

**FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UNA EMPRESA ESPECIALIZADA
EN SUMINISTRO DE PERSONAL DE SERVICIO DOMÉSTICO EN
BARRANCABERMEJA**

**NUBIA ESPERANZA MORENO MELÉNDEZ
NÉSTOR ALEXANDER BOHÓRQUEZ MEZA**

**UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER
INSTITUTO DE PROYECCIÓN REGIONAL Y EDUCACIÓN A DISTANCIA
GESTIÓN EMPRESARIAL
BUCARAMANGA
2015**

**FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UNA EMPRESA ESPECIALIZADA
EN SUMINISTRO DE PERSONAL DE SERVICIO DOMÉSTICO EN
BARRANCABERMEJA**

**NUBIA ESPERANZA MORENO MELÉNDEZ
NÉSTOR ALEXANDER BOHÓRQUEZ MEZA**

**Proyecto de Grado presentado como requisito para optar al título de
Profesional en Gestión Empresarial**

**Director del Proyecto
JOSE FELIX REYES ALVAREZ
INGENIERO INDUSTRIAL
Ingeniero Industrial
Especialista en Docencia Universitaria y Especialista en Evaluación de
Proyectos**

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

2015

A nuestros familiares por apoyarnos en este proceso. A los tutores de la Universidad Industrial de Santander por la oportunidad de aprender herramientas con el propósito de sacar adelante nuestro proyecto de vida. A todas aquellas personas importantes durante este tiempo.

También a quienes aportaron a la formación académica, enseñaron que el conocimiento científico no se aprende en un salón de clases y sobre todo a compartirlo con los demás.

AGRADECIMIENTOS

Los autores expresan sus agradecimientos a:

A los profesores, por contribuir en nuestra formación empresarial enseñando que un número no refleja el conocimiento adquirido y por disponer de un gran número de herramientas necesarias para aprender día a día y alcanzar las metas trazadas.

CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCIÓN	20
1. GENERALIDADES	22
1.1 PANORAMA DEL SECTOR	22
1.1.1 Evolución y tendencias del sector	22
1.2 CONTEXTO GEOGRÁFICO	28
1.2.1 Barrancabermeja	28
1.3 ASPECTO LEGAL	29
2. ESTUDIO DE MERCADOS	35
2.1 OBJETIVOS	35
2.1.1 Objetivo General.	35
2.1.2 Objetivos específicos	35
2.2 DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO	36
2.2.1 Definición, Usos y Especificaciones del Servicio.	36
2.2.2 Atributos Diferenciadores	37
2.3 MERCADO POTENCIAL Y OBJETIVO	37
2.3.1 Mercado Potencial.	37
2.3.2 Mercado Objetivo	38
2.4 INVESTIGACIÓN DE MERCADOS	38
2.4.1 La Demanda	38
2.4.2 Tabulación, presentación y análisis de resultados	42
2.4.3 Estimación de la Demanda.	53
2.4.4 Proyección de la demanda	53
2.5 OFERTA O COMPETENCIA	55
2.6 DEMANDA POTENCIAL INSATISFECHA	56
2.7 CANALES DE COMERCIALIZACIÓN	57
2.7.1 Estructura de los canales actuales	57

2.7.2 Ventajas y desventajas del canal directo	57
2.7.3 Selección de los canales de comercialización.	57
2.8 PRECIO	58
2.8.1 Análisis de precios de la competencia.	58
2.8.2 Estrategias de fijación de precios.	58
2.9 PUBLICIDAD Y PROMOCIÓN	58
2.9.1 Objetivos	58
2.9.2 Logotipo.	59
2.9.3 Eslogan	60
2.9.4 Análisis de medios	60
2.9.5 Selección de medios	61
2.9.6 Estrategias publicitarias.	61
2.9.7 Presupuesto de publicidad y promoción	62
3. ESTUDIO TÉCNICO	63
3.1 TAMAÑO DEL PROYECTO	63
3.1.1 Descripción del tamaño del proyecto.	63
3.1.2 Factores que determinan el tamaño del proyecto	63
3.1.3 Capacidad del proyecto	64
3.2 LOCALIZACIÓN	66
3.2.1 Macrolocalización	66
3.2.2 Microlocalización.	66
3.3 INGENIERÍA DEL SERVICIO	67
3.3.1 Ficha técnica del servicio	67
3.3.2 Descripción técnica del proceso.	68
3.3.3 Diagrama de operación del servicio	69
3.3.4 Control de Calidad	70
3.3.5 Recursos	71
3.3.6 Relación de Proveedores. Proveedores de equipos de cómputo impresoras y licencias de software COMPUMAX, Esta empresa ofrece garantía en sus productos, está	

ubicada en Bucaramanga, su sede principal se encuentra en la calle 41 # 35-39, sucursal carrera 33 # 48-109 local 214, Centro Comercial Gratamira.	73
3.3.7 Distribución de la oficina	73
4. ESTUDIO ADMINISTRATIVO	75
4.1 FORMA DE CONSTITUCIÓN DE LA EMPRESA	75
4.2 CULTURA ORGANIZACIONAL	76
4.2.1 Visión. SERVIHOGAR SERVICIOS DOMESTICOS	76
4.2.2 Misión.	76
4.2.3 Objetivos de la Organización.	76
4.2.4 Políticas	78
4.3 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	79
4.3.1 Organigrama	79
4.3.2 Descripción de cargos, funciones y perfil.	79
4.3.3 ASIGNACION SALARIAL	87
5. ESTUDIO FINANCIERO	88
5.1. INVERSIONES	88
5.1.1 Inversión Fija.	89
5.1.2 Inversión diferida	90
5.1.3 Inversión de capital de trabajo.	90
5.1.4 Inversión total	96
5.1.5 Fuentes de financiación	96
5.2 COSTOS	97
5.2.1 Costos y gastos fijos	98
5.2.2 Costos y gastos variables	98
5.2.3 Costos y gastos totales unitarios	98
5.3. PRECIO DE VENTA	98
5.4 PROYECCIONES FINANCIERAS	99
5.4.1 Egresos proyectados.	99
5.4.2 Ingresos Proyectados	100

5.5. ESTADOS FINANCIEROS PROYECTADOS A 5 AÑOS	100
5.5.1 Estado de Resultados Proyectados a 5 años.	100
5.5.2 Flujo de Caja Proyectado	101
5.5.3 Balance General.	101
6. EVALUACIÓN DEL PROYECTO	102
6.1 EVALUACIÓN SOCIAL Y LOS ASPECTOS CLAVES DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL:	102
6.2 EVALUACION AMBIENTAL	103
6.2.1 Matriz de evaluación de impactos (agua, suelo, aire).	103
6.2.2 Plan de mitigación	103
6.3 EVALUACION FINANCIERA	104
6.3.1 Valor Presente Neto	104
6.3.2 Tasa Interna de Retorno	107
6.3.3 Periodo de recuperación	108
6.3.4 Análisis de las razones financieras.	108
6.4 PUNTO DE EQUILIBRIO	110
7. CONCLUSIONES	111
8. RECOMENDACIONES	113
BIBLIOGRAFÍA	114
ANEXO	116

LISTA DE CUADROS

	Pág.
Cuadro 1. Distribución de los trabajadores informales por posición ocupacional	25
Cuadro 2. Estadísticas descriptivas de la informalidad laboral en Colombia	26
Cuadro 3. Estructura Económica de Barrancabermeja por sectores Económicos	27
Cuadro 4. Estructura Económica según actividades del sector servicios de Barrancabermeja	27
Cuadro 5. Ficha técnica de la demanda	40
Cuadro 6. Actualmente tiene empleada de servicio doméstico	42
Cuadro 7. Tiene contrato con su empleada doméstico	43
Cuadro 8. Tiene asegurada a su empleada a una ARL	44
Cuadro 9. Satisfacción del servicio prestado por la empleada domestica	45
Cuadro 10. Confianza con el personal doméstico contratado	46
Cuadro 11. Preferencia de contratación del servicio doméstico	47
Cuadro 12. Conocimiento de empresas que suministren servicios de empleadas domesticas	48
Cuadro 13. Disposición a contratar servicio doméstico en la modalidad mensual	49
Cuadro 14. Nivel de aceptación de la empleada de servicio doméstico con preparación en primeros auxilios y manipulación de alimentos	50
Cuadro 15. Como contacta el servicio doméstico cuando lo necesita	51
Cuadro 16. Precio pagado promedio por un servicio doméstico en el mes con tiempo de 8 horas diarias	52
Cuadro 17. Estimación de la demanda	53
Cuadro 18. Proyección de hogares 2012 – 2016 por departamento	54
Cuadro 19. Proyección de la demanda para los hogares de la ciudad de Barrancabermeja	54
Cuadro 20. Ppresupuesto de lanzamiento	62

Cuadro 21. Publicidad de operación	62
Cuadro 22 Proyección de servicios	65
Cuadro 23. Criterios para la microlocalización	66
Cuadro 24. Ficha técnica del servicio	67
Cuadro 25 Requerimiento de personal.	71
Cuadro 26 Recursos físicos	72
Cuadro 27 Requerimiento de equipos de oficina	72
Cuadro 28. Distribución de la oficina	73
Cuadro 29. Manual del gerente	80
Cuadro 30. Manual de funciones de la secretaria contable	82
Cuadro 31. Manual de funciones del asesor contable.	83
Cuadro 32. Manual de funciones del supervisor de servicios.	84
Cuadro 33. Manual de funciones de la coordinadora de recursos humanos.	85
Cuadro 34. Manual de funciones de la auxiliar de servicio doméstico.	86
Cuadro 35. Asignación salarial	87
Cuadro 36. Muebles y Enseres	89
Cuadro 37. Equipo de cómputo y comunicaciones	89
Cuadro38. Inversión diferida pre-operacional	90
Cuadro 39. Inversión diferida pre-operacional	90
Cuadro 40. Mano de obra directa	91
Cuadro 41. Proyección de salario de la Coordinación de recursos humanos	92
Cuadro 42. Depreciación de activos fijos	93
Cuadro 43. Diferidos	93
Cuadro 44. Otros costos administrativos	94
Cuadro 45. Salario gerente	94
Cuadro 46. Salario secretaria	95
Cuadro 47. Total gastos de administración y ventas	95
Cuadro 48 Total costos indirectos y gastos administración y ventas	95
Cuadro 49. Total costos de prestación del servicio	96

Cuadro 50. Inversión total	96
Cuadro 51. Amortización del crédito	97
Cuadro 52. Costos unitarios	98
Cuadro 53. Precio del servicio.	99
Cuadro 54. Egresos presupuestados	100
Cuadro 55. Ingresos	100
Cuadro 56. Estado de Resultados Proyectados a 5 años.	100
Cuadro 57. Flujo de caja proyectado	101
Cuadro 58. Balance general	101
Cuadro 59. Matriz de evaluación de impacto	103
Cuadro 60. Valor presente neto. VPN	107
Cuadro 61. Periodo de recuperación.	108
Cuadro 62. Razones financieras	109

LISTA DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1. Mapa de Barrancabermeja	29
Figura 2. Logo de la empresa 'Servihogar'	59
Figura 3. Gestión Servihogar	71
Figura 4. Distribución del espacio en Servihogar	74
Figura 5. Estructura Organizacional	79

LISTA DE GRAFICOS

	Pág.
Gráfico 1. Actualmente tiene empleada de servicio doméstico	42
Gráfico 2. Tiene contrato con la persona que le presta servicio doméstico	43
Gráfico 3. Tiene asegurada a su empleada a una ARL	44
Gráfico 4. Satisfacción del servicio prestado por la empleada domestica	45
Gráfico 5. Confianza con el personal doméstico contratado	46
Gráfico 6. Modalidad de contrato utilizado con el servicio doméstico	47
Gráfico 7. Conocimiento de empresas que suministren servicios de empleadas domesticas	48
Gráfico 8. Disposición a contratar servicio doméstico.	49
Grafico 9 Nivel de aceptación de la empleada de servicio doméstico con preparación en primeros auxilios y servicio doméstico	50
Gráfico 10. Como contacta el servicio doméstico cuando lo necesita	51
Gráfico 11. Precio pagado por un servicio doméstico de 8 horas	52

LISTA DE ANEXO

	Pág.
Anexo A. Formato de Encuesta	116

RESUMEN

FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UNA EMPRESA ESPECIALIZADA EN SUMINISTRO DE PERSONAL DE SERVICIO DOMÉSTICO EN BARRANCABERMEJA

AUTORES: NUBIA ESPERANZA MORENO MELÉNDEZ
NÉSTOR ALEXANDER BOHÓRQUEZ MEZA**

PALABRAS CLAVE: EMPLEADA, EMPLEADOR, EMPRESA, SERVICIO DOMÉSTICO

DESCRIPCION: El presente proyecto trata sobre la creación de una empresa prestadora de servicios domésticos, en Barrancabermeja, Santander y para ello se tuvo en cuenta el objetivo principal que fue realizar un estudio de factibilidad a través de la recolección de información, formulación de estrategias y el conocimiento de las condiciones favorables que permitieran el montaje de una empresa de suministro de servicio doméstico especial en el mencionado municipio.

Durante este proceso se hizo una exploración e investigación frente al tema para encontrar respuestas que sirvieran para el análisis de futuros resultados como la indagación para conocer las preferencias y el comportamiento de la población objetivo mediante el registro, fuentes de información y la aplicación de encuestas realizadas a familias de estratos 4 y 5 que corresponden a un total de 10.935 familias con el 13% y 8% respectivamente que contestaron el cuestionario de once preguntas cerradas sobre el servicio doméstico, tipo de contrato y remuneración.

Luego de los datos arrojados por las encuestas se hizo un análisis de los resultados que permitieron identificar la posibilidad y viabilidad de llevar a cabo dicho proyecto para la creación de una empresa de servicios domésticos que supiera la demanda requerida debido a que el 95% de los consultados estaría dispuesto a contratar una empleada de servicio doméstico especializado, lo que representó una oportunidad de mercado.

A partir de aquí surgió la idea de materializar la creación de la empresa 'Servihogar' servicios domésticos: calidad, confianza y talento humano con la vinculación de 35 empleadas aptas con contrato laboral a término fijo, un salario de \$616 mil pesos y seguridad social. Además, se estipuló varios cargos administrativos, la adecuación, diseño, publicidad y equipamiento físico cuantificando la inversión necesaria para su adecuado funcionamiento (ingresos y egresos) con todas las pautas y conocimientos adquiridos de Gestión Empresarial.

* Trabajo de grado.

** Instituto de Proyección Regional y de Educación a Distancia - Gestión Empresarial. Gestión Empresarial.

Director Jose Felix Reyes Alvarez. Ingeniero Industrial - Especialista en Docencia Universitaria y Especialista en Evaluación de Proyectos.

ABSTRACT

PRACTICALITY FOR THE CREATION OF A COMPANY SPECIALIZING IN SUPPLY OF DOMESTIC MAINTENANCE STAFF IN BARRANCABERMEJA*

**AUTHORS: NUBIA ESPERANZA MORENO MELÉNDEZ
NÉSTOR ALEXANDER BOHÓRQUEZ ROCKS ****

KEY WORDS: EMPLOYEE, EMPLOYER, COMPANY, DOMESTIC SERVICE

DESCRIPTION: Loaner of domestic services treats the present project on the creation of a company, in Barrancabermeja, Santander and for it there was born in mind the main target that was to realize a practicality study across the compilation of information, formulation of strategies and the knowledge of the favorable conditions that were allowing the assembly of a company of supply of special domestic service in the mentioned municipality.

During this process an exploration and investigation was done opposite to the topic to find answers that were serving for the analysis of future results like the investigation to know the preferences and the objective behavior of the population by means of the record, information sources and the application of surveys realized to families of stratus 5 and 6 that correspond to a whole of 10. 935 families with 13 % and 8% respectively who answered the questionnaire of eleven questions closed on the domestic service, type of contract and remuneration.

After the information thrown by the surveys there was done an analysis of the results that allowed to identify the possibility and viability of carrying out the above mentioned project for the creation of a company of domestic services that was fulfilling the required demand because 95 % of the consulted ones would be ready to hire an employee of specializing domestic service, what represented a market opportunity.

From here there arose the idea of materializing the creation of the company 'Servihogar' domestic services: quality, confidence and human talent with the link of 35 suitable employees with labor contract to fixed term, a salary of 616 thousand pesos and social security. Also, several administrative charges, the adequacy were stipulated location, design, publicity and equipment quantifying the investment necessary for its suitable functioning (income and departures) with all the rules and acquired knowledge of Managerial Management.

* Grade work

**Industrial University of Santander. Instituto de Proyección Regional y Educación a Distancia. Gestión Empresarial. Director. José Félix Reyes Álvarez. Ingeniero Industrial - Especialista en Docencia Universitaria y Especialista en Evaluación de Proyectos.

INTRODUCCIÓN

La presente investigación establece la viabilidad para la creación de una empresa prestadora de servicios domésticos en Barrancabermeja, Santander. El objetivo general de la investigación fue conocer las posibilidades de montaje de la empresa.

El proyecto plantea cinco capítulos, en primer lugar se presenta un panorama general acerca del origen, evolución y tendencias del sector de los servicios especializados como el servicio doméstico seguido de un estudio de mercados que trata el proceso metodológico a aplicar para la realización de la investigación, la conformación de la oferta y demanda, tanto actual como potencial y el plan de marketing.

A continuación se hace un estudio técnico en el que se considera el tamaño, capacidad e ingeniería del proyecto. En el capítulo cuatro se analiza la propuesta administrativa y legal definiendo el tipo de sociedad que tendrá la empresa, su constitución y su estructura organizacional.

La finalidad del proyecto titulado 'Creación de una empresa especializada en suministro de personal de servicio doméstico en la ciudad de Barrancabermeja' trata de unir la tecnología y recurso humano de la mejor manera posible. Por consiguiente se le da la importancia necesaria al capital humano que interviene en la fase de ejecución y funcionamiento debido a que la distribución regional del trabajo y condiciones del ambiente influyen positivamente en la buena voluntad de los trabajadores en la ejecución de sus labores.

Teniendo en cuenta los aspectos anteriores se analiza el aspecto financiero comenzando con la presentación detallada de cada uno de los elementos que lo componen: ingresos, gastos y venta del servicio. Se establecen las necesidades

de inversión, fuentes de financiación, costos y estados financieros y por otro lado, la evaluación del proyecto que consiste en determinar si el plan de negocio es viable para su posterior puesta en marcha. Se tiene en cuenta la evaluación ambiental dando a conocer el manejo adecuado de los recursos requeridos para evitar la contaminación del medio ambiente e impedir la generación de daños irreversibles al tiempo que se tiene presente el aspecto social que establece el impacto sobre la generación de empleos directos e indirectos.

Por último, este estudio se centró en la creación de una empresa para el servicio doméstico, en Barrancabermeja y se dieron a conocer las conclusiones y recomendaciones del mismo.

1. GENERALIDADES

1.1 PANORAMA DEL SECTOR

1.1.1 Evolución y tendencias del sector: La evolución del sector del servicio doméstico ha sido impulsado por factores como la emancipación de la mujer y su incorporación a la fuerza de trabajo; la dificultad para compaginar la vida laboral y familiar; la ausencia de servicios estatales de cuidado hogareño y el incremento poblacional de personas ancianas que necesitan cuidado doméstico.

Históricamente el trabajo doméstico está vinculado a la esclavitud, el colonialismo y otras formas de servidumbre. En la actualidad es un fenómeno mundial que perpetúa las jerarquías basadas en la raza, origen étnico, la pertenencia a un grupo autóctono, la casta y la nacionalidad. Los trabajadores domésticos, a diferencia de los siervos y de los esclavos reciben un salario, ya sea en especie (cama, alimentos, ropa), metálico (retribución económica) o ambas cosas, y pueden renunciar a su trabajo. Esto último es relativo ya que los trabajadores domésticos carecen, la mayoría de las veces, de bienes con los cuales emprender una vida independiente.

En el caso de los trabajadores domésticos emigrantes sus derechos generales están muy restringidos al estar sometidos al permiso de trabajo o permiso de residencia y visas. El colectivo de los trabajadores domésticos ha estado muy alejado de las mejoras en las condiciones de trabajo conseguidas por el movimiento sindical y obrero (retribución digna, contrato de trabajo, cotizaciones por parte del empleador, horarios reconocidos, derecho al desempleo, reconocimiento de pensión, etc.).

La información estadística precisa acerca de los servicios domésticos en el mundo se desconoce por motivos muy conocidos debido a que es una actividad no regulada y ayudada por el elevado porcentaje de trabajo doméstico no declarado

en la mayoría de los países. En junio de 2011¹, representantes de organizaciones de trabajadores, empleadores y gobiernos de todo el mundo, reunidos en la 100ª Conferencia Internacional del Trabajo en Ginebra, aprobaron el Convenio 189 sobre trabajo decente para trabajadoras y trabajadores domésticos, primera normativa que marca el compromiso internacional para avanzar en el mejoramiento de las condiciones de vida y trabajo de un segmento muy numeroso de la fuerza laboral. Casi un año más tarde, Uruguay marca un precedente a nivel mundial, al ser el primer país del mundo en ratificar este instrumento internacional.

La OIT, en apoyo a sus mandantes en Uruguay ha desarrollado una serie de actividades de asistencia técnica, con el fin de fortalecer sus capacidades y promover el trabajo decente para las trabajadoras domésticas. Estas actividades se han realizado a través de una fructífera colaboración entre el Equipo de Trabajo Decente para los países del Cono Sur y el Servicio de las Condiciones de Trabajo y del Empleo (TRAVAIL) en Ginebra y con el apoyo del gobierno de Luxemburgo. Reconociendo la importancia de generar nuevos conocimientos e indicadores que identifiquen el impacto de los cambios normativos y de las políticas públicas, se ha realizado el presente estudio. Su objetivo fue analizar los cambios que se han producido en la situación de las trabajadoras domésticas desde la adopción de la nueva ley.

