará el salario del tiempo que falte para terminar el contrato.

Para empleadas con contrato a término indefinido se les pagarán treinta días de salario si llevan menos de un año de trabajo. Si la empleada tiene más de un año de servicio continuo se le pagan treinta días de salario por el primer año, y veinte días adicionales de salario por cada uno de los años de servicio después del primer año de servicio.

Las empleadas que al 27 de diciembre de 2002 completaron diez (10) o más al servicio del empleador es necesario tener en cuenta la siguiente tabla:

- ✓ Si trabajó un tiempo no mayor de un año, se le pagan 45 días de salario.
- ✓ Si la empleada trabajó de 1 a 5 años se liquida el valor de 45 días de salario por el primer año y 15 días por cada uno de los siguientes años, o proporcionalmente por fracción.
- ✓ Si trabajó de 5 a 10 años se liquida el valor de 45 días de salario por el primer año y 20 adicionales por cada uno de los años siguientes, o proporcionalmente por fracción.
- ✓ Si trabajó de 10 a 20 años o más se liquida el valor de 45 días de salario por el primer año y 40 adicionales por cada uno de los siguientes, o proporcionalmente por fracción.

**Si usted desea obtener mayor información comuníquese a la línea transparente del Ministerio de la Protección Social en Bogotá al 3367090 y desde el resto del país al 01 800 0910097**

*De los quince para abajo es explotación el trabajo*

## 30. ¿Pueden los niños y niñas menores de catorce años trabajar en el servicio doméstico?

Por ningún motivo los niños y niñas menores de 14 años pueden realizar ninguna clase de trabajo y, por lo mismo,

demás. Por esta razón las personas que contraten jóvenes entre los 14 y los 17 años deberán:

- ✓ Velar porque los/las jóvenes tengan acceso a la mayor cantidad de años de estudio y los culminen exitosamente, mínimo hasta grado noveno.
- ✓ Garantizarles momentos de esparcimiento, recreación, tiempo para el estudio y descanso, convenidos de mutuo acuerdo entre la empleadora y la empleada.
- ✓ Garantizar espacios y momentos adecuados para propiciar encuentros con sus padres y familiares.

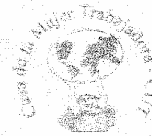
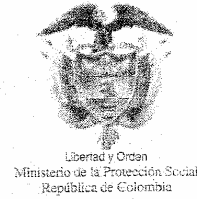
No debe olvidarse, de ninguna manera, que los niños y niñas deben estar protegidos contra toda forma de abandono, violencia física o moral, secuestro, venta, abuso sexual, explotación laboral o económica, trabajos riesgosos y abandono.

Los adultos deben velar también porque los niños y niñas menores de 18 años estén protegidos contra cualquier forma de discriminación, porque puedan crecer en el seno de una familia, así como por el adecuado desarrollo físico, social y moral, sin olvidar por supuesto el derecho al descanso, al esparcimiento, al juego, al deporte y a la cultura.

Además de estas responsabilidades los padres y las empleadoras deben tener en cuenta los derechos fundamentales de los niños consagrados por la Constitución Política de Colombia.

Si usted conoce el caso de algún niño o niña trabajador doméstico comuníquese a las siguientes líneas telefónicas.

- ✓ ICBF: 01-8000-91-8080 a nivel nacional y 6605520 - 6605530 - 6605540 para Bogotá
- ✓ Ministerio de la Protección Social: en Bogotá al 3367090 y desde el resto del país al 01 800 0910097
- ✓ Alcaldía Mayor de Bogotá: 195



Proyecto Prevención y Erradicación del Trabajo Infantil Doméstico en Colombia  
Coordinación Nacional  
Proyecto:  
Consuelo Aponte  
Agencia:  
Rep/Grey World Wide S.A.  
Departamento Social  
Diseño:  
Carmen Elisa Acosta  
Ilustración:  
Patricia Acosta  
Fotografías:  
Sebastián Krieger  
Consultora:  
María Isabel Hernández