En Colombia, el total de la población ocupada informal es de diez millones quinientos mil personas, de los cuales seis millones son mujeres trabajadoras entre 12 y 56 años (62,82%). El total de la población desempleada es de dos millones ochocientos mil. (14.2%) El total de la población subempleada en trabajos formales e informales es de seis millones doscientos cincuenta mil (36.4%).² Los

¹ <http://www.oitinterfor.org/publicaci%C3%B3n/estudio-sobre-trabajo-dom%C3%A9stico>. abril25/2014

² DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO NACIONAL DE ESTADÍSTICA. Medición demográfica, población colombiana 2010. Bogotá, p. 53

trabajadores del servicio doméstico eran aproximadamente 650.000 para el año 2012³

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

Esta ley les permitió tener acceso a la seguridad social integral, a través de un subsidio que el Estado les otorga y que les cubre hasta el cincuenta por ciento, del valor del aporte que deben hacer para tener plenos derechos dentro del sistema de seguridad social integral, es decir, tener acceso a una pensión, estar protegida contra cualquier accidente laboral y estar protegidas tanto ellas y su núcleo familiar al sistema general de seguridad social en salud como cualquier trabajador colombiano.

En el contexto local la situación del sector del servicio doméstico y de los servidores domésticos, no difiere del que se presenta en el orden nacional. Hasta hace solo un poco más de 5 años, el servicio doméstico ha presentado algunas muy leves mejorías en cuanto a contratación laboral formal, pero aún, hoy en día, el índice de informalidad por parte del trabajador doméstico es algo alta⁴ como lo demuestra el siguiente gráfico:

³ <http://www.portafolio.co/economia/pagar-el-servicio-domestico-todas-las-la-ley>

⁴ GUATAQUÍ, Juan Carlos y otros. Perfil Laboral en Colombia. Bogotá: Universidad del Rosario, 2011, p. 38

Cuadro 1. Distribución de los trabajadores informales por posición ocupacional

Grupo	Participación
Asalariados privados	26,45
TFSR	5,59
Trabajadores domésticos	7,71
Patronos	8,1
Cuenta propia	52,15

Fuente: GUATAQUÍ, Juan Carlos, GARCÍA, Andrés y RODRÍGUEZ, Mauricio. Universidad del Rosario, Facultad de Economía.

Los datos anteriores fueron presentados en un documento de trabajo denominado "El perfil de la informalidad laboral en Colombia" y muestra que el trabajador doméstico representa el tercer puesto en la posición ocupacional de los trabajadores informales, en el que sus patronos son de estratos medios y no cuentan con ingresos suficientes para acceder o contratar los servicios de un trabajador doméstico formal pagándole salud, pensión y menos aún un salario mínimo legal vigente, el cual exige la ley y que por lo tanto, se le debe pagar a una empleada doméstica.

Dentro del documento de trabajo 'Economía Regional' presentado por el Banco de la República de Cartagena denominado "Informalidad laboral en las áreas urbanas de Colombia",⁵ se presenta el siguiente gráfico a nivel nacional:

⁵ BANCO DE LA REPÚBLICA. Informalidad laboral en las áreas urbanas de Colombia. Bogotá, 2012, p. 13.

Cuadro 2. Estadísticas descriptivas de la informalidad laboral en Colombia

Variable	Media	Desviación Estándar
⁽¹⁾ Informalidad por seguridad social(=1)	0,62	0,48
⁽²⁾ Informalidad DANE menos de 10 empleados (=1)	0,56	0,5
Mujer	0,45	0,5
Edad	38,19	13,2
Unión libre	0,3	0,46
Casado	0,26	0,44
Presencia de menores de edad en el hogar	0,66	0,47
Rural	0,04	0,19
Meses sin empleo	6,65	16,7
Jefe de hogar	0,47	0,5
Pareja, esposo o cónyuge	0,2	0,4
Estudios:		
Básica primaria	0,21	0,41
Secundaria y media	0,46	0,5
Superior o universitarios	0,31	0,46
Quintil del ingreso:		
Segundo	0,14	0,35
Tercero	0,09	0,29
Cuarto	0,34	0,47
Quinto	0,28	0,45
Posición ocupacional:		
Obrero o empleado del gobierno	0,04	0,2
Empleado doméstico	0,04	0,2
Cuenta propia	0,39	0,49
Patrón empleador	0,05	0,21
Trabajador sin remuneración	0,03	0,18
Jornalero u otro tipo de empleado	0,01	0,09
Labora en empresa con:		
entre 2 y 5 empleados	0,23	0,42
entre 6 y 10 empleados	0,06	0,24
entre 11 y 19 empleados	0,04	0,19
entre 20 y 30 empleados	0,03	0,18
31 empleados o más	0,31	0,46
Rama de actividad:		
Industria	0,16	0,37
Electricidad, gas y agua	0,01	0,07
Construcción	0,06	0,24
Servicios privados	0,51	0,5
Administración pública y defensa	0,03	0,18
Educación	0,05	0,21
Otros servicios	0,14	0,35

Observaciones 283.183 (la muestra expandida corresponde a 8.650.204 individuos)

Notas:

(1) Un individuo se considera informal si no realiza contribución a salud y pensión.

(2) Corresponde a la definición 24 del Cuadro 1, para establecimientos de menos de 10 empleados.

Fuente: Banco de la República.

El informe señala: "se muestra que el 39% de las personas ocupadas trabajan por cuenta propia, mientras que un 17% son empleados domésticos, obreros o empleados del gobierno, o trabajadores sin remuneración. Los obreros y empleados del sector privado corresponden al 44% de la población ocupada"⁶

Lo anterior demuestra una gran cantidad de personas que son directamente trabajadoras del servicio doméstico en el país y ese número aumentará en la medida que crezca el sector económico del país, lo que redundará en el beneficio de la idea del presente proyecto.

⁶ BANCO DE LA REPÚBLICA. Op. Cit., p. 14

El Censo Empresarial de Barrancabermeja, efectuado en el año 2010 por la Cámara de Comercio de la ciudad, señaló una variación negativa en el índice de crecimiento del 2,6% en el sector servicios comparada con el año 2003.

Cuadro 3. Estructura Económica de Barrancabermeja por sectores Económicos

Sectores	C-2003	C-2008	Var %
Comercio	2.828	3.525	24,6
Servicios	1.293	1.260	-2,6
Industria	988	663	-32,9
Total	5.109	5.448	6,6

Fuente: Censo Empresarial 2010 Barrancabermeja

A su vez presenta la actividad empresarial, inmobiliarias y de alquiler con un nivel de participación del 16,7%, que representa un total de 210 empresas sobre el total de empresas del sector servicios, estimadas en 1.260 para el año 2010.

Cuadro 4. Estructura Económica según actividades del sector servicios de Barrancabermeja

Actividades de Servicio	% de participación
Hoteles, restaurantes y expendio de bebidas y alimentos en el establecimiento	38,7%
Bares, cantinas y discotecas	17,3%
Otros serv. comunitarios, sociales y personales	17,3%
Act. inmobiliarias, empresariales y de alquiler	16,7%
Servicios sociales y de salud	5,2%
Transporte, almacenamiento y comunicaciones	4,6%
Administración pública y defensa	0,2%
Total unidades productivas	1.260

Fuente: Censo Empresarial 2010 Barrancabermeja

En este orden de ideas, se puede apreciar que aunque el crecimiento en el sector servicios disminuyó para el año 2010, la actividad empresarial tiene un porcentaje relativamente alto con relación a las demás actividades de servicios, lo cual la ubica en el cuarto puesto de participación en empresas de servicios que actualmente operan en Barrancabermeja.

A pesar de lo anterior y de la alta demanda de personal doméstico, la oferta para este segmento laboral es nula en Barrancabermeja porque a la fecha no hay una empresa dedicada exclusivamente al reclutamiento y colocación de personal doméstico porque la mayoría de las empresas de servicios se constituyen para atender el mercado que genera Ecopetrol.

Los servicios de contratación de personal doméstico se hacen a través de contrato directo empleado- patrón, en su mayoría informal, o a través de empresas de servicios temporales con sede en Bucaramanga tales como Punto Empleo S.A. o Soligás, con un porcentaje mínimo.

1.2 CONTEXTO GEOGRÁFICO

1.2.1 Barrancabermeja: La Ciudad de Barrancabermeja, la cual pertenece al departamento de Santander cuenta con una población de 320.000 habitantes aproximadamente, de los cuales 51.9% son mujeres y 48.1% son hombres, distribuida en un 65% en el sector urbano y un 35% en el sector rural.

Limita al Norte con el Municipio de Puerto Wilches, al Sur con los Municipios de Puerto Parra, San Vicente de Chucuri, al Oriente con el Municipio de San Vicente de Chucuri y al Occidente con el río Magdalena⁷, su ubicación; se localiza sobre la margen derecha del río Magdalena, entre sus dos de sus afluentes: el

⁷ALCALDÍA MUNICIPAL; Planeación Municipal. Barrancabermeja en Cifras, Barrancabermeja 2008-2009, Pág. 107.

Sogamoso al norte y el Opón La Colorada al sur⁸. el área territorial; es de 1.347.83 kilómetros cuadrados, con 30.37 km² en el área urbana, correspondiente al 2.24% y 1.317.46 km² en el área rural⁹.

Figura 1. Mapa de Barrancabermeja



Fuente:: <http://www.minube.com/mapa/colombia/santander/Barrancabermeja>

Las condiciones económicas de Barrancabermeja lo hacen un centro atractivo para la inversión y la generación de empleo por la presencia de ECOPEPETROL y empresas de productos petroquímicos; además de esto tiene un comercio activo relacionado con productos agrícolas y pesca. Socialmente la población es variada, siendo polo de atracción para personas procedentes del sur de Bolívar, Antioquia y Sur del Cesar que llegan aquí por las oportunidades que ofrece la ciudad.

1.3 ASPECTO LEGAL

Los referentes legales que fundamentan el proyecto son los siguientes:

- **Constitución Política de Colombia.** Artículo 25. El trabajo es un derecho y una obligación social, goza, en todas sus modalidades, de la especial protección del Estado. Toda persona tiene derecho a un trabajo en condiciones dignas.¹⁰

Artículo 67. Derecho a la salud y a la seguridad social.

⁸ Revista Barrancabermeja en Cifras 2009. Planeación Municipal.

⁹ Ibid, p. 7

¹⁰ Constitución Política de Colombia, art. 25. Bogotá: Editorial Temis, p. 32.

- **Código Sustantivo del Trabajo.** Ley 50 de 1990. Por la cual se reglamenta el pago de cesantías, subsidio de transporte, etc.
- **Corte Constitucional.** Sentencia C-372 de 1998, por la cual se reconocen derechos constitucionales a los empleados del servicio doméstico.
- **Reglamentación Sobre Servicio Doméstico.** Servicio doméstico: características y precisiones (extracto de la reglamentación sobre servicio doméstico). De acuerdo con la legislación colombiana son trabajadores (domésticos) internos aquellos que residen en el sitio de trabajo y trabajadores "por días" quienes trabajan sólo unos días de la semana y reciben un salario por cada jornada. Los contratos de vinculación de los trabajadores del servicio doméstico pueden ser verbales o escritos. El salario del trabajador doméstico puede ser cancelado total o parcialmente en dinero y la parte restante en especie pero su remuneración total no debe ser inferior al salario mínimo vigente.

La jornada laboral de los trabajadores domésticos que residen en casa del empleador no puede ser superior a 10 horas diarias; de lo contrario se deberán reconocer horas extras en los términos de la legislación laboral.

El servicio doméstico tiene derecho a descansos obligatorios remunerados: días domingos y festivos, siempre y cuando se labore todos los días de la semana. Está permitido trabajar en estos días pero se debe reconocer el doble de su salario habitual. Por cada año de servicio el empleador debe concederle al trabajador 15 días hábiles remunerados; si el contrato de trabajo se da por terminado sin haber disfrutado del periodo de vacaciones, estas se deben liquidar proporcionalmente por el periodo laborado.

El servicio doméstico tiene derecho a que el empleador le reconozca: i) cesantías; estas equivalen a un año de salario (incluyendo el subsidio de transporte) por cada año laborado y proporcionalmente por fracción de año; las cesantías pueden liquidarse bajo el régimen tradicional (para trabajadores vinculados con anterioridad al primero de enero de 1991) o bajo la ley 50 de 1990; ii) dotación, que incluye calzado y vestidos de labor. Para cumplir con este requerimiento el empleador debe suministrar al trabajador cada 4 meses en forma gratuita un par de zapatos y un vestido de labor.

El empleador está obligado a afiliar a sus trabajadores a los sistemas generales de pensiones, de salud y de riesgos profesionales. El aporte para seguridad social es de 12%, correspondiéndole 8% al empleador y 4% al trabajador. Para pensiones se debe aportar 13.5%, 75% a cargo del empleador y 25% a cargo del empleado. Así mismo, toda trabajadora en época de parto tiene derecho a doce semanas de licencia remunerada a cargo de la EPS a la que se encuentre afiliada.

El despido sin justa causa por parte del empleador lo obliga a reconocerle una indemnización, dependiendo del tipo de contrato. Si el contrato es a término fijo deberá pagarle el salario correspondiente al tiempo que falta para cumplir el plazo estipulado; si el contrato es a término indefinido, deberá reconocerle 45 días de salario si el tiempo de servicio es inferior a un año, 30 días por el primer año, 20 días por cada año siguiente al primero, y proporcionalmente por fracción; todo esto para los trabajadores que hayan trabajado hasta 10 años. Si el tiempo de servicio es mayor a 10 años se deben cancelar 45 días de salario por el primer año y 40 días para cada año subsiguiente y proporcionalmente por fracción.

Si el trabajador quiere dar por terminado el contrato de trabajo deberá comunicarlo con una anterioridad mínima de 30 días. Si omite esta comunicación deberá cancelarle al empleador una indemnización equivalente a 30 días de salario.

- **Salario.** Por el sistema de contratación que se establezca se puede liquidar el servicio doméstico por días y se explica así:

Salario semanal / 7 (días de la semana) = Salario promedio día

Salario promedio día * 30 (número de días del mes) = Salario base de liquidación.

- **Cesantías.** Salario base de liquidación * tiempo trabajado (expresado en # días)/360
- **Intereses a las cesantías.** Valor de las cesantías * Tiempo trabajado (expresado en # días) * 12% / 360.

Tienen derecho a las vacaciones y su respectiva liquidación de la siguiente manera:

- **Vacaciones.** Salario base de liquidación * tiempo trabajado (expresado en # días) / 720.

Están excluidas del pago de prima de servicios, derecho que corresponde a trabajadores de empresas como beneficio de la distribución de las utilidades generadas por la empresa. Pero eso no significa que los empleadores no puedan entregar voluntariamente una bonificación, por el reconocimiento del servicio recibido.

- **Ley 789 de 2002.** Por la cual se dictan normas para apoyar el empleo y ampliar la protección social y se modifican algunos artículos del Código Sustantivo de Trabajo.

Artículo 50. Control a la evasión de los recursos parafiscales. La celebración, renovación o liquidación por parte de un particular, de contratos de cualquier

naturaleza con Entidades del sector público, requerirá para el efecto, del cumplimiento por parte del contratista de sus obligaciones con los sistemas de salud, riesgos profesionales, pensiones y aportes a las Cajas de Compensación Familiar, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar y Servicio Nacional de Aprendizaje, cuando a ello haya lugar.

Las Entidades públicas en el momento de liquidar los contratos deberán verificar y dejar constancia del cumplimiento de las obligaciones del contratista frente a los aportes mencionados durante toda su vigencia, estableciendo una correcta relación entre el monto cancelado y las sumas que debieron haber sido cotizadas.

- **DECRETO 0721 DE 2013 (Abril 15).** Por medio del cual se reglamenta el numeral 4 del artículo 7° de la Ley 21 de 1982 y se regula la afiliación de los trabajadores del servicio doméstico al Sistema de Compensación Familiar.
- **LEY 1429 DE 2010 (Diciembre 29).** Artículo 1°. Objeto. La presente Ley tiene por objeto la formalización y la generación de empleo, con el fin de generar incentivos a la formalización en las etapas iniciales de la creación de empresas; de tal manera que aumenten los beneficios y disminuyan los costos de formalizarse.

Artículo 2°. Definiciones.

1. Pequeñas empresas: Para los efectos de esta ley, se entiende por pequeñas empresas aquellas cuyo personal no sea superior a 50 trabajadores y cuyos activos totales no superen los 5.000 salarios mínimos mensuales legales vigentes.
2. Inicio de la actividad económica principal: Para los efectos de esta ley, se entiende por inicio de la actividad económica principal la fecha de inscripción en el registro mercantil de la correspondiente Cámara de Comercio con independencia de que la correspondiente empresa previamente haya operado como empresa informal.

3. Tipos de informalidad de empleo: para los efectos de esta ley, existirán dos tipos de informalidad de empleo:

a) Informalidad por subsistencia: Es aquella que se caracteriza por el ejercicio de una actividad por fuera de los parámetros legalmente constituidos, por un individuo, familia o núcleo social para poder garantizar su mínimo vital.

b) Informalidad con capacidad de acumulación: Es una manifestación de trabajo informal que no necesariamente representa baja productividad.

- **Convenio 189. Trabajo Decente para los Trabajadores y Trabajadoras Domésticas.** El 16 de junio de 2011, la Conferencia Internacional del Trabajo de la Organización Internacional del Trabajo adoptó el Convenio sobre las trabajadoras y los trabajadores domésticos, 2011 (núm. 189), y el 28 de diciembre de 2012 fue firmado por Juan Manuel Santos.

- **Normas Mínimas Establecidas por el Convenio 189 Para Trabajadoras y Trabajadores Domésticos.** Derechos básicos de trabajadoras y trabajadores domésticos

- Promoción y protección de los derechos humanos de todas y todos los trabajadores domésticos (Preámbulo; Artículo 3).

- Respeto y protección de los principios y derechos fundamentales en el trabajo:

(a) la libertad de asociación y reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva; (b) la eliminación de todas las formas de trabajo forzoso u obligatorio; (c) la abolición del trabajo infantil; y (d) la eliminación de la discriminación en materia de empleo y ocupación (Artículos 3, 4, 11).

- La protección efectiva contra todas las formas de abuso, acoso y violencia (Artículo 5).

- Condiciones justas de empleo incluyendo una vivienda digna (Artículo 6).

2. ESTUDIO DE MERCADOS

2.1 OBJETIVOS

2.1.1 Objetivo General. Realizar un estudio de mercados a través de la recolección de información primaria y secundaria que permita conocer la variables del marketing como la demanda, oferta, la formulación de estrategias de precios, distribución, publicidad y promoción con el fin de evaluar si existen condiciones favorables en el mercado para la creación de una empresa de servicios de suministro de empleadas de servicio doméstico en el municipio de Barrancabermeja Santander.

2.1.2 Objetivos específicos

- Realizar análisis de la demanda para determinar las características del mercado, en cuanto a: donde y como contrata los servicios domésticos para su hogar, así como establecer las principales características del servicio.
- Realizar estudio de oferta para identificar las principales características de la competencia; determinar quiénes son, como contratan los servicios domésticos.
- Cuantificar la demanda insatisfecha para definir la viabilidad en la prestación del servicio doméstico.
- Identificar el canal de comercialización apropiado para la empresa prestar el servicio doméstico.
- Realizar un análisis de precios para establecer una política que se ajuste a la empresa y permita ser competitiva.

- Establecer estrategias de comunicación llamativas y convincentes que motiven la contratación de los servicios de la empresa

2.2 DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

2.2.1 Definición, Usos y Especificaciones del Servicio. Servicio doméstico especializado y a la medida, dirigido a hogares de los estratos 4 y 5, de la ciudad de Barrancabermeja, en la **modalidad de empleada(o) de tiempo completo**, para realizar actividades generales y específicas garantizando calidez, calidad, bienestar y seguridad.

La empresa atenderá los requerimientos de empleadas domésticas por parte de los clientes así como las quejas y reclamos por la prestación del servicio en horario de 7: am a 12 m y de 2: pm a 5: pm de lunes a viernes. El día sábado se trabajará medio día de 8: am a 12: a.m.

El servicio en los hogares lo prestaran las personas asignadas a cada solicitud de trabajo por un tiempo de 8 horas siendo flexible a las necesidades y exigencias de los clientes, **la modalidad de la empresa será servicio mensual**. Para la seguridad y satisfacción de los clientes habrá un monitoreo permanente de la prestación del servicio mediante un formato diario de satisfacción. Aquí se detallaran los sucesos ocurridos durante la prestación del servicio.

A continuación se presenta una descripción más detallada del servicio doméstico a prestar:

- Servicios del hogar: Dirección o cuidado del hogar en su conjunto o de alguna de sus partes, el cuidado o atención de los miembros de la familia o de las personas que forman parte del ámbito doméstico o familiar, trabajos de guardería, jardinería, limpieza, mantenimiento, lavado, planchado de ropa y

otros análogos, siempre que estos se realicen formando parte del conjunto de tareas domésticas.

- **Servicios sustitutos.** El servicio en su concepción básica no tiene sustituto dado que las labores del hogar las puede realizar la ama de casa.

2.2.2 Atributos Diferenciadores. Las personas que la empresa enviara a cumplir las labores domésticas son capacitadas en cocina y en la manipulación de alimentos por el SENA. Además de aplicar las normas de higiene y desinfección de áreas como baños.

Se harán visitas de control realizadas por la empresa prestadora del servicio doméstico para establecer la satisfacción del cliente y el nivel de confianza y seguridad que encuentra en el servicio contratado.

2.3 MERCADO POTENCIAL Y OBJETIVO

2.3.1 Mercado Potencial. El mercado potencial para el presente estudio de mercados serán todas las familias de Barrancabermeja que pertenezcan a los estratos 4, 5 y que equivalen a 10.935 hogares. El estrato dos y tres no se tiene en cuenta puesto que no tiene la capacidad económica de contratar el servicio doméstico y son las mujeres de estos estratos las que generalmente prestan este servicio.

Estrato	No. familias	%
4	6.561	60 %
5	4.374	40%
Total	10.935	100%

2.3.2 Mercado Objetivo. El mercado¹¹y¹² objetivo del presente estudio son todas las familias de Barrancabermeja interesadas en el servicio doméstico pertenecientes a los estratos 4 y 5.

Estrato 4: 6.561 familias

Estrato 5: 4.374 familias

2.4 INVESTIGACIÓN DE MERCADOS

2.4.1 La Demanda

2.4.1.1 Descripción del Problema de Investigación de Mercados. Los hogares hoy en día están sujetos a las exigencias de la vida cotidiana. Esto implica menos tiempo para compartir en familia, compartir con los hijos y dedicar tiempo al cuidado de las labores del hogar. Muchas de estas familias ven la necesidad de tener una persona que se encargue de mantener aseado el hogar, tener la alimentación lista para las personas que viven en la casa, así como otros menesteres propios del oficio, muchas veces ante estas necesidades las familias buscan personal confiable para encargar este trabajo y no es fácil encontrar personas con buenas referencias y que generen confianza, la informalidad en este oficio es alta.

Esta situación genera la necesidad de contar con una empresa que ofrezca servicio doméstico en Barrancabermeja, que brinde confianza a sus clientes tiene relevancia, no sólo porque provee fuentes de empleo, sino también porque genera valor agregado a lo que tradicionalmente se hace a nivel doméstico, mejorando así la calidad de vida de las personas y los hogares de Barrancabermeja.

Actualmente para saber el grado de aceptación o factibilidad de montar una empresa de esta naturaleza no existe una investigación o estudio relacionado con

¹¹ Fuente: alcaldía de Barrancabermeja/oficina de planeación municipal

¹² http://www.camaradirecta.com/xmod_descargas/images/descargas29.pdf

el tema servicio doméstico en Barrancabermeja. Se desconoce la manera de reaccionar frente a una oferta de servicios por parte de una empresa especializada y que este desconocimiento puede llevar a tomar decisiones no acertadas por parte de los autores del proyecto o emprendedores, por lo tanto, es necesario hacer una investigación de mercados que suministre información sobre las variables del mercado que intervendrían en esas decisiones.

2.4.1.2 Necesidades de información.

Es necesario indagar sobre los siguientes aspectos:

- Se requiere conocer las preferencias, hábitos y costumbres para identificar su comportamiento y las estrategias que den solución a las necesidades sobre servicio doméstico especializado.
- Se hace necesario conocer si existe una oferta formal de estos servicios para evaluar su nivel de competitividad con respecto a la comercialización de este servicio.
- De la misma manera se debe conocer el perfil del cliente por medio del cruce de variables sobre la información recolectada para ofrecerle el servicio más adecuado a sus necesidades.
- También es necesario determinar cuánto se paga en promedio por el servicio doméstico en el municipio de Barrancabermeja
- Se debe reconocer el canal de prestación del servicio en el mercado de los servicios domésticos.

- Es necesario conocer el comportamiento de la plaza evaluando históricamente sus tendencias sobre la comercialización de empresas de servicio doméstico para identificar estacionalidades y respuestas a las diferentes tendencias del mercado.
- Identificar mediante un proceso de selección la mejor estrategia de publicidad a través del análisis sobre la respuesta emocional del cliente a los estímulos del entorno con el fin de ofrecerle una publicidad acertada que logre posicionar en su mente el servicio.

2.4.1.3 Ficha Técnica de la Demanda

Cuadro 5. Ficha técnica de la demanda

TIPO DE INVESTIGACIÓN	<p>Exploratoria: Facilita la indagación del mercado para conocer sus gustos y preferencias con respecto al servicio a comercializar.</p> <p>Descriptiva: A través de la información recolectada, analizada y tabulada se describen las características de la población objetivo en relación a gustos, preferencias y requerimientos.</p>
MÉTODO DE INVESTIGACIÓN	<p>Deductivo: Permite analizar datos generales aceptados como válidos, en el sector para llegar a conclusiones particulares de la población objetivo.</p> <p>Observación: Permite la recopilación y registro de información sobre el comportamiento o conducta de la población objetivo.</p>
FUENTES DE INFORMACIÓN	<p>Primarias: Encuestas realizadas a los hogares o familias de los estratos 4 y 5 de Barrancabermeja.</p> <p>Secundarias: Textos utilizados dentro de la carrera de Gestión Empresarial acerca de análisis de mercado y estudios sobre el mercado objetivo realizado por instituciones como la Cámara de comercio y otros organismos, tesis relacionadas y documentos de entidades que presten servicio de <i>outsourcing</i>.</p>

TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN	Encuesta
INSTRUMENTO PARA RECOLECTAR LA INFORMACIÓN	Cuestionario estructurado
MODO DE APLICACIÓN	Directa
DETERMINACIÓN DE LA MUESTRA	<p>Se utilizará el muestreo aleatorio simple, donde:</p> <p>Z = 1.96 Nivel de confiabilidad del 95%</p> <p>N = Población objetivo = 10.935 familias de Barrancabermeja de los estratos 4 y 5</p> <p>p = 50% = 0.5</p> <p>q = 50% = 0.5</p> <p>e= 0.05</p> $n = \frac{NpqZ^2}{(N-1)e^2 + pqZ^2}$ <p>N = $([1.96]^2 \times (0.5 \times 0.5) \times 10.935) / ([1.96]^2 \times (0.5 \times 0.5) + (0.05)^2 \times (10.935 - 1))$</p> $n = \frac{10.501,974}{28,28954} = 371,16$
MARCO MUESTRAL	<p>Familias de los estratos 4 y 5 de Barrancabermeja</p> <p>Estrato 4: 6.561 familias</p> <p>Estrato: 5 4.374 familias</p>
ALCANCE	Barrancabermeja
TIEMPO DE APLICACIÓN	11 y 12 de abril de 2014

2.4.2 Tabulación, presentación y análisis de resultados. Se aplicó un cuestionario a 372 hogares en Barrancabermeja, pertenecientes a los estratos 4 y 5, mercadeo objetivo del proyecto (ver Anexo A). Los resultados se presentan en hoja de cálculo Excel y se elabora el cuadro con los datos, la gráfica respectiva y el análisis de cada pregunta.

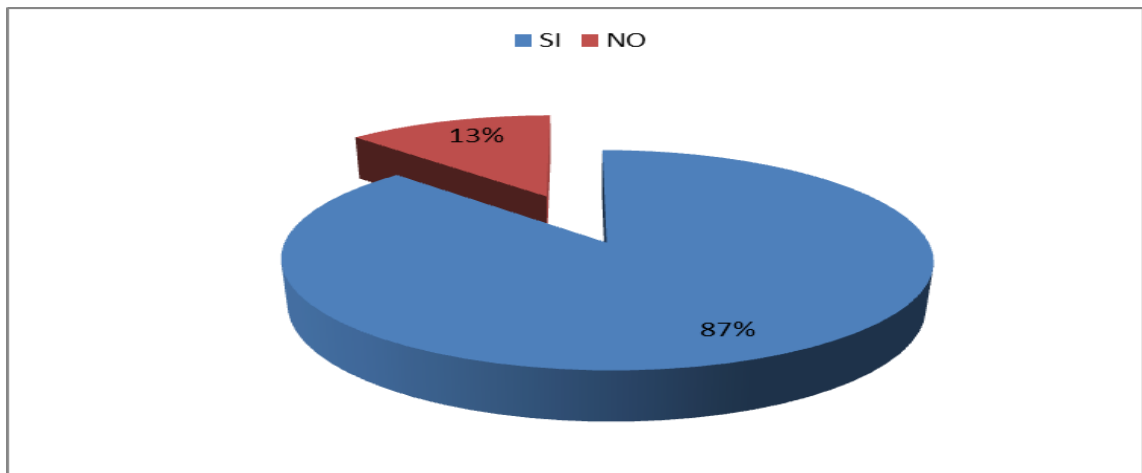
Pregunta 1: ¿Tiene usted servicio doméstico actualmente?

Cuadro 6. Actualmente tiene empleada de servicio doméstico

ÍTEM	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	325	87 %
NO	47	13 %
TOTAL	372	100%

Fuente: Autores del Proyecto

Gráfico 1. Actualmente tiene empleada de servicio doméstico



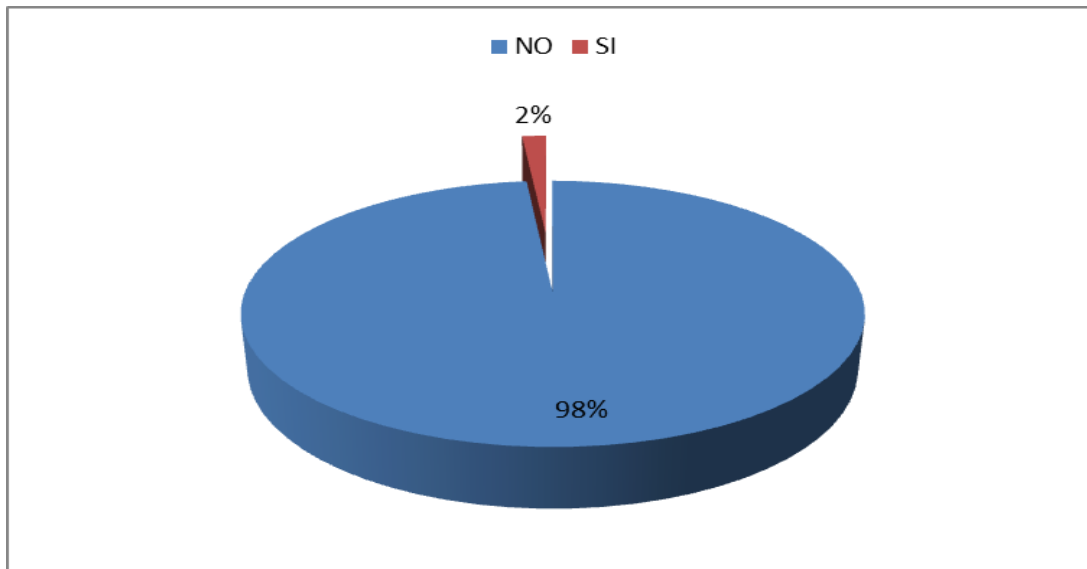
El 87% de la población tiene actualmente servicio doméstico, esto indica que en la ciudad es alta la necesidad de contratación de este servicio lo que muestra claramente que hay una demanda de este y le da al proyecto una oportunidad para su montaje.

Pregunta 2: ¿Tiene usted contrato escrito con su empleada doméstica?

Cuadro 7. Tiene contrato con su empleada doméstico

ÍTEM	FRECUENCIA	PORCENTAJE
NO	320	98%
SI	5	2%
TOTAL	325	100%

Gráfico 2. Tiene contrato con la persona que le presta servicio doméstico



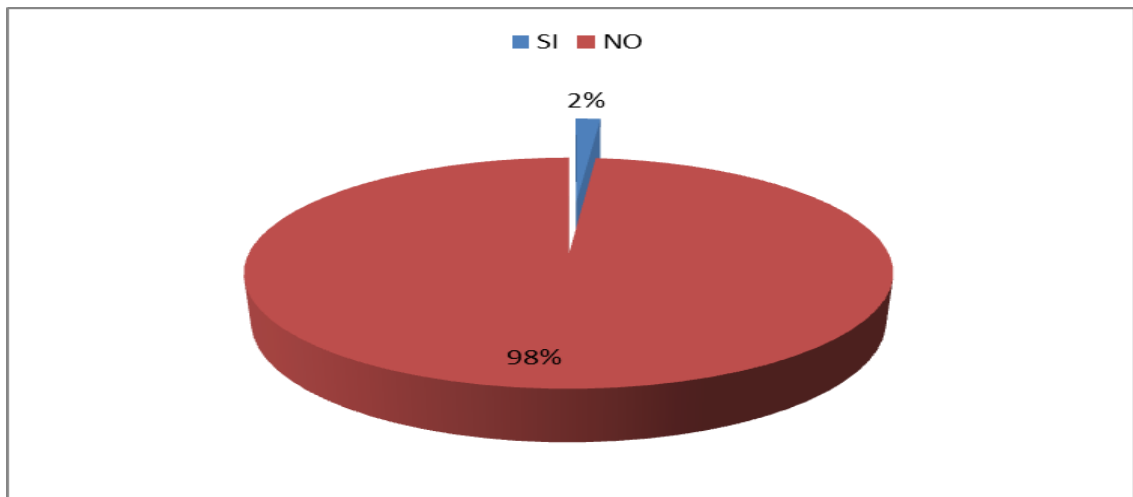
De la población que actualmente tiene servicio doméstico, el 98% de ellas no tienen contrato escrito ni condiciones claras de trabajo para sus empleadas en ninguna modalidad, esto podría traer problemas a futuro en el momento a los hogares cuando una empleada de servicio doméstico sea despedida o se quiera retirar. Este aspecto le da más relevancia al concepto del proyecto lo que significa una oportunidad grande para iniciar labores

Pregunta 3: ¿Tiene asegurada a riesgos laborales a la persona que trabaja con usted en la prestación de servicios domésticos?

Cuadro 8. Tiene asegurada a su empleada a una ARL

ÍTEM	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	5	2,00%
NO	320	98,00%
TOTAL	325	100%

Gráfico 3. Tiene asegurada a su empleada a una ARL



El 98% de la población manifiesta no tener asegurada a su empleada doméstica a una ARL. Solo el 5% cumple con esa norma. Lo cual muestra el grado de informalidad en el que se desempeña esta actividad en la ciudad y el desconocimiento por parte de las personas que contratan de este requerimiento y marca un factor positivo para el montaje del proyecto en beneficio de las empleadas domésticas.

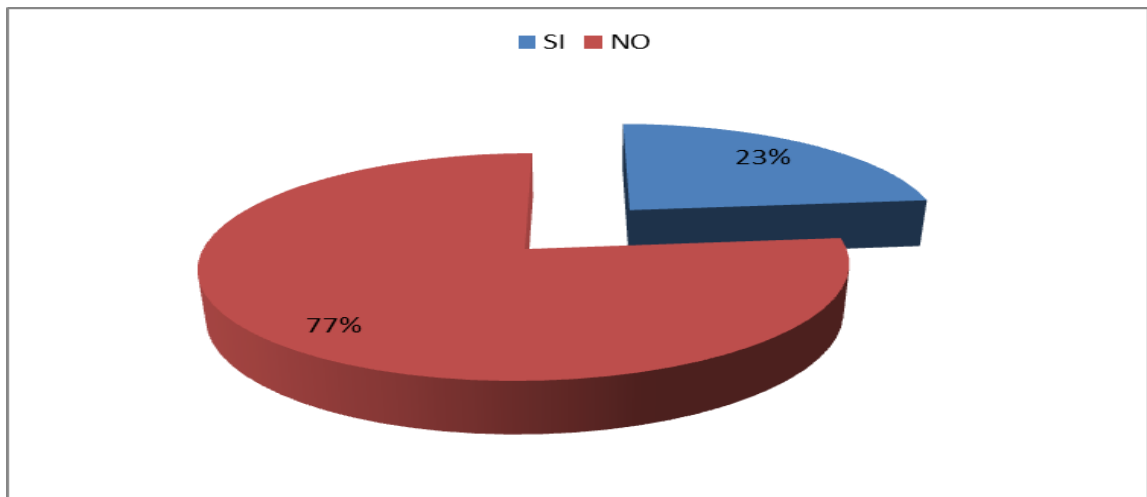
Pregunta 4. ¿Se encuentra satisfecho con la persona que trabaja en su hogar como empleada domestica

Cuadro 9. Satisfacción del servicio prestado por la empleada domestica

ÍTEM	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	76	23,00%
NO	249	77,00%
TOTAL	325	100%

Nota: al insertar en el programa de Excel los resultados de la pregunta el mismo programa calcula los porcentajes y los asigna, de tal manera que se realiza el análisis y se colocan los datos mostrados en el grafica descrita. Si se colocara el 23,38 habría que bajarle al otro porcentaje a 76,62 y sería un error alterar los resultados.

Gráfico 4. Satisfacción del servicio prestado por la empleada domestica



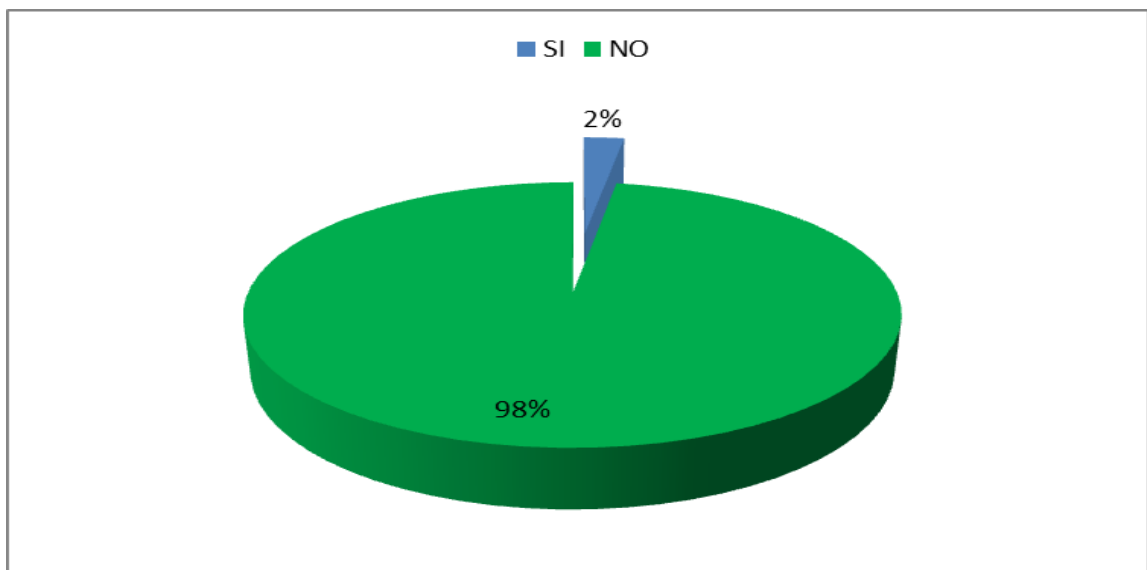
Para el 77% de población no se sienten satisfechos con el servicio prestado por parte de las empleadas domésticas. Esto muestra que el proyecto tiene oportunidades dado que los clientes buscan calidad del servicio en cuanto al cuidado y trabajo en el hogar. Los factores de insatisfacción son bastantes y otros podrían salir a en el momento de la encuesta lo que haría complejo para este caso medir este aspecto.

Pregunta 5: ¿La persona que trabaja en su casa como empleada de servicio doméstico es de absoluta confianza?

Cuadro 10. Confianza con el personal doméstico contratado

ÍTEM	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	8	2,00%
NO	317	98,00%
TOTAL	325	100%

Gráfico 5. Confianza con el personal doméstico contratado

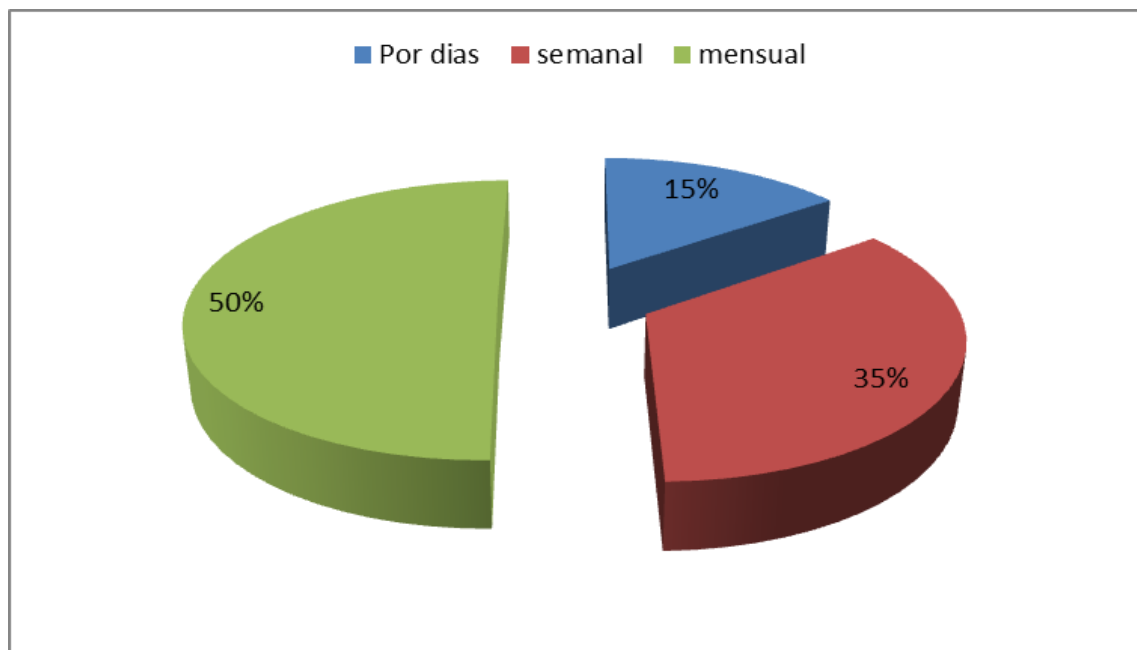


Pregunta 6 ¿preferencia de contratación de su empleada doméstica?

Cuadro 11. Preferencia de contratación del servicio doméstico

ÍTEM	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Por días	56	15%
Semanal	129	35%
Mensual	187	50%
TOTAL	372	100%

Gráfico 6. Modalidad de contrato utilizado con el servicio doméstico



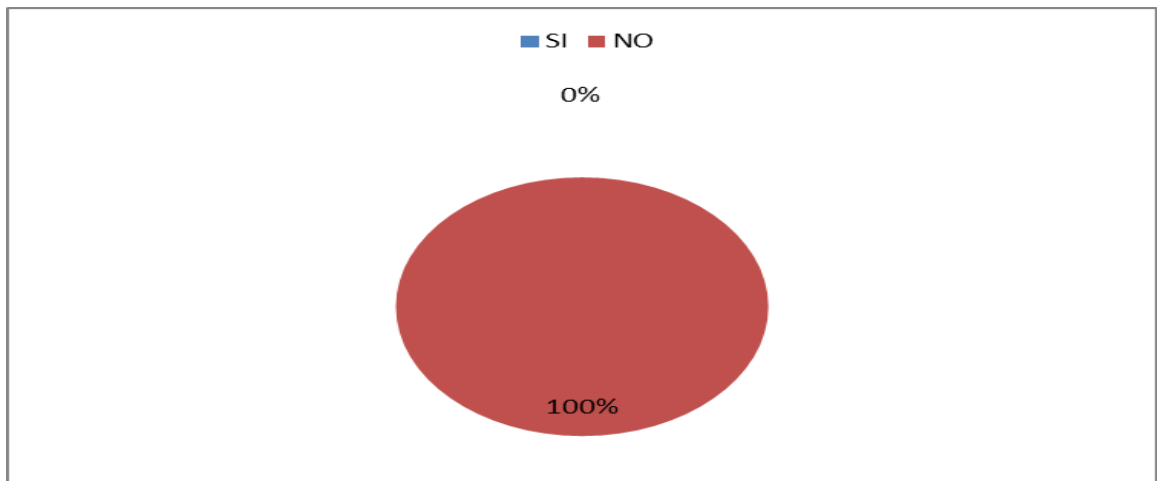
El 50% de la población tienen contrato mensual con sus empleados domésticos, el 35 lo hacen por semana y el 15% por días, esto muestra que la contratación que podría darse a través de la empresa generaría estabilidad para los empleados y confianza para los clientes.

Pregunta 7. ¿Conoce alguna empresa de suministro de servicios de empleadas domésticas?

Cuadro 12. Conocimiento de empresas que suministren servicios de empleadas domesticas

ÍTEM	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	0	0,00%
NO	372	100,00%
TOTAL	372	100%

Gráfico 7. Conocimiento de empresas que suministren servicios de empleadas domesticas



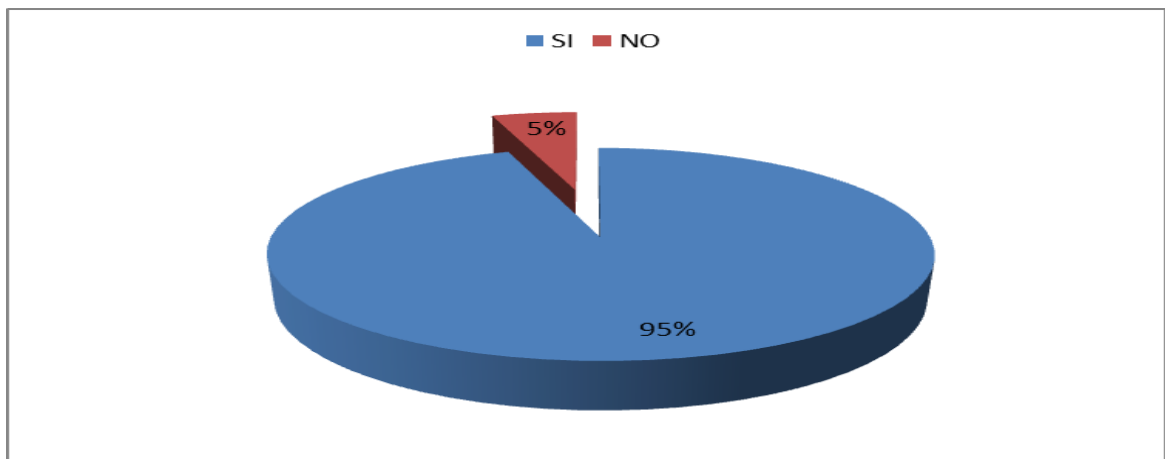
El 100% de la población manifestaron que no conocían alguna empresa especializada en suministro de empleadas domésticas. Lo cual muestra un panorama positivo para el presente proyecto dado que no tiene competencia directa.

Pregunta 8. ¿Contrataría los servicios de una empresa especializada en suministrar servicios domésticos en la modalidad mensual.

Cuadro 13. Disposición a contratar servicio doméstico en la modalidad mensual

ÍTEM	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	353	95,0%
NO	9	5,0%
TOTAL	372	100%

Gráfico 8. Disposición a contratar servicio doméstico.



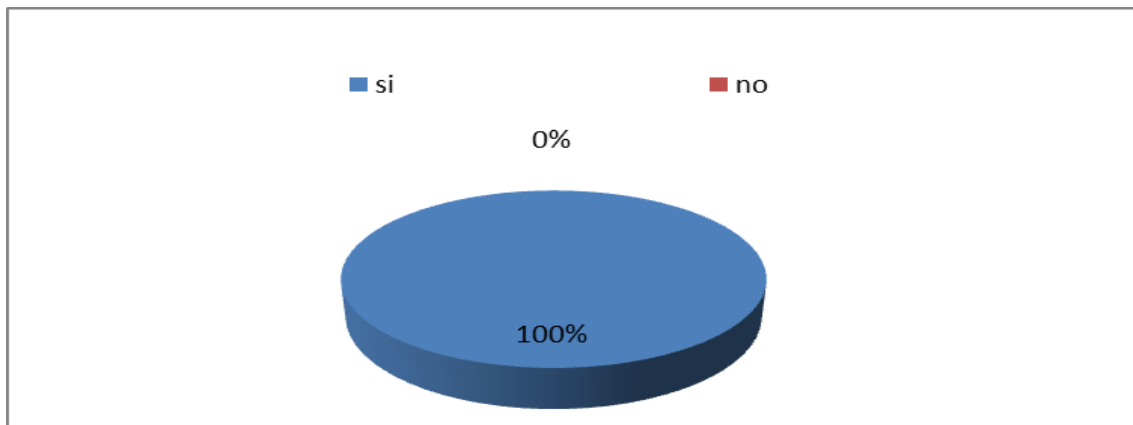
El 95% de la población dicen estar dispuestos a contratar servicios de empleada de servicio doméstico en la modalidad mensual esto es un factor favorable para el proyecto porque demuestra que existe demanda potencial dispuesta a contratar estos servicios.

Pregunta 9 ¿le gustaría contratar el servicio doméstico con conocimientos en primeros auxilios y manipulación de alimentos.

Cuadro 14. Nivel de aceptación de la empleada de servicio doméstico con preparación en primeros auxilios y manipulación de alimentos

DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	372	100%
No	0	0%
Total encuestados	372	100%

Grafico 9 Nivel de aceptación de la empleada de servicio doméstico con preparación en primeros auxilios y servicio doméstico



El 100% de la población manifestó que les gustaría que la persona asignada a prestarles el servicio tuviese conocimientos de primeros auxilios y manipulación de alimentos. Estos resultados sirven para poder diseñar programas de capacitación o enviar a programas de capacitación al personal seleccionado para que trabaje como empleada de servicio doméstico convirtiéndose en un atributo diferenciador.

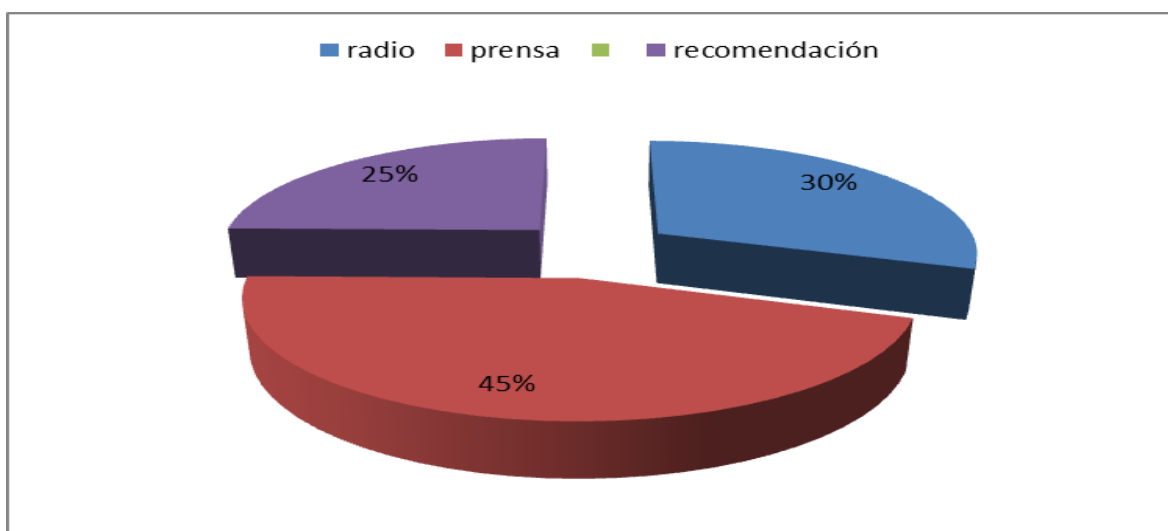
Pregunta 10: ¿Qué medio de comunicación usa para buscar su empleada doméstica?

Cuadro 15. Como contacta el servicio doméstico cuando lo necesita

DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Radio	112	30%
Prensa	168	45%
Recomendación	92	25%
Total encuestados	372	100%

Fuente: Autores del Proyecto

Gráfico 10. Como contacta el servicio doméstico cuando lo necesita



El 45% de los hogares encuestados buscan su empleada doméstica por la prensa y el 30% o lo hacen por anuncios de la radio, esto quiere decir que la empresa debe planear su comunicación apoyándose más en estos medios de comunicación.

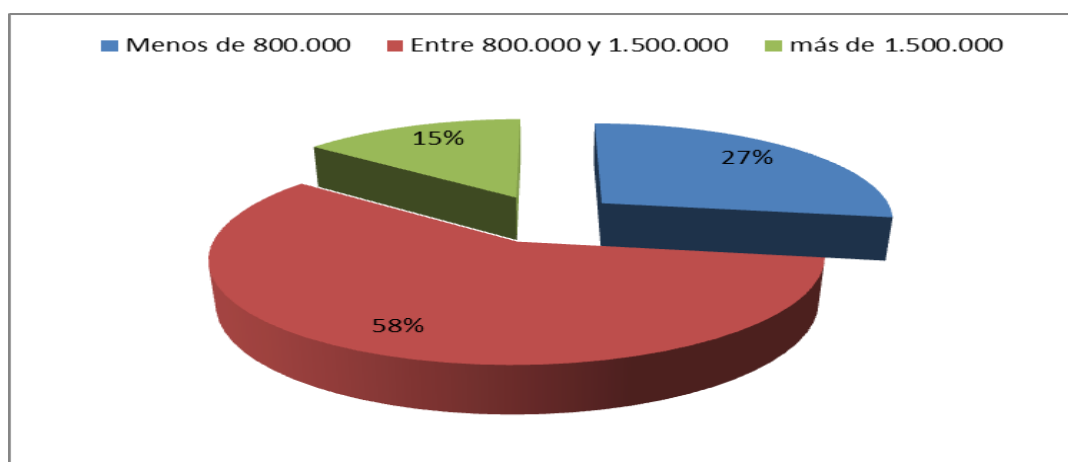
Pregunta 11. ¿Cuánto ha pagado promedio en el mes por el servicio de empleada domestica

Cuadro 16. Precio pagado promedio por un servicio doméstico en el mes con tiempo de 8 horas diarias.

DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Menos de 800.000	89	27%
Entre 800.000 y 1.500.000	189	58%
más de 1.500.000	47	15%
Total encuestados	325	100%

Estos valores están dentro del rango de los salarios mínimos mensuales incluyendo las prestaciones sociales, seguridad y pensión además de riesgos laborales.

Gráfico 11. Precio pagado por un servicio doméstico de 8 horas



Se observa que el 58% de población está pagando entre \$800.000 y \$1.500.000 pesos mensuales por el servicio y el 27% está pagando menos de \$800.000 lo cual indica el rango de precio que se paga en promedio en la ciudad de Barrancabermeja.

2.4.3 Estimación de la Demanda. La población está conformada por 10.935 hogares de la ciudad de Barrancabermeja, Según datos de la alcaldía de Barrancabermeja. La encuesta está determinada por 372 unidades. Según los resultados de la encuesta a la pregunta 8 353 hogares encuestados dijeron estar dispuestos a contratar el servicio en la modalidad mensual con 95%.

N es el tamaño de la muestra = 10.935

$10.935 \times 95\% = 10.388$ personas dispuestas a contratar los servicios de servicio doméstico especializado.

Cuadro 17. Estimación de la demanda

TOTAL FAMILIAS HOGARES 5 Y 6 DE BARRANCABERMEJA	PORCENTAJE DE FAMILIAS DISPUESTAS A CONTRATAR	TOTAL ESTIMACIÓN DE LA DEMANDA (Familias estratos 5 y 6 x %)
10.935	95%	10.388 HOGARES

Fuente: Autores del Proyecto

2.4.4 Proyección de la demanda. Para la proyección de la demanda se tomará el índice de crecimiento de hogares según el Departamento Administrativo Nacional de Estadística, DANE, proyección del censo 2012. Santander tendrá un crecimiento poblacional proyectado a cinco años correspondiente a 579.119 año 2012, 589.211 año 2013, 599.242 año 2014, 609.211 año 2015, 619.261 año 2016.

Cuadro 18. Proyección de hogares 2012 – 2016 por departamento

DP	Departamento	2012	2013	2014	2015	2016
05	Antioquia	1.749.593	1.788.805	1.828.314	1.867.967	1.906.102
08	Atlántico	577.926	591.836	605.662	619.364	633.651
11	Bogotá, D.C.	2.326.703	2.385.391	2.444.402	2.503.727	2.561.685
13	Bolívar	478.698	489.113	499.699	510.414	521.757
15	Boyacá	366.959	371.549	375.994	380.316	385.280
17	Caldas	279.584	282.936	286.303	289.646	293.065
18	Caquetá	117.433	120.085	122.782	125.536	128.355
19	Cauca	361.505	368.869	376.234	383.600	391.870
20	Cesar	241.906	247.976	254.072	260.188	266.583
23	Córdoba	369.856	378.903	388.200	397.670	407.675
25	Cundinamarca	721.246	738.634	756.151	773.770	792.211
27	Chocó	113.241	115.920	118.631	121.347	124.328
41	Huila	296.539	303.721	310.916	318.090	325.157
44	La Guajira	184.027	191.090	198.262	205.536	213.003
47	Magdalena	286.197	291.617	297.035	302.477	308.544
50	Meta	254.160	261.622	269.132	276.680	284.397
52	Nariño	440.255	450.733	461.293	471.930	482.761
54	Norte de Santander	338.975	345.346	351.852	358.489	365.442
63	Quindío	164.342	166.649	168.946	171.223	173.539
66	Risaralda	272.306	276.617	280.936	285.213	289.439
68	Santander	579.119	589.211	599.242	609.211	619.261
70	Sucre	191.530	195.313	199.116	202.944	207.056
73	Tolima	393.327	397.618	401.877	406.092	410.617
76	Valle del Cauca	1.298.470	1.326.095	1.353.924	1.381.883	1.408.376
81	Arauca	60.001	61.112	62.204	63.291	64.441
85	Casanare	94.679	97.542	100.425	103.315	106.217
86	Putumayo	90.029	92.053	94.149	96.320	98.553
88	Archipiélago de San A	21.890	22.293	22.693	23.095	23.522
90	Grupo Amazonas	70.585	72.218	73.905	75.616	77.402
00	Total Nacional	12.741.081	13.020.867	13.302.351	13.584.950	13.870.289

Fuente: Proyección de hogares. DANE. 2012

Lo anterior constituye un incremento del 1,69% anual para el establecimiento de nuevos hogares, por tal motivo, la proyección de la demanda para el presente proyecto queda de la siguiente manera:

Cuadro 19. Proyección de la demanda para los hogares de la ciudad de Barrancabermeja

AÑO	HOGARES MAS INCREMENTO ANUAL DE 1,69%
2012	10.388
2013	10.742
2014	10.924
2015	11.108
2016	11.296

2.5 OFERTA O COMPETENCIA

De acuerdo a la investigación realizada por los autores del proyecto en el Departamento Administrativo de Estadísticas – DANE, se pudo constatar que no existe en Barrancabermeja una empresa que ofrezca servicio doméstico especializado. El personal doméstico es contratado de manera informal.

De otra parte, no es lógico ni procedente analizar una competencia informal que no tiene estadísticas ni datos fiables. Traer a un análisis las empresas de Bucaramanga que podrían tener expansión sería aplicar lo mismo para todas las empresas del país que manejan el mismo concepto y se debería por consiguiente enunciar cada una de ellas. Cabe anotar en este ítem que la empresa no es bolsa de empleos sino una empresa de suministro de personal doméstico para los hogares.

Tampoco es procedente analizar las bolsas de empleo porque ellas se enfocan en la selección de personal en campos administrativos y comerciales para empresas dado los altos costos de ellas no se involucran en este tema. En el caso de servicios y asesorías ellos contratan el servicio de aseo y limpieza para empresas.

Competencia Directa: Para la proyección de la oferta y atendiendo los resultados del estudio de mercados, se realizó una investigación a nivel regional pero no se encontró ninguna empresa de colocación de personal en Barrancabermeja ni alguna que ofrezca servicio doméstico, por lo tanto, no existe oferta específicamente para el sector de servicio doméstico especializado.

La oferta actual del servicio se hace directamente empleado-patrón, los cuales han sido recomendados por alguna persona conocida o han sido solicitados directamente por anuncio radial o periódico local y solo la empresa SOLIGAS permite utilizar su razón de persona jurídica para la afiliación al seguro social y

pensión de las empleadas domésticas pero en ninguna manera establece vínculo laboral alguno.

2.5.1 Necesidades de Información: Determinar la competencia que existe en la ciudad de Barrancabermeja para los servicios de empleadas domésticas.

Establecer el grado de cobertura del sector de servicios temporales en cuanto a los servicios domésticos.

Análisis de la competencia:

SERVIMOS LTDA.

ESLOGAN: CALIDAD Y SERVICIO. Suministran empleadas domésticas internas, externas y por días. Aseadoras por días y horas para empresas. Productos e implementos de aseo. Dotaciones. Carrera 38 # 46-33, cabecera Bucaramanga, Santander.

SINCO, Limpieza y Mantenimiento Diario, Lavado de alfombras y tapicería, Cristalizado de pisos, encerados de pisos, limpieza de techos, limpieza de vidrios y jardinería, PBX 6302585-84 Fax 6704629 Carrera 20 37-71 Bucaramanga. Es la empresa que más podría tener posibilidades de expansión en Barrancabermeja por su capacidad financiera y logística, aunque hay que aclarar que solo se dirige al sector empresarial.

2.6 DEMANDA POTENCIAL INSATISFECHA

La demanda potencial insatisfecha sería del 77% según la pregunta 4, de los 325 hogares encuestados 249 manifestaron estar insatisfechos con el servicio y a este mercado será dirigido el proyecto.

2.7 CANALES DE COMERCIALIZACIÓN

2.7.1 Estructura de los canales actuales. El canal actual de comercialización del servicio doméstico es el directo dado que es el que se realiza entre el cliente y la persona que ofrece su servicio.

2.7.2 Ventajas y desventajas del canal directo.

Ventajas:

Empresa – cliente final.

- El cliente que paga lo justo.
- El servicio es de mejor percepción de los clientes.
- Facilita el contacto directo entre la empresa y el cliente final con la posibilidad de escuchar la voz del cliente.
- Agiliza la adaptación a los cambios del mercado o del servicio.
- Contacto directo con el cliente, lo cual hace oportuno el servicio.
- Detectar nuevas expectativas o necesidades del cliente.

Desventajas:

- La empresa puede manipular los precios a su criterio propio, lo que puede afectar al cliente final.
- Imposibilidad de cubrir gran parte de las expectativas de todos los clientes

2.7.3 Selección de los canales de comercialización. El canal de comercialización del servicio de empleadas domésticas por parte de la empresa debe ser directo por la naturaleza del mismo. La empresa contactará directamente los clientes y responderá a ellos por la prestación del mismo.

2.8 PRECIO

2.8.1 Análisis de precios de la competencia. La empresa de servicio doméstico especializado no tiene competencia directa en Barrancabermeja, no hay empresas de este tipo en la ciudad. Pero podrían tomarse como referencias los valores que se cancelan de manera informal a las personas que ejercen estas actividades y que oscilan mensualmente entre \$800.000 y \$1.500.000 pesos.

2.8.2 Estrategias de fijación de precios. Para salir al mercado es prudente antes de fijar un precio, determinar una estrategia clara que primero sea competitiva lógicamente tomado como base la estructura de costos de producción del servicio y gastos que se incurrirían, más un margen de rentabilidad razonable y acorde a los precios del mercado actual para ser más competitivos.

Teniendo en cuenta estos datos se incursionará en el mercado con precios sugeridos por parte del consumidor del servicio; siempre y cuando cubran los costos de promoción del servicio y dejen un margen de rentabilidad que sea sostenible dentro de los próximos cinco años de vida útil del proyecto.

2.9 PUBLICIDAD Y PROMOCIÓN

2.9.1 Objetivos

- Informar mediante una campaña publicitaria a los clientes de Barrancabermeja los servicios de la empresa “SERVIHOGAR”. Para esto se deben desarrollar estrategias agresivas de publicidad y promoción promoviendo la existencia de una nueva modalidad en servicio doméstico y posicionar la empresa en la población del municipio de Barrancabermeja.
- Generar recordación de la existencia de una empresa prestadora de servicios domésticos por medio de estrategias de publicidad en el municipio de

Barrancabermeja estableciendo diferentes pautas publicitarias para el mantenimiento de su imagen en el punto de venta donde se ofrece el servicio.

- Persuadir a los hogares del municipio de Barrancabermeja de los estratos 5 y 6 sobre el servicio doméstico ya que será una mejor alternativa para obtener un servicio eficaz, amplio y con todas las garantías.

2.9.2 Logotipo. El logo es una representación de una casa que denota un hogar con texto amigable que en conjunto componen la marca o el nombre de la empresa. La escogencia del nombre es de libre criterio de los autores. La palabra 'Servihogar' denota SERVICIOS en su primera parte SERVI, y la palabra hogar HACE REFERENCIA al contexto del hogar o al sitio en donde se prestará el servicio.

Figura 2. Logo de la empresa 'Servihogar'



2.9.3 Eslogan

“calidad, confianza y talento humano”

El eslogan busca posicionar el servicio en la mente de los clientes convirtiéndose en un anclaje en la mente resaltando las cualidades o atributos principales del servicio de la empresa.

2.9.4 Análisis de medios. Los medios de comunicación son el canal para anunciar la llegada de un servicio o producto al mercado y sirven para comunicar mensajes efectivos logrando persuadir a los clientes.

- ¹³**La prensa (periódicos, revistas)** es un medio con alto nivel de credibilidad y gran flexibilidad geográfica. Se trata de un medio leído por personas que gustan de información por lo que la publicidad puede ser más extensa y precisa. La mayor fuente de ingresos en los periódicos por concepto de publicidad es gracias a los vendedores locales y los anuncios clasificados.
- **La televisión:** Llega a un alto número de personas, es un medio caro y de gran impacto. Se utiliza para anunciar productos o servicios de amplio consumo.
- **La radio:** Tiene varias fortalezas como medio de publicidad: selectividad de audiencia, muchos oyentes fuera de casa, bajos costos unitarios y de producción, oportunidad y flexibilidad geográfica. Los anunciantes locales son los usuarios más comunes de la publicidad a través de la radio, por lo que contribuyen con más de tres cuartas partes de todos los ingresos de ese medio.

¹³ <http://todopublicidad.wordpress.com/2009/07/06/los-medios-publicitarios/>

- **Internet:** Representa una publicidad de bajo costo, que llega de forma personalizada al lector y en cualquier parte del mundo. Es una gran oportunidad para pequeñas empresas. Sin embargo, a pesar de las ventajas, el consumidor suele ignorar estos mensajes debido a la saturación.

Los medios exteriores: Llegan a todo ciudadano debido a que se concentran en lugares públicos. El mensaje es sencillo, mucha imagen y poco texto.

2.9.5 Selección de medios. Los medios a utilizar son medios impresos como el periódico, según la encuesta en la pregunta 10, el 45% manifiesta que buscaría por ese medio el servicio doméstico, igualmente haremos cuñas radiales en la emisora 'Yariguies' que es la emisora tradicional de la ciudad y emitiremos una pauta televisiva en el canal local dado que no tiene un costo alto.

2.9.6 Estrategias publicitarias. Dentro del marketing de servicios el proyecto para darse a conocer al público, creará una estrategia de comunicación a través de medios publicitarios por radio, televisión y prensa como resultado del estudio de mercados, el cual se determina el medio de mayor audiencia y circulación para que llegue al mercado objetivo. Para ello se considera el diseño de una pauta publicitaria no mayor a 25 segundos a través de la emisora 'Yarigüies Estéreo', por ser esta la de mayor sintonía en Barrancabermeja.

Mensaje publicitario. Para pautar este mensaje se da a conocer la siguiente información: ¿No tiene tiempo para las tareas de su hogar?, ¿Necesita personal de confianza? ¡Tenemos todo lo que usted necesita! SERVIHOGAR SERVICIOS DOMESTICOS es una empresa con el más alto grado en calidad, confianza, profesionalidad y seriedad que se adapta a sus necesidades y horarios. Cubrimos todas sus necesidades de su hogar como: aseo, alimentación y cuidado de su ropa. **Nota: Cabe aclarar que la empresa solo se dirigirá a los hogares de la ciudad de Barrancabermeja.**

2.9.7 Presupuesto de publicidad y promoción

2.9.7.1 De lanzamiento. La empresa desarrollara una estrategia comunicacional para el lanzamiento con avisos de prensa, cuñas de radio, anuncio de televisión local y se apoyaran en las t.

Cuadro 20. Ppresupuesto de lanzamiento

ACTIVIDAD	COSTO	TOTAL
AVISOS PRENSA	3 avisos full color cuarto de pagina dominical Cada una por valor de 283.333 en el periódico Vanguardia Liberal en la sección de Barrancabermeja	850.000
CUÑAS RADIO	Paquete promocional de cuñas por 5 cuñas diarias por la emisora Caracol a.m. a un costo de 20.000 x 40 días	800.000
ANUNCIO TV LOCAL	Dos anuncios diarios por 40 días de 20 segundos por valor diario de 20.000	920.000
TOTAL		2.570.000

El proyecto está dirigido solo a los hogares de la ciudad de Barrancabermeja, por eso no se tiene en cuenta una estrategia para incluir el sector empresarial.

2.9.7.2 De operación. Permanentemente se tendrá pauta publicitaria en emisora la Yarigües Estéreo.

Cuadro 21. Publicidad de operación

concepto	valor mensual	valor anual
6 Cuñas radiales diarias a \$ 4.011 por contrato a un año en horario de la mañana.	\$ 721.980	\$ 8.663.760 valor del contrato anual

3. ESTUDIO TÉCNICO

3.1 TAMAÑO DEL PROYECTO

3.1.1 Descripción del tamaño del proyecto. La descripción del tamaño del proyecto hace referencia a la cantidad de servicios contratados por hogares y su proyección de crecimiento durante los próximos cinco años teniendo en cuenta los recursos físicos, humanos y financieros disponibles. La capacidad del proyecto para la atención al público de la empresa prestadora de suministros de empleadas domésticas será el siguiente: Lunes a Viernes en el horario de 8:00 am a 12:00 pm y de 2:00 pm a 6:00 pm, el día sábado se trabajará en jornada continua de 7:00 am a 3:00 pm, el día domingo no se abrirá al público al igual que los días festivos.

Vale aclarar que el tamaño del proyecto está dado por el número de hogares que contratarían servicio doméstico mensual por medio de la empresa “SERVIHOGAR SERVICIOS DOMESTICOS”, representada en un 95 % de la población equivalente a 10.388 hogares de Barrancabermeja.

3.1.2 Factores que determinan el tamaño del proyecto

3.1.2.1 El tamaño del proyecto y la demanda. La demanda está cuantificada en 10.388 hogares como mercado potencial que exigiría tener disponibilidad de un alto número de empleadas, lo cual es difícil cumplir porque el recurso humano no es abundante y el grado de calificación del servicio limita aún más la oferta de personal. Anexando que el de no disponer de un alto número de empleadas disponibles no impide que con lo proyectado se pueda iniciar el proyecto

3.1.2.2 El tamaño del proyecto y los suministros, insumos y mano de obra.

Los suministros e insumos en este proyecto no se requieren; mientras se incluya la disponibilidad de recurso humano que preste el servicio doméstico especializado, sí es un factor importante y limitante del tamaño del proyecto.

3.1.2.3 Tamaño del proyecto, la tecnología y equipos. El proyecto no hace dependencia de este factor, el cual no es limitante alguno.

3.1.2.4 El tamaño del proyecto y la localización. La localización no es un factor limitante porque solo se necesita una oficina para la parte administrativa, en donde atender a clientes.

3.1.2.5 El tamaño y el financiamiento. Para poder responder por el pago de salarios de las empleadas, la empresa necesita tener un buen financiamiento económico. Este es un factor limitante de importancia.

3.1.3 Capacidad del proyecto

3.1.3.1 Capacidad total diseñada. De acuerdo con el estudio de mercados en la pregunta 1, se conoce que el 87% de los hogares, contratan empleada de servicio doméstico y según la pregunta 4, de esa población que contrata, el 77% no está satisfecho con el servicio recibido.

Con esta información trasladada al total de la población objetiva, que equivale a 6.998 hogares, los autores deciden iniciar el proceso con el 1% de este mercado, es decir, 6998 hogares que para efectos de cálculos se aproxima a 70 hogares.

De la misma manera, estos setenta hogares y en concordancia con la pregunta 6, el 50% de este mercado contrata servicios domésticos por meses, siendo el principal objetivo de la empresa y un objetivo de mercadeo secundario para la empresa a largo plazo como la prestación de servicios por días y la venta de insumos y productos para el aseo. Por lo tanto, bajo estas condiciones la empresa requiere para el inicio de la prestación del servicio con dichos requerimientos un total de 35 empleadas.

3.1.3.2 Capacidad instalada. El proyecto tendrá la capacidad diseñada y utilizada inicialmente bajo los mismos parámetros con 6.998 hogares. Los autores deciden el inicio del proceso con el 1% de este mercado, que equivale a 6998 hogares, que para efectos de cálculos se aproxima a 70 hogares. De la misma manera, estos setenta hogares y en concordancia con la pregunta 6, el 50% de este mercado contrata los servicios domésticos por meses siendo el principal objetivo de la empresa y se requiere la prestación del servicio de 35 empleadas.

3.1.3.3 Capacidad utilizada y proyectada. La capacidad utilizada y proyectada son el número de hogares que se está en disposición de atender con su respectiva proyección de crecimiento. Para la prestación del servicio de servicio doméstico y teniendo en cuenta que el número de hogares que se proyectan como mercado objetivo es bastante alto, la empresa solo decidió tomar como referencia para su incursión el 1% de este segmento.

La capacidad proyectada corresponde a un incremento del 10% anual, teniendo como referencia el promedio de servicios aplicados en el primer año de operaciones. Durante el primer año, se proyectaron 35 servicios mensuales que corresponden a 420 servicios anuales, con un incremento del 5% para cada siguiente año.

Cuadro 22 Proyección de servicios

CONCEPTO	SERVICIOS A PRESTAR POR AÑO				
AÑO	1	2	3	4	5
SERVICIOS	420	441	463	486	511

3.2 LOCALIZACIÓN

3.2.1 Macrolocalización. El proyecto se localiza en Barrancabermeja.

3.2.2 Microlocalización. Se plantea la ubicación de la empresa en un local de uno de los centros empresariales de la ciudad, utilizando una matriz que permita seleccionar el sitio conveniente para la evolución y crecimiento de la empresa. Los sitios identificados donde podría funcionar sería los centros empresariales: Cardales y San silvestre teniendo en cuenta los siguientes factores:

- Valor Canon de arrendamiento, facilidad de desplazamiento.
- Cubrimiento y costo de los servicios públicos, disponibilidad de predios.

Cuadro 23. Criterios para la microlocalización

CRITERIO	CALIFICACION	PUNTAJE
Valor canon de arrendamiento (A)	Alto	1
	Medio	2
	Bajo	3
Facilidad de desplazamiento (B)	Alto	3
	Medio	2
	Bajo	1
Cubrimiento y costos de servicios públicos (C)	Alto	1
	Medio	2
	Bajo	3
Disponibilidad de predios (D)	Alto	3
	Medio	2
	Bajo	1
Centro Emp. Cardales	A	2
	B	2
	C	3
	D	1
	TOTAL	8
Centro Emp. San silvestre	A	1
	B	3
	C	3
	D	3
	TOTAL	10

Los resultados de Microlocalización para el proyecto de suministros de servicio doméstico arrojó que la empresa estaría ubicada en el centro empresarial San Silvestre porque es un punto equidistante en la ciudad de Barrancabermeja.

3.3 INGENIERÍA DEL SERVICIO

3.3.1 Ficha técnica del servicio

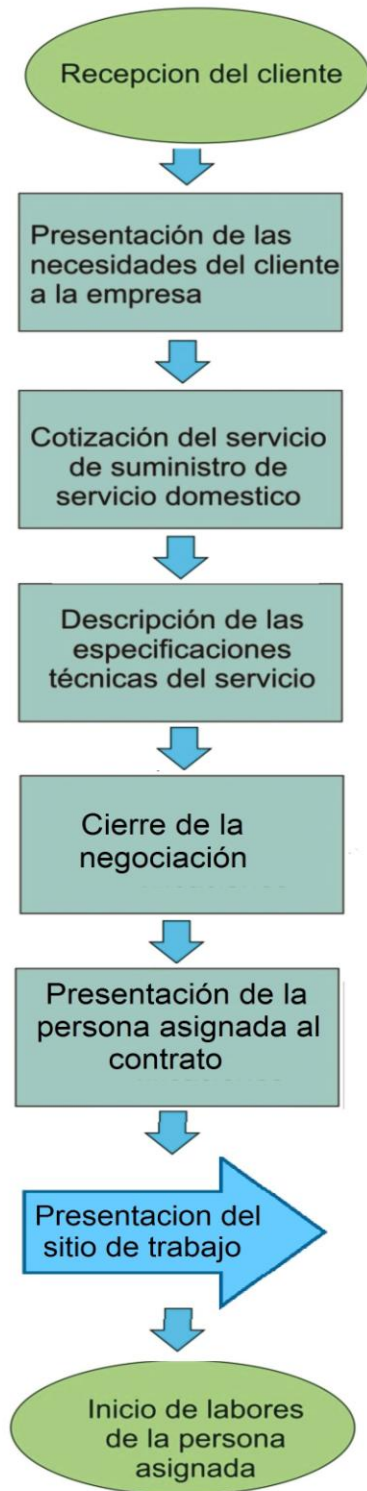
Cuadro 24. Ficha técnica del servicio

ASPECTOS	CARACTERÍSTICAS
Nombre	SERVIHOGAR SERVICIOS DOMESTICOS
Servicio ofrecido	Suministro de personal destinado al servicio doméstico dirigido a hogares de los estratos 5 y 6 de la ciudad de Barrancabermeja, en la modalidad de empleada de tiempo completo externa realizando actividades generales como preparación de alimentos, aseo y limpieza, lavado y planchado de ropa, garantizando calidez, calidad, bienestar y seguridad. La empresa atenderá los requerimientos de los clientes así como las quejas y reclamos por la prestación del servicio en su sede de 7: am a 12 m y de 2: pm a 5: pm de lunes a viernes. El día sábado se trabajará medio día de 8: am a 12 p.m. El servicio en los hogares lo prestaran las personas asignadas a cada solicitud de trabajo por un tiempo de 8 horas siendo flexible a las necesidades y exigencias de los clientes.
Dirección	Centro Empresarial San Silvestre
Modalidades del servicio	Tiempo completo Nota: la modalidad de la empresa es mensual
Horarios de atención	Horario de la oficina de atención a clientes será de 8 horas diarias así: Lunes a viernes de 7 a 12 m y de 2 a 5 pm sábados medio día Para el personal operativo serán en estas tres opciones: De 6 am hasta 3 pm descontando la hora de almuerzo. De 7 am hasta las 4 pm descontando la hora de almuerzo De 8 am hasta las 5 pm descontando la hora de almuerzo.

3.3.2 Descripción técnica del proceso.

- Recepción de la visita del cliente: El supervisor debe describir los servicios que presta la empresa brindando un manejo claro de la información al cliente.
- El cliente presenta sus necesidades de servicios domésticos a la empresa y este debe verificar con él de manera clara cada uno de los requerimientos en su hogar.
- El supervisor realiza la respectiva cotización describiendo el valor de los servicios por el suministro de personas para realizar las labores domésticas.
- El supervisor de servicios debe detallar las condiciones de la prestación del servicio especificando las actividades que realizará la persona teniendo en cuenta los requerimientos del mismo seguido de la especificación de todos los detalles de la negociación.
- El supervisor de servicios hará el cierre de la contratación dejando claro con el cliente las condiciones del pago por el servicio.
- El supervisor de servicios hará la presentación del personal doméstico seleccionado por el cliente para que este de su aprobación.
- El supervisor de servicios junto con el cliente harán la presentación del sitio de trabajo asignado. Para hacer una ambientación del sitio y de las actividades a desarrollar.
- La empleada doméstica asignada inicia el desarrollo de actividades y llevará un plan diario de actividades.

3.3.3 Diagrama de operación del servicio



3.3.4 Control de Calidad. Para este proceso de control de calidad se tendrán en cuenta todas las apreciaciones y aspectos relacionados directamente con los requerimientos del servicio de suministro de empeladas domesticas hechos por los clientes. Deberá hacerse una verificación semanal de la tarea adelantada por el personal contratado para atender los requerimientos de los clientes.

Se desarrollara una estrategia directa con los clientes llamada Mercadeo relacionada con lo que se persigue evaluar como los niveles de satisfacción y generar posicionamiento de la empresa. Se desarrollará una llamada semanal al cliente evaluando el desempeño de la persona asignada. En caso de haber alguna inconformidad se pedirá que se presente por escrito y se hará un cambio de personal.

Otra acción a implementar será las visitas al hogar que se asiste con el personal contratado y verificar las condiciones en la que la empleada doméstica presta el servicio. De esta manera, se podrá tener un control más específico y detallado de las actividades del personal asignado y de las condiciones de trabajo para obtener una alta calidad en el servicio.

Figura 3. Gestión Servihogar

GESTIÓN DE "SERVIHOGAR"					
FICHAS TÉCNICAS MULTIMEDIA					
UNIDAD 1: Los clientes y las claves de satisfacción					
APARTADO 2: Evaluación de la satisfacción del cliente					
DIAPOSITIVA Nº: 2 Contenido teórico					
EJEMPLO Nº 1: APLICACIÓN PRACTICA MODELO DE CUESTIONARIO SERVQUAL					
A continuación, se desarrolla una posible estructura de cuestionario de satisfacción para una empresa de servicio doméstico según el modelo SERVQUAL. Detallando ejemplos de cada una de las cinco dimensiones de la calidad percibida en los servicios					
Elementos de medición		1	2	3	4
Elementos tangibles	El personal tiene un aspecto limpio y aseado				
Elementos tangibles	Elementos de servicio (copas, cubiertos, etc.) en buen estado				
Fiabilidad	Se resuelve de forma eficaz cualquier problema que pueda tener el cliente				
Fiabilidad	Se presta el servicio sin errores				
Fiabilidad	Excelente calidad del servicio de planchado, aseo y lavado de ropa				
Fiabilidad	El punto de cocción y sabor de las comidas es el adecuado				
Capacidad de respuesta	Las empleadas conocen la composición de los platos				
Capacidad de respuesta	Agilidad del servicio de planchado, aseo y lavado de ropa				
Seguridad	Personal de servicio competente y profesional				
Seguridad	La información de la página web es adecuada				
Empatía	El personal se dirige al cliente por su nombre				
Empatía	La atención del personal es cordial y agradable				

3.3.5 Recursos

3.3.5.1 Recurso humano. El recurso humano, lo compone las 35 empleadas que prestarán el servicio doméstico y quienes estarán vinculadas legalmente con la empresa "SERVIHOGAR SERVICIOS DOMESTICOS". Se contará con personal calificado en los procesos administrativos. La empresa tendrá un recurso humano contratado bajo la modalidad de contrato a término fijo por un año renovable según evaluación de desempeño.

Cuadro 25 Requerimiento de personal.

Cargos	
Gerente	1
Secretaria	1
Asesor de recursos humanos	1
Asesor contable	1
Coordinadora de recursos humanos	1
Operarias de servicio domestico	35

3.3.5.2. Recursos Físicos. Se requiere muebles y enseres para el área administrativa

Cuadro 26 Recursos físicos

Ítem	Cantidad	Especificaciones técnicas
Escritorio ejecutivo gerencial	5	Escritorio ejecutivo de 200x 2.10. Patas en combinación de aluminio con tubular de acero y faldón metálico
sillas giratorias ejecutivas	5	Sillón Ejecutivo alto. Tapizado en cuerina. Laterales y posteriores en vinil. Ajuste neumático de altura. Reclinable. Regulador de tensión. Mecanismo de bloqueo. Brazos poliuretano alma de acero. Acojinamiento alta densidad. Base nylon 5 puntas.
Sillas auxiliares	10	Silla de visita Estibable tapizada en tela. Estructura de tubo ovalado cal. 18. Terminado en pintura epoxica texturizada. Acojinamiento en espuma de poliuretano de alta densidad.
Archivador	2	Archivador vertical toscana con 4 cajones, con cerradura de seguridad, acabado con recubrimiento melamínico por dentro y por fuera, resistente al calor, a la humedad y rayones, manijas y correderas metálicas de fácil desplazamiento, apariencia moderna, mayor duración. Ideal para la oficina y espacios de estudio Aglomerado de madera con recubrimiento melamínico Ecofort
Papeleras plásticas	5	
Total	Total	

Cuadro 27 Requerimiento de equipos de oficina

Ítem		Cantidad
Licencias de software Microsoft		5
Computadores.	computador EVC AMD FX-8350 Procesador AMD, FX-8350 4.0GHZ, Memoria DDR3 4GB 1333MHz, Disco Duro de 1TB SATA Board Asus M5A99FX A.R. DDR3,	5
Teléfonos fijos		4
Impresoras	multifuncional (scanner, fax, copiadora, impresora)	2

3.3.6 Relación de Proveedores. Proveedores de equipos de cómputo impresoras y licencias de software COMPUMAX, Esta empresa ofrece garantía en sus productos, está ubicada en Bucaramanga, su sede principal se encuentra en la calle 41 # 35-39, sucursal carrera 33 # 48-109 local 214, Centro Comercial Gratamira.

Compumax es una empresa que dispone permanentemente de inventario y tiene el servicio de enviar los técnicos a Barrancabermeja para hacer las instalaciones y puesta de marcha de los equipos que vende

Proveedores de muebles de oficina. CASA DEL MULTIMUEBLE Muebles de computador Cra 9 # 33-42, Bucaramanga Disponibilidad inmediata. Esta empresa Bumanguesa es la de mayor preferencia en el sector empresarial por la calidad y los diseños de sus muebles,

AXIAL OFFICE Muebles de oficina y divisiones, Cl 34 30-06, Bucaramanga, Colombia Tel: (57) (7) 6345217 www.axialoffice.com, Esta empresa especializada en muebles ejecutivos para oficina tiene calidad en sus productos los que la hace una empresa confiable.

3.3.7 Distribución de la oficina

Cuadro 28. Distribución de la oficina

Área	Metros ²
Área administrativa	32m2
Área de atención a clientes	20 m2
Área de recursos humanos	20 m2
Área total en M²	72 m2

Figura 4. Distribución del espacio en Servihogar



4. ESTUDIO ADMINISTRATIVO

4.1 FORMA DE CONSTITUCIÓN DE LA EMPRESA

Objeto social: suministro de personal y prestación de servicios domésticos

Socios:

NUBIA ESPERANZA MORENO MELÉNDEZ

Aportes: \$25.608.827,50

NÉSTOR ALEXANDER BOHÓRQUEZ MEZA

Aportes: \$25.608.827,50

Representante legal: NÉSTOR ALEXANDER BOHÓRQUEZ MEZA

Nombre comercial: **SERVIHOGAR, Servicios domésticos. S.A.S.**

Su inscripción de SERVIHOGAR SERVICIOS DOMESTICOS LTDA se llevará a cabo a través de la Cámara de Comercio de Barrancabermeja:

- Hecha por Escritura Pública con una duración de cinco años, bajo la posibilidad de ser renovada, con un capital que está representado en recursos propios (ahorros de la propietarios) y a través de un préstamo Bancario
- El procedimiento para constituir la empresa SERVIHOGAR SERVICIOS DOMESTICOS LTDA es el siguiente: Se tramitará la carta de estudio de nombre comercial, ante la Cámara de Comercio y una vez obtenida la aprobación del nombre comercial, y posteriormente expedir el certificado de existencia de la empresa, la cual debe contener por lo menos: nombre (razón social o denominación), nombre del representante legal, identificación, nacionalidad, domicilio social (que debe ser el mismo del establecimiento de comercio), término de duración, objeto social, capital, indicar la forma en que se pagó el capital (efectivo o especie), facultades del representante legal.

- Una vez obtenida la inscripción, se puede solicitar:
- Certificado de existencia y representación legal, registro de libros mercantiles (actas, registro de socios, caja diario, balance e inventarios), RUT ante la administración de impuestos nacionales.

SERVIHOGAR, será Sociedad Limitada, registrada como persona jurídica, desarrollará sus operaciones bajo el régimen común y se registrará ante la DIAN, donde se gestionará el registro único Tributario RUT.

4.2 CULTURA ORGANIZACIONAL

4.2.1 Visión. **SERVIHOGAR SERVICIOS DOMESTICOS LTDA** tiene como visión ser la empresa de servicios domésticos especializados en Barrancabermeja líder en el año 2019, satisfaciendo la necesidad de nuestros clientes, aportándoles confianza y seguridad y generando relaciones duraderas con nuestros proveedores y nuestra gente.

4.2.2 Misión. “SERVIHOGAR SERVICIOS DOMESTICOS LTDA” ofrece servicios domésticos residenciales. Mediante nuestro trabajo en equipo y compromiso de nuestro personal, prestamos servicios de alta calidad para que nuestros clientes reciban un óptimo beneficio y nuestros accionistas un retorno satisfactorio de su inversión con el fin de proteger el medio ambiente, el progreso de nuestro personal y contribuir al desarrollo social y económico de nuestro país.

4.2.3 Objetivos de la Organización. Los objetivos que la Empresa “SERVIHOGAR SERVICIOS DOMESTICOS LTDA” pretende formular para el cumplimiento de la misión y el logro de la visión son los siguientes:

- Conformar una estructura organizacional, sólida y eficiente con la participación del recurso humano en todos sus niveles fomentando un ambiente cultural y laboral que eleve al máximo nivel el interés y motivación del recurso humano.
- Obtener un reconocimiento e imagen como empresa a nivel interno y externo.
- Ofrecer servicios con estándares de calidad que se orienten a la satisfacción de las necesidades de los consumidores.
- Ser líderes en el mercado local de servicios de suministro de personal doméstico.
- Promover un manejo administrativo y financiero con el fin de garantizar la estabilidad, eficiencia y eficacia en la utilización de los recursos.

- **Valores Corporativos. RESPETO A LOS DERECHOS HUMANOS.** Promocionar en los empleados y clientes, la protección integral de los derechos humanos en busca de una expresión libre y participativa dentro de la sociedad.

- **Responsabilidad.** Responder apropiadamente a las necesidades de los clientes de forma tal que se satisfagan sus necesidades alimentarias bajo condiciones saludables y de higiene, los requerimientos de aseo y limpieza del hogar así como el cuidado de ropa, de niños y adultos mayores generando desarrollo y bienestar social.

- **Calidad.** Ofrecer siempre condiciones de salubridad en la manipulación de alimentos y el proceso de limpieza del hogar basado en procedimientos con niveles de calidad brindando eficiencia en cada operación para lograr un posicionamiento en el mercado que permita la sostenibilidad económica, social y ambiental.

4.2.4 Políticas

Política de selección de personal: Se contratará personal de la región que cumpla con los requisitos exigidos por la empresa.

- Contratar solo a las personas que han presentado la documentación y análisis respectivo realizado por la empresa.
- Se contratará preferiblemente al personal que presente condiciones de vulnerabilidad en la figura de madre cabeza de hogar.
- No se darán explicaciones sobre la no aceptación del personal.
- La empresa verificará la información y datos de interés requeridos por el empleador en relación con la persona o empleado a contratar solicitando estos documentos:

Cédula de ciudadanía

Análisis de sus tres últimos empleos.

Referencias familiares

Antecedentes judiciales

Política de ventas: Condiciones generales:

- Los precios, especificaciones y datos del servicio están sujetos a las directrices impuestas por el estado en la fijación del salario mínimo legal vigente.
- SERVIHOGAR SERVICIOS DOMESTICOS LTDA se reserva el derecho de cancelar cualquier servicio requerido por los clientes.

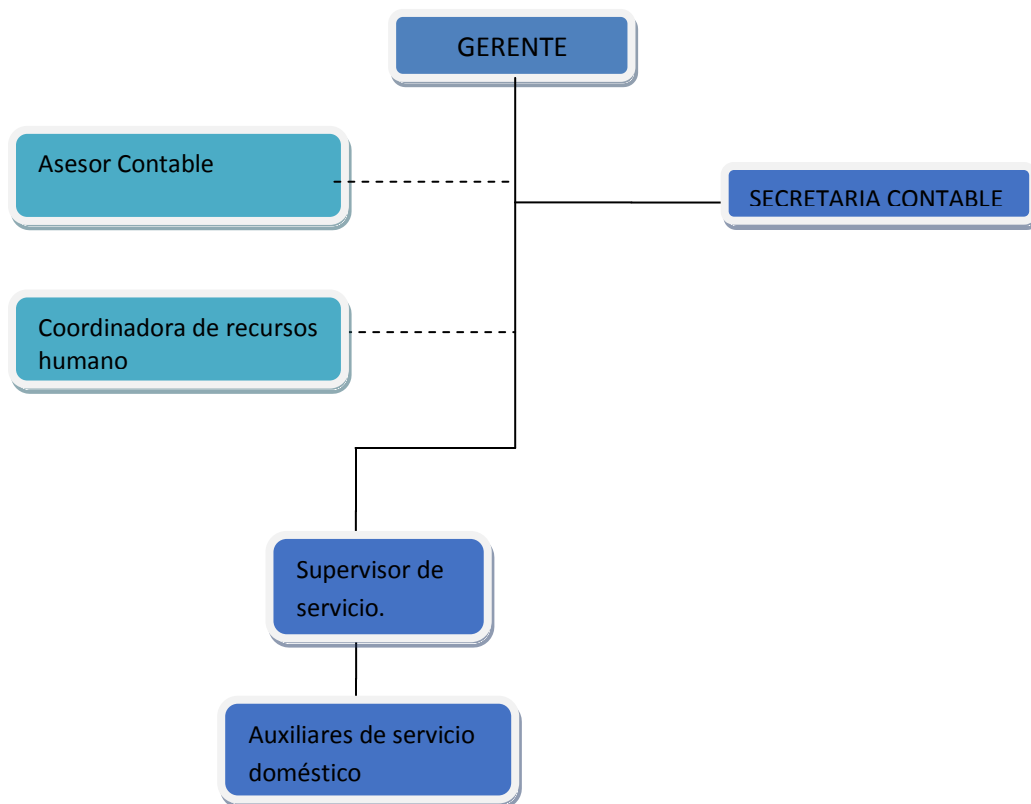
Políticas de compras.

- Los pagos a proveedores de insumos de papelería, oficina y dotación y uniformes serán a 30 días.
- Las compras deberán ser autorizadas por la gerencia y no se darán anticipos a proveedores.

4.3 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL


4.3.1 Organigrama

Figura 5. Estructura Organizacional



4.3.2 Descripción de cargos, funciones y perfil.

Cuadro 29. Manual del gerente

IDENTIFICACION DEL CARGO: GERENTE	
1. OBJETIVOS DEL CARGO El Gerente General tiene responsabilidad directa en la dirección, coordinación, control y evaluación del funcionamiento y actividades de la Empresa, en concordancia con las políticas, planes y estrategias aprobadas; garantiza que los procedimientos y políticas se lleven a cabo dentro del marco de la Ley y que se obtengan los objetivos propuestos, sobre la base de una organización y administración eficiente. Desarrolla las siguientes funciones:	
2. FUNCIONES DEL CARGO <ul style="list-style-type: none">• Formular y presentar al representante legal para su aprobación el plan anual de la Empresa que incluye las estrategias de planeamiento, objetivos, políticas, metas, programas y presupuestos referidos a las actividades institucionales.• Dirigir las medidas correctivas que fueran necesarias para el logro de los objetivos, planes, programas, metas y presupuestos establecidos.• Asegurar que el desarrollo de programas y planes que dirijan las actividades y el uso de los recursos, se lleven a cabo conforme la estrategia, políticas, procedimientos y normas establecidas.• Plantear al Representante legal el nombramiento, promoción y traslado de los funcionarios, así como sus remuneraciones.• Inspeccionar directamente o por medio de los funcionarios responsables el sistema de contabilidad adecuado y el buen desarrollo financiero de conformidad con el presupuesto anual de la Empresa informando mensualmente al Representante legal.• Aprobar los Estados Financieros, Estados de Resultados e información complementaria con la percepción respecto de los objetivos de la Empresa, antes que sean sometidos a consideración del Representante legal. o) Proponer al Representante legal planteamientos necesarios para que se cumplan los objetivos esperados y proyectados en el plan anual de la Empresa, enmarcados de conformidad con las normas establecidas.	

- Planificar, supervisar el desarrollo de proyectos estratégicos modernos que faciliten la mejora de la Empresa.
- Revisar y evaluar periódicamente las operaciones que se llevan a cabo en la Empresa.
- Orientar las acciones que permitan atender las recomendaciones de auditoría interna y externa.
- Supervisar la política laboral y las normas generales para su correcta aplicación.
- Establecer con los Funcionarios bajo su responsabilidad las actividades que aseguren una tarea ordenada y de coordinación constante.
- Ejercer atribuciones, cuando lo estime conveniente, que le corresponden específicamente a otros funcionarios bajo su responsabilidad, en forma particular o simultáneamente con ellos.
- Supervisar y evaluar periódicamente al personal directamente a su cargo.
- Disponer proyectos de capacitación para el personal, orientados a su desarrollo técnico.
- Firmar la correspondencia de acuerdo con la magnitud del tema y la jerarquía de su cargo.
- Firmar cheques en forma mancomunada con los funcionarios autorizados.
- Autorizar el pago de horas extras y/o trabajos extraordinarios.
- Aprobar el rol de vacaciones anuales del personal a su cargo y las modificaciones necesarias.
- Aprobar la contratación de servicios de terceros, cuando sea necesario, para la ejecución de las actividades y operaciones.

3. PERFIL DEL CARGO

Nivel de estudios: Profesional en Gestión empresarial, Administrador de Empresas.

Edad: entre 30 y 50 años, **Sexo.** Hombre o mujer

Experiencia: 2 años

NIVEL DE ESFUERZO

Mental: Requiere atención mental inmediata y prolongada, a veces supone coordinación considerable de varios sentidos.


CONDICIONES DE TRABAJO

Se presentan condiciones ambientales normales.


RIESGOS

Mala postura en la realización de las labores.


Cuadro 30. Manual de funciones de la secretaria contable

<p>1. IDENTIFICACION DEL CARGO 2. Título del cargo: Secretaria Contable 3. Jefe inmediato: Gerente</p>	
<p>4. OBJETIVOS DEL CARGO Realiza labores específicas de apoyo a la Gerencia General y en general a todas las áreas de la Empresa; así como, otras tareas asignadas por la Gerencia General.</p>	
<p>5. FUNCIONES DEL CARGO</p> <ul style="list-style-type: none"> • Archivar, registrar y controlar las Actas de la empresa y otros documentos importantes. • Recepcionar, registrar y distribuir toda la documentación que ingresa a la Empresa (Cartas, Informes, Facturas, Recibos, etc.). • tramitar y procesar los expedientes que fluyen de la Gerencia General; controlar y distribuir el despacho de la correspondencia a través del Servicio Local. • Atender el teléfono, efectuar y atender las comunicaciones e informar a nivel interno y al público sobre las gestiones que se vienen realizando en el área de su competencia. • Centralizar los requerimientos de suministros diversos: Útiles de oficina, aseo y limpieza y suministros para equipos de oficina y velar por mantener un stock adecuado. Gestiona la compra, control y distribución de los mismos. • Controlar el Registro de Asistencia. • Archivar, controlar y registrar las pólizas de seguros por los bienes de la Empresa. • Registrar y archivas todos los movimientos contables de la empresa • Registrar y controlar el Fondo de Caja menor de conformidad con las normas y procedimientos establecidos. • cualquier otra labor que le asigne o encomiende la Gerencia General. 	
<p>6. PERFIL DEL CARGO Nivel de estudios: técnico en secretariado con énfasis en contabilidad Edad: entre 25 y 40 años Sexo. Mujer Experiencia: 2 años NIVEL DE ESFUERZO Mental: Requiere atención mental inmediata y prolongada, a veces supone coordinación considerable de varios sentidos. CONDICIONES DE TRABAJO Se presentan condiciones ambientales normales. RIESGOS Mala postura en la realización de las labores.</p>	


Cuadro 31. Manual de funciones del asesor contable.

<p>1. IDENTIFICACION DEL CARGO Título del cargo: ASESOR CONTABLE Jefe inmediato: GERENTE</p>	
<p>2. OBJETIVOS DEL CARGO Analizar la información contenida en los documentos contables generados del proceso de contabilidad en una determinada dependencia, verificando su exactitud, a fin de garantizar estados financieros confiables y oportunos.</p>	
<p>3. FUNCIONES DEL CARGO</p> <ul style="list-style-type: none"> • Elaborar estados financieros para fines contables, fiscales y financieros. • Asesorar en materia contable, fiscal y financiera. • Fundamentar toma de decisiones basados en el análisis de la información financiera. • Verificar los documentos contables. • Verificación del cálculo de impuestos. • Velar por que la contabilidad se lleve de acuerdo a la legislación colombiana y porque las notas contables y ajustes con asociados estén debidamente soportados y contabilizados. • Revisar los recibos de caja y comprobantes de pago. • Ordenar medidas necesarias para hacer arreglos técnicos que se requieran • Las demás inherentes a su condición de contador público. <p>PERFIL DEL CARGO</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nivel de estudios: Profesional en Contaduría Pública con tarjeta profesional • Edad: entre 30 y 50 años • Sexo. Hombre o mujer • Experiencia: 2 años <p>NIVEL DE ESFUERZO Mental: Requiere atención mental inmediata y prolongada, a veces supone coordinación considerable de varios sentidos.</p> <p>CONDICIONES DE TRABAJO Se presentan condiciones ambientales normales.</p> <p>RIESGOS Mala postura en la realización de las labores.</p>	


Cuadro 32. Manual de funciones del supervisor de servicios.

<p>1. IDENTIFICACION DEL CARGO Título del cargo: Supervisor de servicios Jefe inmediato: GERENTE</p>	
<p>2. OBJETIVOS DEL CARGO Supervisar permanentemente las labores efectuadas por el personal suministrado a los clientes.</p>	
<p>3. FUNCIONES DEL CARGO</p> <ul style="list-style-type: none">a) Asesorar al cliente en todo lo concerniente al servicio contratado.b) Reportar las visitas realizadas.c) Cumplir con el rutero de trabajo.d) Pasar informes semanales sobre la actividad desarrollada en la semana.e) Mantener actualizadas y en perfecto orden las tarjetas de visitas.f) Todas las inherentes al cargo que le sean asignadas por su jefe inmediato.	
<p>4. PERFIL DEL CARGO</p> <p>Nivel de estudios: Mercadeo y ventas Formación: Manejo de personal. Habilidades: Liderazgo, buenas relaciones interpersonales. Experiencia: 2 años</p> <p>NIVEL DE ESFUERZO Mental: Requiere atención mental inmediata y prolongada, a veces supone coordinación considerable de varios sentidos.</p> <p>CONDICIONES DE TRABAJO Se presentan condiciones ambientales normales.</p> <p>RIESGOS Mala postura en la realización de las labores.</p>	

Cuadro 33. Manual de funciones de la coordinadora de recursos humanos.

<p>1. IDENTIFICACION DEL CARGO Título del cargo: Coordinadora de recursos humanos Jefe inmediato: director</p> 
<p>2. OBJETIVOS DEL CARGO Administrar el personal de la empresa gestionando procesos de selección, control y retiro de empleados y liderar programas de salud ocupacional, afiliaciones a EPS, ARP, ARL, CCF, liquidaciones de nómina, seguridad social y parafiscal, velar por el cumplimiento de las funciones y ejecutar sanciones disciplinarias.</p>
<p>3. FUNCIONES DEL CARGO.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ejecutar y evaluar las actividades en la selección de personal. • Programar y realizar campañas de Salud Mental. • Apoyo en la elaboración de informes estadístico mensual, trimestral, semestral y anual del servicio de su competencia. • Prestar servicio de consulta, asesoría, consejería, evaluación y orientación psicológica a la comunidad académica. • Realizar los test psicológicos al personal doméstico que trabaja para la empresa. • Realizar las demás funciones afines al cargo que le asigne la dirección de la institución. <p>4. ESPORADICO a. Reunión con el gerente</p>
<p>5. PERFIL DEL CARGO Nivel de estudios: Profesional en Psicología organizacional y/o Trabajo social. Formación: Manejo de personal. Habilidades: Liderazgo, buenas relaciones interpersonales, capacidad de dirección de empresa a su mantenimiento y mejoramiento.</p>
<p>6. NIVEL DE ESFUERZO Mental: Requiere atención mental inmediata y prolongada, a veces supone coordinación considerable de varios sentidos.</p>
<p>7. CONDICIONES DE TRABAJO Se presentan condiciones ambientales normales.</p>
<p>8. RIESGOS Mala postura en la realización de las labores.</p>

Cuadro 34. Manual de funciones de la auxiliar de servicio doméstico.

<p>1. IDENTIFICACION DEL CARGO 2. Título del cargo: Auxiliar de servicio Domestico 3. Jefe inmediato: Supervisor de servicios</p>	
<p>4. OBJETIVOS DEL CARGO Realizar las actividades de preparación de alimentos, aseo y limpieza y otros como lavado de ropa y planchado a los clientes asignados</p>	
<p>5. FUNCIONES DEL CARGO</p> <ul style="list-style-type: none"> • Realizar labores de aseo y desinfección, tales como: limpieza, aspersión, descontaminación en las diferentes áreas de todas las áreas de la residencia del cliente, como baños, ventanas, puertas, oficinas, etc. • Organizar y atender la alimentación interna. • Solicitar los utensilios y elementos para la realización de sus labores. • Realizar de manera eficiente las labores de recolección, conducción, manejo, almacenamiento interno, clasificación, transporte y disposición de los desechos sólidos (basuras), con el propósito de evitar la contaminación, o el deterioro del medio ambiente. 	
<p>6. PERFIL DEL CARGO Nivel de estudios: no indispensable Edad: entre 20 y 40 años Sexo. mujer Experiencia: 2 años NIVEL DE ESFUERZO Mental: Requiere atención mental inmediata y prolongada, a veces supone coordinación considerable de varios sentidos. CONDICIONES DE TRABAJO Se presentan condiciones ambientales normales. RIESGOS Mala postura en la realización de las labores.</p>	

4.3.3 ASIGNACION SALARIAL

Cuadro 35. Asignación salarial

CARGO	INGRESO MENSUAL	NÚMERO
Gerente	2.000.000	1
Secretaria	700.000	1
supervisor de servicios	850.000	1
auxiliar de servicio domestico	616.000	35
Asesor contable (honorarios)	500.000	1
Coordinadora de recursos humanos (honorarios)	500.000	1

Los servicios que se prestan a los hogares son en jornadas de ocho horas, que en ámbito laboral, solo se reconoce alimentación, cuando la labor contratada exige que el empleado sea de carácter interno, es decir, resida dentro del mismo lugar donde labora.

Para calcular la carga prestacional que incide en la contratación del personal se tiene en cuenta los siguientes aspectos:

- **Auxilio de transporte.** Se considera el auxilio de transporte (\$72.000) para aquellos trabajadores que devenguen menos de dos salarios mínimos legales vigentes (\$616.000)
- **Porcentaje para el cálculo de prestaciones sociales.** Cesantías: 8.33%, Interés sobre las cesantías:1%, Vacaciones 4.17%, Primas 8.33%, Total Prestaciones 21.83%¹⁴
- **Porcentaje para el cálculo de seguridad social.** Salud: TOTAL 12.5% 8.5% asume el empleador, 4% asume el trabajador. Pensión: TOTAL 16% 12% asume el empleador, 4% asume el trabajador. Riesgos profesionales: Según niveles de riesgo y los asume el empleador. 2.436% aprox. Total Empleador 22.94%, Total empleado 8%
- **Aportes parafiscales.** Destino: Caja de compensación Familiar4%.

¹⁴ Ministerio de protección Social.

5. ESTUDIO FINANCIERO

El estudio financiero es el análisis de la probabilidad del proyecto; los objetivos de esta etapa son ordenar y sistematizar la información de carácter monetario que proporcionaron los estudios anteriores, elaborar los cuadros analíticos y antecedentes adicionales para la evaluación del proyecto, evaluar los antecedentes para determinar su rentabilidad.

El objeto de este capítulo es realizar un estudio amplio, detallado y suficiente de cada uno de los elementos que conforman la estructura financiera del proyecto como la inversión inicial, los costos de producción, los gastos de funcionamiento, los ingresos percibidos, la utilidad del ejercicio, en fin toda información relevante para determinar la viabilidad financiera de la empresa proyecta a un horizonte de 5 años.

5.1. INVERSIONES

Está constituida por el conjunto de aportes que se deben hacer para adquirir los bienes y servicios necesarios para el desarrollo inicial del establecimiento, o sea para dotarla de su capacidad operativa. Estas inversiones iniciales son el resultado del estudio de mercados y estudio técnico.

La inversión de este proyecto comprende: Inversión fija, inversión diferida e inversión de capital de trabajo. Se contará con un capital de trabajo para 30 días, con el propósito de tener el efectivo necesario para el normal funcionamiento de sus actividades. Se justifica este período porque las ventas se realizan de contado y se estarán percibiendo los recursos económicos necesarios para cancelar costos y gastos iniciales.

5.1.1 Inversión Fija. Son los diversos bienes que permiten instalar la unidad productiva para la realización de los servicios.

5.1.1.1 Muebles y Enseres. Los muebles y enseres son requeridos para el funcionamiento del negocio y se observa en la siguiente relación.

Cuadro 36. Muebles y Enseres

CANTIDAD	DESCRIPCIÓN	V/R UNITARIO	V/R TOTAL
5	Escritorio	350.000	1.750.000
5	Silla	180.000	900.000
10	Silla auxiliar	45.000	450.000
2	Archivador	220.000	440.000
5	Papelera	25.000	125.000
TOTAL			3.665.000

5.1.1.2 Equipo de Cómputo y comunicaciones. El equipo de cómputo y comunicaciones requerido para el funcionamiento de la empresa es el que se observa en la siguiente relación:

Cuadro 37. Equipo de cómputo y comunicaciones

CANTIDAD	DESCRIPCIÓN	V/R NITARIO	V/R TOTAL
5	licencia de software	1.000.000	5.000.000
5	Equipo de Computo	1.200.000	6.000.000
2	Impresora multifuncional	500.000	1.000.000
4	Teléfonos	80.000	320.000
TOTAL			12.320.000

5.1.1.3 Total inversión fija. El total de la inversión fija requerida para este proyecto se observa en el cuadro siguiente.

Cuadro38. Inversión diferida pre-operacional

CONCEPTO	V/R TOTAL
Publicidad de lanzamiento (Cuadro 21)	2.570.000
Estudio de factibilidad	2.223.200
Gastos de puesta en marcha	2.000.000
Adecuaciones locativas	3.000.000
TOTAL INVERSIÓN DIFERIDA	9.793.200

5.1.2 Inversión diferida. La inversión diferida que se realiza en esta etapa pre-operativa de la empresa son necesarias para cubrir requisitos de Ley, los estudios de factibilidad que fueron contemplados en el presupuesto del anteproyecto por valor de \$2.223.200, los gastos de puesta en marcha, en los cuales se involucran los de legalización, asesoría y otros necesarios para dar inicio a la empresa avaluados en \$2.000.000, las adecuaciones locativas correspondientes como son las redes eléctricas y de equipo de cómputo e iluminación y otros gastos como son los de publicidad de lanzamiento contemplados en el cuadro 21.

Cuadro 39. Inversión diferida pre-operacional

CONCEPTO	V/R TOTAL
Publicidad de lanzamiento (Cuadro 21)	2.570.000
Estudio de factibilidad	2.223.200
Gastos de puesta en marcha	2.000.000
Adecuaciones locativas	3.000.000
TOTAL INVERSIÓN DIFERIDA	9.793.200

5.1.3 Inversión de capital de trabajo. Constituye el conjunto de recursos necesarios para el funcionamiento de la empresa, en el ciclo de inicio de la empresa, para lo cual se contempla un mes de operaciones. Estos costos se diferencian de la inversión fija y diferida ya que estos últimos se pueden recuperar con las depreciaciones y amortizaciones. Estos recursos son independientes del nivel de ingresos de la empresa.

5.1.3.1 Costos del servicio.

Mano de obra directa. Corresponde a los costos por concepto de sueldos y prestaciones sociales (pago directo e indirecto a cargo del empleador según la legislación laboral actual), efectuado a los trabajadores que se encargan de la prestación del servicio.

Para el cálculo de esta información fue necesario determinar el salario de la mano de obra que interviene directamente en la prestación del servicio.

Cuadro 40. Mano de obra directa

CONCEPTO	V/R MES	V/R ANUAL
SALARIO MENSUAL	616.000	7.392.000
AUXILIO DE TRANSPORTE	72.000	864.000
TOTAL DEVENGADO	688.000	8.256.000
CESANTIAS 8,33%	57.310	687.725
PRIMA DE SERVICIOS 8,33%	57.310	687.725
VACACIONES 4,16%	25.539	306.472
INTERESES/CESANTIAS 1%	573	6.880
CAJAS DE COMPENSACION FAMILIAR 4%	24.640	295.680
SALUD 8,5%	52.360	628.320
PENSION 12%	73.920	887.040
RIESGOS LABORALES 0,0522%	322	3.859
DOTACION 7%	43.120	517.440
TOTAL DEVENGADO	1.023.095	12.277.141
TOTAL 35 OPERARIOS	35.808.327	429.699.919

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 58.9%.

5.1.3.2 Costos Indirectos de prestación del servicio. Hacen parte de los costos indirectos de fabricación, (CIFS), la mano de obra indirecta, la depreciación, y otros cifs, como seguros, servicios públicos y arriendo.

Mano de obra indirecta. Hace parte de la mano de obra indirecta, el monto correspondiente a los salarios de la coordinadora de recursos humanos.

Cuadro 41. Proyección de salario de la Coordinación de recursos humanos

CONCEPTO	V/R MES	V/R ANUAL
SALARIO MENSUAL	850.000	10.200.000
AUXILIO DE TRANSPORTE	72.000	864.000
TOTAL DEVENGADO	922.000	11.064.000
CESANTIAS 8,33%	76.803	921.631
PRIMA DE SERVICIOS 8,33%	76.803	921.631
VACACIONES 4,16%	35.241	422.892
INTERESES/CESANTIAS 1%	768	9.220
CAJAS DE COMPENSACION FAMILIAR 4%	34.000	408.000
SALUD 8,5%	72.250	867.000
PENSION 12%	102.000	1.224.000
RIESGOS LABORALES 0,0522%	444	5.324
DOTACION 7%	59.500	714.000
TOTAL DEVENGADO	1.379.808	16.557.699

5.1.3.3 Gastos de administración y ventas. Corresponden a estos costos la depreciación de activos fijos, la amortización de diferidos, y salarios de administración.

Depreciación de activos fijos. En cuanto a la depreciación de activos fijos, se toma como referencia el artículo 2 del Decreto 3019 de 1989 que dispone que la vida útil de los activos fijos depreciables se establece en 20 años para bienes inmuebles, 10 años para bienes muebles y cinco años para vehículos y equipos de computo. Sin embargo para los equipos necesarios para desarrollar la actividad misional de la empresa, se decidió tomar cinco años como base de vida útil, por el

uso continuo y posible desgaste de los equipos. De la misma manera, las licencias de uso de software no son sometidas a depreciación, ya que estas tienen vida útil indefinida.

Cuadro 42. Depreciación de activos fijos.

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	V/R UNITARIO	V/R TOTAL	AÑOS DE VIDA UTIL	DEPRECIACION	
					MENSUAL	ANUAL
ESCRITORIO	5	350.000	1.750.000	5	29.167	350.000
SILLA	5	180.000	900.000	5	15.000	180.000
SILLA AUXILIAR	10	45.000	450.000	5	7.500	90.000
ARCHIVADOR	2	220.000	440.000	5	7.333	88.000
PAPELERA	5	25.000	125.000	5	2.083	25.000
EQUIPO DE COMPUTO	5	1.200.000	6.000.000	5	100.000	1.200.000
IMPRESORA MULTIFUNCIONAL	2	500.000	1.000.000	5	16.667	200.000
TELEFONO	4	80.000	320.000	5	5.333	64.000
TOTAL			10.985.000		183.083	2.197.000

Amortización de diferidos. Se amortiza la inversión diferida para el área administrativa a 5 años.

Cuadro 43. Diferidos

CONCEPTO	VALOR	PERIODOS DE AMORTIZACIÓN	AMORTIZACIÓN	
			MENSUAL	ANUAL
Diferidos	9.793.200	5	163.220	1.958.640
TOTAL	9.793.200		163.220	1.958.640

Cuadro 44. Otros costos administrativos

CONCEPTO	VALOR MENSUAL	VALOR ANUAL
ARRENDAMIENTO	1.500.000	18.000.000
SERVICIOS PUBLICOS	400.000	4.800.000
SERVICIOS DE INTERNET	80.000	960.000
SEGURO TODO RIESGO	400.000	4.800.000
HONORARIOS ASESOR CONTABLE Y TRIBUTARIO	500.000	6.000.000
HONORARIOS ASESOR RECURSOS HUMANOS	500.000	6.000.000
PAPELERÍA	80.000	960.000
ASEO Y CAFETERÍA	50.000	600.000
PUBLICIDAD	721.980	8.663.760
TOTAL	4.231.980	40.560.000

Cuadro 45. Salario gerente

CONCEPTO	V/R MES	V/R ANUAL
SALARIO MENSUAL	2.000.000	24.000.000
AUXILIO DE TRANSPORTE	-	-
TOTAL DEVENGADO	2.000.000	24.000.000
CESANTIAS 8,33%	166.600	1.999.200
PRIMA DE SERVICIOS 8,33%	166.600	1.999.200
VACACIONES 4,16%	82.920	995.040
INTERESES/CESANTIAS 1%	1.667	20.000
CAJAS DE COMPENSACION FAMILIAR 4%	80.000	960.000
SALUD 8,5%	170.000	2.040.000
PENSION 12%	240.000	2.880.000
RIESGOS LABORALES 0,0522%	1.044	12.528
DOTACION 7%	140.000	1.680.000
TOTAL DEVENGADO	3.048.831	36.585.968

Cuadro 46. Salario secretaria

CONCEPTO	V/R MES	V/R ANUAL
SALARIO MENSUAL	700.000	8.400.000
AUXILIO DE TRANSPORTE	72.000	864.000
TOTAL DEVENGADO	772.000	9.264.000
CESANTIAS 8,33%	64.308	771.691
PRIMA DE SERVICIOS 8,33%	64.308	771.691
VACACIONES 4,16%	29.022	348.264
INTERESES/CESANTIAS 1%	643	7.720
CAJAS DE COMPENSACION FAMILIAR 4%	28.000	336.000
SALUD 8,5%	59.500	714.000
PENSION 12%	84.000	1.008.000
RIESGOS LABORALES 0,0522%	365	4.385
DOTACION 7%	49.000	588.000
TOTAL DEVENGADO	1.151.146	13.813.751

Cuadro 47. Total gastos de administración y ventas

CONCEPTO	VALOR	
	MENSUAL	ANUAL
SALARIO GERENTE	3.048.831	36.585.968
SALARIO SECRETARIA	1.151.146	13.813.751
DEPRECIACION ACTIVOS FIJOS	183.083	2.197.000
DIFERIDOS	163.220	1.958.640
OTROS COSTOS ADMINISTRATIVOS	4.231.980	40.560.000
TOTAL	8.778.260	95.115.359

Cuadro 48 Total costos indirectos y gastos administración y ventas

CONCEPTO	VALOR	
	MENSUAL	ANUAL
MANO DE OBRA INDIRECTA	1.379.808	16.557.699
GASTOS DE ADMON Y VENTAS	8.778.260	95.115.359
TOTAL	10.158.068	111.673.058

Total costos de prestación del servicio. Total costos de producción. Se presenta a continuación el resumen de los costos de la prestación del servicio para el mes y año que incurrirá la empresa.

Cuadro 49. Total costos de prestación del servicio.

CONCEPTO	VALOR	
	MENSUAL	ANUAL
MANO DE OBRA DIRECTA	36.133.367	433.600.404
MANO DE OBRA INDIRECTA	1.379.808	16.557.699
GASTOS ADMON Y VENTAS	8.778.260	95.115.359
TOTAL	46.291.435	545.273.462

5.1.3.4 Total capital de trabajo. Para el total del capital de trabajo requerido, se prevé para el primer mes de operación de la empresa, no se tomará en la proyección del capital de trabajo los costos que no generan erogaciones como lo son las depreciaciones.

De acuerdo con el anterior comentario el costo total anual, corresponde a \$545.273.462 menos el valor correspondiente a la depreciación de activos fijos equivalente a \$2.197.000, quedando un saldo de \$543.076.462 que al dividirlo sobre 12 meses, corresponde a \$45.256.371 mensuales.

5.1.4 Inversión total. En este rubro se suman cada una de las inversiones: Inversión fija, inversión diferida y de capital de trabajo.

Cuadro 50. Inversión total

CONCEPTO	VALOR
INVERSIÓN FIJA	15.985.000
INVERSIÓN DIFERIDA	9.793.200
CAPITAL DE TRABAJO	45.439.455
TOTAL	71.217.655

5.1.5 Fuentes de financiación. La puesta en marcha de la empresa tendrá dos fuentes principales de financiación, recursos propios de los autores del proyecto en cuantía de \$51.217.655 con aportación igual para cada socio correspondiente a \$25.608.827,50 cada socio y \$20.000.000 con un crédito bancario. Mediante un crédito de consumo, que se efectuará con el Banco de Colombia y cuya tasa

de interés actual es del 1.83% M.V., con un plazo de 36 meses, cuya financiación será asumida por los autores del proyecto, como socios de la empresa.

Cuadro 51. Amortización del crédito

VALOR DEL CRÉDITO	20.000.000	TASA	1,83 TA	2014
NÚMERO DE CUOTAS	ABONO A CAPITAL	INTERESES	TOTAL CUOTA	DEUDA A CAPITAL
1	555.575	122.236	677.811	19.444.425
2	555.555	122.236	677.791	18.888.870
3	555.555	122.236	677.791	18.333.315
4	555.555	122.236	677.791	17.777.760
5	555.555	122.236	677.791	17.222.205
6	555.555	122.236	677.791	16.666.650
7	555.555	122.236	677.791	16.111.095
8	555.555	122.236	677.791	15.555.540
9	555.555	122.236	677.791	14.999.985
10	555.555	122.236	677.791	14.444.430
11	555.555	122.236	677.791	13.888.875
12	555.555	122.236	677.791	13.333.320
13	555.555	122.236	677.791	12.777.765
14	555.555	122.236	677.791	12.222.210
15	555.555	122.236	677.791	11.666.655
16	555.555	122.236	677.791	11.111.100
17	555.555	122.236	677.791	10.555.545
18	555.555	122.236	677.791	9.999.990
19	555.555	122.236	677.791	9.444.435
20	555.555	122.236	677.791	8.888.880
21	555.555	122.236	677.791	8.333.325
22	555.555	122.236	677.791	7.777.770
23	555.555	122.236	677.791	7.222.215
24	555.555	122.236	677.791	6.666.660
25	555.555	122.236	677.791	6.111.105
26	555.555	122.236	677.791	5.555.550
27	555.555	122.236	677.791	4.999.995
28	555.555	122.236	677.791	4.444.440
29	555.555	122.236	677.791	3.888.885
30	555.555	122.236	677.791	3.333.330
31	555.555	122.236	677.791	2.777.775
32	555.555	122.236	677.791	2.222.220
33	555.555	122.236	677.791	1.666.665
34	555.555	122.236	677.791	1.111.110
35	555.555	122.236	677.791	555.555
36	555.555	122.236	677.791	-
TOTAL	20.000.000	4.400.496	24.400.496	

5.2 COSTOS

Una vez definida la inversión total, se distribuyen los costos y gastos tanto fijos como variables como base para estimar el costo unitario de cada servicio ofrecido y su precio de venta.

5.2.1 Costos y gastos fijos. Los costos fijos son aquellos que se generan mensualmente pero no tienen relación con la disminución o el incremento de las ventas o de la producción. En este caso, se toman como gastos y costos fijos el total de costos indirectos y los gastos de administración y ventas que corresponden a \$111.673.058

5.2.2 Costos y gastos variables. Los costos variables están directamente relacionados con el servicio, y para este caso particular corresponde a la mano de obra directa, que varía de acuerdo a los servicios prestados correspondiendo a \$433.600.404

5.2.3 Costos y gastos totales unitarios. Son los costos de ofrecer un servicio promedio, representado por el número de servicios anuales a prestar dividido entre los costos.

Cuadro 52. Costos unitarios

CONCEPTO	VALOR
COSTOS Y GASTOS FIJOS	111.673.058
COSTOS Y GASTOS VARIABLES	433.600.404
TOTAL COSTOS Y GASTOS	545.273.462
SERVICIOS A PROVEER	420
TOTAL	1.298.270

5.3. PRECIO DE VENTA

Para determinar el precio de venta se debe establecer los factores que inciden directamente sobre los servicios que se proyectan, siendo necesario tener en cuenta factores como descuentos por pronto pago, porcentajes sobre cartera morosa, rendimientos financieros de la inversión si no se hubiera utilizado como capital de trabajo, y la utilidad esperada en el proceso empresarial, aplicando en el proceso de determinación del precio de venta, el método de factor variable, que

permite proyectar el precio de venta del servicio ofrecido tomando como referencia el costo del servicio.

Como característica especial de este método se debe tener en cuenta que el factor oscila entre 1 y 2, previendo que no se proyecte con pérdida o que la proyección se desfase con relación al mercado.

Cuadro 53. Precio del servicio.

CONCEPTO	%
DESCUENTO PRONTO PAGO	3
CARTERA MOROSA	2
RENDIMIENTOS FINANCIEROS	3
UTILIDAD ESPERADA	5
TOTAL	13

Una vez fijado el porcentaje con el cual se proyecta el factor variable, se da el precio de venta con el cual se ofertan los servicios:

$$\text{Factor variable} = \frac{100}{100 - 13} = 1,1494$$

Tomando el costo unitario de cada servicio, que corresponde a \$1.298.270 se multiplica por el factor proyectado 1,1494, fijando el precio de venta con el resultado de este producto, que corresponde a \$1.492.231

5.4 PROYECCIONES FINANCIERAS

Igualmente se proyectan los ingresos y egresos a 5 años.

5.4.1 Egresos proyectados. Para el presente proyecto, se presentan los egresos a 5 años, correspondientes a costos de prestación del servicio.

Cuadro 54. Egresos presupuestados

CONCEPTO	AÑO				
	1	2	3	4	5
Mano de obra directa	433.600.406	455.280.426	478.044.448	501.946.670	527.044.003
Costos indirectos	16.557.699	16.557.699	16.557.699	16.557.699	16.557.699
Gastos de admon. Y ventas	95.115.359	95.115.359	95.115.359	95.115.359	95.115.359
TOTAL	545.273.465	566.953.486	589.717.509	613.619.732	638.717.066

5.4.2 Ingresos Projectados. Igualmente los ingresos se proyectan a 5 años, tomando como base la capacidad utilizada y proyectada, manteniéndose el precio de venta igual para todos los periodos de vida útil de evaluación, ya que se trabajó a pesos constantes.

Cuadro 55. Ingresos

CONCEPTO	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
SERVICIOS	420	441	463	486	511
PRECIO DE VENTA	1.492.231	1.492.231	1.492.231	1.492.231	1.492.231
INGRESOS TOTALES	626.737.020	658.073.871	690.977.565	725.526.443	761.802.765

5.5. ESTADOS FINANCIEROS PROYECTADOS A 5 AÑOS

5.5.1 Estado de Resultados Projectados a 5 años.

Cuadro 56. Estado de Resultados Projectados a 5 años.

CONCEPTO	AÑOS				
	1	2	3	4	5
INGRESOS	626.737.020	658.073.871	690.977.565	725.526.443	761.802.765
MENOS COSTO DE VENTAS	545.273.464	566.953.484	589.717.506	613.619.728	638.717.061
UTILIDAD BRUTA	81.463.556	91.120.387	101.260.059	111.906.715	123.085.704
PROVISION PARA IMPUESTOS	17.921.982	20.046.485	22.277.213	24.619.477	27.078.855
RESERVA LEGAL	8.146.356	9.112.039	10.126.006	8.224.427	-
UTILIDAD NETA	55.395.218	61.961.863	68.856.840	79.062.811	96.006.849

5.5.2 Flujo de Caja Proyectado.

Cuadro 57. Flujo de caja proyectado

FLUJO DE CAJA	AÑO					
	0	1	2	3	4	5
INGRESOS DEL PERIODO						
INVERSION REQUERIDA	71.217.655					
INGRESOS POR VENTA DEL PERIODO		626.737.020	658.073.871	690.977.565	725.526.443	761.802.765
SALDO EFECTIVO DEL PERIODO ANTERIOR		71.217.655	138.893.211	214.288.616	297.699.190	389.525.692
TOTAL INGRESOS DEL PERIODO	71.217.655	697.954.675	796.967.082	905.266.181	1.023.225.633	1.151.328.457
EGRESOS DEL PERIODO						
EGRESOS OPERACIONALES		545.273.464	566.953.484	589.717.506	613.619.728	638.717.061
IMPUESTO DE RENTA			17.921.982	20.046.485	22.277.213	24.619.477
MUEBLES Y ENSERES		3.665.000				
EQUIPO DE COMUNICACIÓN Y COMPUTACION		12.320.000				
MENOS GASTOS DE DEPRECIACION		2.197.000	2.197.000	2.197.000	2.197.000	2.197.000
TOTAL EGRESOS DEL PERIODO		559.061.464	582.678.466	607.566.991	633.699.941	661.139.538
SALDO EN CAJA DEL PERIODO	71.217.655	138.893.211	214.288.616	297.699.190	389.525.692	490.188.919

5.5.3 Balance General.

Cuadro 58. Balance general

CUENTA	AÑO				
	1	2	3	4	5
ACTIVO					
CAJA Y BANCOS	138.893.211	214.288.616	297.699.190	389.525.692	490.188.919
MUEBLES Y ENSERES	3.665.000	3.665.000	3.665.000	3.665.000	3.665.000
EQUIPO DE COMPPUTACION	12.320.000	12.320.000	12.320.000	12.320.000	12.320.000
DEPRECIACION ACTIVOS	2.197.000	4.394.000	6.591.000	8.788.000	10.985.000
TOTAL ACTIVO	152.681.211	225.879.616	307.093.190	396.722.692	495.188.919
PASIVO					
IMPUESTO DE RENTA POR PAGAR	17.921.982	20.046.485	22.277.213	24.619.477	27.078.855
TOTAL PASIVO	17.921.982	20.046.485	22.277.213	24.619.477	27.078.855
PATRIMONIO					
APORTES SOCIALES	71.217.655	71.217.655	71.217.655	71.217.655	71.217.655
UTILIDAD DEL EJERCICIO	55.395.218	61.961.863	68.856.840	79.062.811	96.006.849
UTILIDAD DE EJERCICIOS ANTERIORES	-	55.395.218	117.357.081	186.213.921	265.276.732
RESERVA LEGAL	8.146.356	17.258.395	27.384.401	35.608.828	35.608.828
TOTAL PATRIMONIO	134.759.229	205.833.131	284.815.977	372.103.215	468.110.064
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	152.681.211	225.879.616	307.093.190	396.722.692	495.188.919

6. EVALUACIÓN DEL PROYECTO

La Evaluación del proyecto, está conformado por fases que generan incertidumbre en el momento en que se identifica una necesidad y se desarrolla mediante una solución propuesta a una necesidad, puesta en práctica de una solución y la fase final es terminar el proyecto; para medir tal efecto; es necesario tener en cuenta variables de impacto económico, social y ambiental que determinan si la información plasmada permite comprar certidumbre antes de tomar la decisión de invertir.

6.1 EVALUACIÓN SOCIAL Y LOS ASPECTOS CLAVES DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL: la Responsabilidad Social del proyecto se enfoca en minimizar el impacto ambiental, garantizar la transparencia con la competencia, asegurar la motivación y la implicación de los recursos humanos en el desarrollo del proyecto emprendido por la empresa SERVIHOGAR.

También se deberá mantener una estrecha relación con el cliente y garantizar su satisfacción, extender el compromiso de Responsabilidad social a proveedores comprometiéndose con los trabajadores, la comunidad, las autoridades manteniendo un estrecho diálogo, garantizar el seguimiento y control de la implantación del Plan de Responsabilidad social.

El proyecto contribuye a elevar los índices de empleo mejorando así los niveles de calidad de vida de las personas que pueden trabajar en la empresa. Como es un proyecto de factibilidad y dada su limitada magnitud tendrá un leve impacto sobre el conjunto de la economía regional y local. El proyecto genera 38 empleos directos, por lo tanto, en este sentido su impacto social es alto. Posteriormente a medida que crezca la demanda de los servicios se ampliará el número de personas que se requieren.

El proyecto es una fuente de trabajo para sus proponentes o futuros inversionistas, con el fin de conseguir los recursos para su implementación y generación de empleo estable.

6.2 EVALUACION AMBIENTAL

6.2.1 Matriz de evaluación de impactos (agua, suelo, aire). Se presenta a continuación la matriz de evaluación de impactos frente los elementos: agua, suelo y aire para fijar parámetros claros para el impacto positivo del proyecto dado que en éste no se elaboran productos sino que el enfoque es la contratación de un servicio doméstico.

Cuadro 59. Matriz de evaluación de impacto

AREA	ITEM	AIRE			AGUA			SUELO		
		b	m	a	b	m	a	b	m	a
AREA DE ADMINISTRACION	GENERACION DE DOCUMENTOS	X			X			X		
	ASEO DEL LOCAL	X			X			X		
	EQUIPOS	X			X			X		
	MOBILIARIO	X			X			X		

6.2.2 Plan de mitigación. Tras analizar la información disponible acerca de los posibles impactos ambientales que tendría el desarrollo del proyecto, se llega a la conclusión que el proyecto propuesto está diseñado para cumplir con las pautas en materia de medio ambiente, salud y seguridad, así como son los requisitos establecidos por las entidades locales y nacionales y que el riesgo de impactar el medio ambiente es muy mínimo, ya que no se desarrolla ningún tipo de producción y la prestación del servicio se desarrolla como una producción limpia, teniendo en cuenta las siguientes recomendaciones:

- Manejo racional de los servicios públicos. No encender la luz cuando no se requiere, no utilizar los aparatos electrónicos cuando no se requieren.
- Utilizar baterías sanitarias ahorradoras para el uso de la oficina.
- Manejo eficiente de comunicaciones sin papel. Comunicaciones, circulares y otro tipo de comunicaciones que no requieran presentación física, se harán a través del debido uso de las TIC.
- Fomentar en los empleados esta misma disciplina para la prestación del servicio.
- Reciclar materiales reutilizables. La empresa se compromete a seleccionar dentro de sus desperdicios, los materiales que se puedan reutilizar para entregar en condiciones de un segundo uso a las entidades recicladoras que operan en Barrancabermeja.

6.3 EVALUACION FINANCIERA

6.3.1 Valor Presente Neto. “Es el valor monetario que resulta de restar la suma de los flujos netos actualizados, descontados a la inversión inicial”¹⁵ Se considera como la verdadera utilidad marginal del capital que resulta de la diferencia entre ingresos y egresos o excedentes netos, situada en el presente.

Para el cálculo del VPN se requiere determinar la tasa mínima atractiva de retorno, TMAR, que es lo mínimo que un inversionista espera le rente sus aportes, donde se compare y analice si le dará más incursionar en el mercado financiero o en el proyecto, es decir, es lo que espera le rinda su inversión comparada con las tasas o índices ofrecidos por el mercado bursátil o entidades financieras o terceros.

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

¹⁵ Gabriel Baca Urbina, Evaluación de proyectos, Mac graw hill, quinta edición, 2.008. pág. 181

$$TO = ((1+TES) (1+TR) - 1) \times 100$$

Debe existir una relación de:

$$TMAR = (TO \times RP) + (RC \times TI \times (1 - \%MP))$$

TO: Tasa oportunidad calculada

RP: Porcentaje de recursos propios 75%

RC: Porcentaje de recursos del crédito 25%

TI: Tasa de interés del crédito 20.16%

%IMP Porcentaje de impuesto de renta: Efectiva del 37%, correspondiente al impuesto de renta efectiva anual del 27% de renta y CREE del 10%

TES. Título de tesorería de 5 años del Banco de la Republica

AÑO 2.012	5.12%
AÑO 2.011	5.28%
AÑO 2.010	3.28%
AÑO 2.009	3.38%
AÑO 2.008	9.59% ¹⁶

Promedio a 5 años 5.33%

Inflación de 2.013 fue de 2,44%, según el departamento Administrativo de Estadística, DANE a cierre de 2.013 ¹⁷

TR: Se toma como tasa de riesgo el 10%, el nivel de riesgo de la empresa solicitante, de acuerdo con ese flujo de caja, con el fin de determinar los montos y plazos adecuados para cada financiación. Según estas mismas variables, se definen los

¹⁶ Banco de la república. 2012

¹⁷ DANE, A Diciembre 31 de 2.013

puntos básicos que han de sumarse a la tasa DTF, para así obtener la tasa de financiación del crédito¹⁸

No se trabaja con el TES, dado que son inversiones realizadas por grupos económicos en cuantías superiores a \$500.000.000, ya que mantienen un incentivo tributario y se manejan a través de la bolsa de valores considerando no pertinente para una inversión de \$72.000.000 que se requieren para el desarrollo del proyecto, inviable que se inviertan en TES.

$$\text{TMAR} = ((1,0553) \times (1,10)) - 1 \times 100 = 15,863\%$$

$$\text{TMAR} = (15,863 \times 0,62) + (0,38 \times (20,16 \times (1 - 0,37)))$$

$$\text{TMAR} = 13,61\%$$

Dado que el análisis se hace con pesos constantes se procede a deflactar la TMAR, sin los efectos inflacionarios, a través del siguiente procedimiento.

TMAR deflactada:

$$\text{TMAR} = \frac{(1 + \text{TMAR})}{(1 + \text{TI})} - 1 * 100 = \frac{1,1361}{1,0244} - 1 \times 100 = 10,90\%$$

Las utilidades netas actualizadas, resulta de traer a pesos de hoy los excedentes estimados en los cinco años de vida del proyecto para determinar el valor del proyecto con el costo de capital a pesos constantes. El valor presente neto se calcula a partir de los resultados obtenidos año tras año durante la vida útil del proyecto, teniendo en cuenta la inversión inicial en el año base, la tasa mínima aceptable de rendimiento de los inversionistas es del 10,90% anual sin tener en cuenta la inflación por trabajar pesos constantes en los flujos netos actualizados.

¹⁸<http://www.revistaalimentos.com.co/ediciones/edicion3/finanzas/mas-barato-comprar-por-leasing.htm>

Cuadro 60. Valor presente neto. VPN

AÑO	INVERSIÓN	FLUJOS NETOS SIN ACTUALIZAR	FACTOR DE ACTUALIZACIÓN	FLUOS NETOS ACTUALIZADOS	VPN ACTUALIZADOS
			(1+i)		
0	71.217.655				(71.217.655)
1		138.893.211	0,909	126.253.929	126.253.929
2		214.893.211	0,8263	177.566.260	177.566.260
3		297.699.190	0,7511	223.601.862	223.601.862
4		389.525.692	0,6828	265.968.142	265.968.142
5		490.188.919	0,6206	304.211.243	304.211.243
TOTAL		1.531.200.223		1.097.601.436	1.026.383.781

Nota: los flujos netos sin actualizar salen del flujo de caja proyectado tomando.

VPN = Fondos Netos Actualizados - Inversión

$$VPN = \sum (EXN) (1+i)^{-t} - K(1+i)^{-t}$$

$$VPN = \$ 1.097.601.436 - \$ 71.217.655$$

$$VPN = \$ 1.026.383.781$$

El VPN de \$1.026.383.781, al ser superior a cero (0), se concluye que el proyecto es rentable y conveniente para su futura puesta en marcha. Valor relativamente alto si se tiene en cuenta que los excedentes netos no se distribuyen y se reinvierten en el desarrollo mismo del proyecto, año tras año

6.3.2 Tasa Interna de Retorno. ¹⁹La TIR es aquella tasa de descuento que hace que el VAN se iguale a la inversión aproximadamente y su utilidad sea igual a cero o en otros términos que iguale la suma de los flujos netos descontada la inversión inicial.

Formula:

$$T.I.R. = \sum (FNE) (1+r)^{-t} - k (1+r)^{-t}$$

r = Tasa Interna de Retorno

F.N.E.= Flujos netos de efectivo

K = Inversión

t = Período de años 1, 2, 3, 4, 5.

¹⁹Óp. cit. Gabriel Baca Urbina, Evaluación de proyectos, Mac grawhill, quinta edición, 2.008. pág. 183

La tasa estimada y aproximada donde se alcanza que los flujos netos de efectivo actualizados sean aproximadamente igual a la inversión total de \$ 71.217.655, es del 239%. Hay que aclarar que no existe competencia directa iniciando el proyecto. La tasa comparada con la tasa mínima de retorno de los inversionistas, (TMAR) del 10,90%, y de los indicadores del mercado financiero como de las diferentes variables económicas es relativamente superior, por tanto, se concluye que el proyecto es rentable desde el punto de vista financiero y conveniente para su futura ejecución.

6.3.3 Periodo de recuperación. Si se tiene en cuenta solo la producción de efectivo como recuperación de la inversión y se dejan los activos fijos como si fuera un gasto y no una inversión el dinero total requerido se recuperaría al segundo año de operaciones,

Cuadro 61. Periodo de recuperación.

AÑO	INVERSIÓN	FLUJOS NETOS ACTUALIZADOS	SALDOS
0	71.217.655		-71217655
1		126.253.929	55.036.274
2		177.566.260	232.602.534
3		223.601.862	456.204.396
4		265.968.142	722.172.538
5		304.211.243	1.026.383.781

6.3.4 Análisis de las razones financieras.

Análisis de las Razones Financieras. ²⁰Los bloques de razones financieras que se tomarán como base para el análisis son las siguientes:

- ❖ Bloque de razones de liquidez
- ❖ Bloque de razones de endeudamiento
- ❖ Bloque de razones de actividad

²⁰ Administración financiera I, Insed, primera edición 1.996, pág13

- ❖ Bloque de razones de rentabilidad
- Bloque de razones de liquidez. Miden la capacidad de la empresa de generar recursos para atender sus compromisos corrientes o de cortos plazos, tanto operativos como financieros.

Cuadro 62. Razones financieras

RAZONES FINANCIERAS	FORMULA	RESULTADO
RAZON CORRIENTE	ACTIVO CORRIENTE / PASIVO CORRIENTE	7,75
	138.893.211 / 17.921.982	
NIVEL DE ENDEUDAMIENTO	TOTAL PASIVO / TOTAL ACTIVO	11,73
	17.921.982 / 152.681.211	
ROTACION DE ACTIVOS	INGRESOS POR VENTAS / TOTAL ACTIVOS	4,1
	626.737.020 / 152.681.211	
MARGEN BRUTO DE GANANCIA	UTILIDAD BRUTA / INGRESOS TOTALES	0,13
	81.463.556 / 626.737.020	
UTILIDAD NETA	UTILIDAD NETA / INGRESOS TOTALES	0,09
	55.395.218 / 626.737.020	

- **Razón corriente.** Se obtiene dividiendo los activos corrientes sobre los pasivos corrientes. Por cada peso \$1 que la empresa debe en el corto plazo, posee \$7.75 representados en activos corrientes, para afrontar sus compromisos, en un corto plazo.
- **Nivel de endeudamiento.** Indica el porcentaje de participación de los acreedores dentro de la empresa. Se determina dividiendo los pasivos totales por los activos totales. Al finalizar el primer periodo contable, la razón indica que por cada peso que la empresa tiene invertidos en activos el 11.73% queda como remanente de la financiación de los acreedores, que en este caso están representados por la DIAN
- **Rotación de activos.** La rotación de los activos totales de la empresa para el año 1 fue de 4.10 veces otra interpretación es que por cada peso que se tiene invertido en activos se generaron unas ventas de \$4.10

- **Margen bruto de ganancias:** Para los primeros años el margen bruto de ganancia es aceptable, debido a que por cada peso que la empresa venda se genera una utilidad bruta antes de impuestos del 13%, el cual es conveniente
- **Margen neto de ganancias.** Este se calcula dividiendo la utilidad neta por las ventas netas. Este se calcula dividiendo la utilidad neta por las ventas netas. Esta razón muestra un margen aceptable de utilidad después de haber realizado todas las erogaciones sobre las ventas. Para el primer año la utilidad neta es del 9%.

6.4 PUNTO DE EQUILIBRIO

Es una herramienta básica con la cual se puede determinar el número de unidades mínimo a vender para que la empresa cubra sus costos y gastos. El punto de equilibrio, es denominado también el “punto muerto” donde se puede determinar el nivel de las ventas necesario para que la empresa cubra sus costos²¹. El concepto de punto de equilibrio desarrolla una metodología para establecer una situación donde la empresa ni pierda ni gane dinero.

$$\text{QP.E} = \frac{\text{CF}}{\text{PV} - \text{CVU}} = \frac{\$ 111.673.058}{\$ 1.492.231 - \$ 1.032.381} = 242.84 \text{ Servicios}$$

El costo variable unitario se determinó dividiendo el total de costos variables entre el número de servicios proyectados $\$433.600.404 / 420 = 1.032.381$

$$\begin{aligned}
 \text{CF} &= \$ 111.673.058 \\
 \text{PV} &= \$ 1.492.231
 \end{aligned}$$

²¹ Administración Financiera. Humberto Pradilla Ardila. UIS. FEDI, Bucaramanga, Julio de 1986, página 137

7. CONCLUSIONES

Barrancabermeja, es una ciudad polo de desarrollo del Magdalena Medio, con aproximadamente 300.000 habitantes, los cuales dependen en gran medida de los ingresos y riqueza que genera la industria petrolera. Constantes flujos de población, la inserción de muchas mujeres en el mundo del trabajo, ha creado una demanda constante de personal de servicio doméstico, el cual se supe en los estratos bajos de mujeres sin educación y por lo tanto sin otras expectativas de ocupación más lucrativa.

En los estratos altos, las necesidades de servicio doméstico requieren un personal calificado que conozca de cocina, aseo e higiene, conocimientos de seguridad alimentaria, glamour y etiqueta, es decir, que el oficio que se contrate ofrezca un valor agregado.

La investigación realizada en el estudio de mercado confirmó que hay una demanda insatisfecha que alcanza un 95%, el cual sería este mercado potencial al que se dirige el proyecto. La costumbre de contratar personal para servicio doméstico, en los estratos altos es recurrente, pero siempre el factor que incide en su contratación es el costo y la seguridad en el hogar. El servicio que se ofrece, genera valor agregado al servicio tradicional que se oferta y en este sentido elimina una posible competencia, partiendo del hecho de que en este momento no hay en Barrancabermeja una empresa similar.

Considerando la demanda, la oferta y demás variables mercadotécnicas, el estudio de mercados permite establecer que hay factibilidad positiva para la creación de este tipo de empresa.

Las empresas competitivas son aquellas que son capaces de dar respuesta a los retos y necesidades que plantea el contexto, desde esta perspectiva la empresa de servicios domésticos calificados que se propone crear en Barrancabermeja, debe constituirse como empresa privada, en la cual los socios hacen aportes y responden solidariamente por sus responsabilidades.

Si se examina la constitución legal, se encuentra que son explícitos y claros; la misión, la visión, principios corporativos y políticas que orientan la labor de la empresa. La definición de cargos, plantea las funciones y el perfil que se requieren para ser eficientes, de acuerdo a las expectativas y necesidades de los clientes.

Administrativamente en los aspectos planteados, se encuentra que hay pertinencia y coherencia con el fundamento organizacional, base de una gestión eficiente.

Con base en todos los análisis, los resultados obtenidos y la información recopilada, se realizaron los estados financieros proyectados a cinco (5) años a partir de los cuales se realizó un análisis financiero.

8. RECOMENDACIONES

Implementar un sistema de análisis y puntos críticos de control que contemple todos los posibles aspectos para asegurar la prestación del servicio.

Aplicar el proceso de mejora continua ya en las ventas, recurso humano, entre otros, para lograr mayores y mejores beneficios para la compañía.

Ofrecer servicios de excelente calidad, en donde se trabaja con personal especializado comprometido con el control de calidad antes, durante y después de cada servicio, para lo cual se debe estar en permanente capacitación y asesoramiento al recurso humano.

Para lograr mayor participación en el mercado la empresa tiene que centralizar sus funciones de venta del servicio a través del gerente haciendo énfasis en la planificación y ofrecimiento del portafolio de servicio a los clientes.

Capacitación constante tanto en el área administrativa como operativa buscando de esta manera ser más competitiva y eficiente.

BIBLIOGRAFÍA

ANY CASTRO, José Nicolás, Investigación Integral de mercados. MC Graw Hill. 2005.

CÁMARA DE COMERCIO DE BUCARAMANGA. 2009.

COCK German Jr. Cómo formular y evaluar un proyecto de inversión. Guía práctica para profesionales en todas las áreas. Bucaramanga. UCC, 1998.

DANE. Departamento Administrativo Nacional de Estadística. Internet.

GARCIA PINZON, Álvaro. Estadística. UIS. Bucaramanga, 1986.

HARGADON, Bernardo. Principios de contabilidad. Editorial norma. . Bogotá, 1988.

INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN, ICONTEC, Compendio tesis y otros trabajos de grado, sexta actualización (2008-08-04). Bogotá-Colombia: ICONTEC, 2008, 114 p.

KOTLER, PHILIP. Fundamentos de mercado técnica/ Philip Kotler; Traducido por: Guadalupe Meza Staines.

MÉNDEZ ÁLVAREZ, Carlos Eduardo. Metodología. 3ed. México: Mc Graw Hill, 2005, 170 p.

MENDOZA VILLALOBOS, Gilberto. Diagnóstico del Mercadeo Agrícola y Agroindustrial en Colombia. Una estrategia para la reactivación de la agricultura. Universidad Jorge Tadeo Lozano. Bogotá 1999. 202 páginas.

MIRANDA, Juan José .Gestión de Proyectos, identificación y Formulación. Tercera Edición. MM. Editores.

ORTIZ ANAYA, Héctor. Análisis financiero aplicado. Décima ed. Universidad Externado de Colombia. Bogotá, 1999.

ANEXO

Anexo A. Formato de Encuesta

1. ¿Posee usted servicio doméstico?

a.- SI b.- NO

2. ¿Tiene usted contrato escrito con la empleada doméstica?

a.- SI b.- NO

3. ¿Tiene asegurada a riesgos profesionales a la persona que trabaja con usted en la prestación de servicios domésticos?

a.- SI b.- NO

4. ¿La persona que trabaja en su casa, en servicio doméstico es de absoluta confianza?

a.- SI b.- NO

5. ¿Se encuentra usted satisfecho con el servicio doméstico recibido?

a.- SI b.- NO

6. ¿Bajo qué modalidad trabaja su empleada doméstica?

a.- Tiempo completo b.- Medio tiempo c. Por días

7. ¿Qué tan necesario es para usted el servicio doméstico en diferentes modalidades?

a.- Nada necesario b.- Poco necesario c.- Indiferente
d.- Necesario e.- Muy necesario
f.- Extremadamente necesario

8. ¿Conoce usted agencias de servicio doméstico?

a.- SI b.- NO c. Ninguna de las anteriores

9. ¿A través de qué medio o lugar le gustaría poder adquirir el servicio?

a.- Internet b.- Oficina c.- Otros lugares d.- Otros

10. ¿A través de qué medio o medios le gustaría recibir información sobre el servicio?

a.- E-mail b.- Correo postal c.- Televisión d.- Anuncios
e.- Otro medio

11. ¿Qué dificultades cree usted que pudiera tener para contratar el servicio doméstico?

a.- Costo b.- Seguridad c.- Oportunidad d.- Otras variables

12. ¿Qué probabilidad habría de adquirir el servicio doméstico?

a.- Lo adquiriría en cuanto saliera al mercado.
b.- Lo adquiriría dentro de un tiempo.
c.- Puede que lo adquiera dentro de un tiempo.
d.- No creo que lo adquiera.
e.- No lo adquiriría

13. ¿Cuánto dinero estaría dispuesto a pagar diariamente por el servicio doméstico?

a.- \$20.000 b.- \$30.000 c.- \$40.000