

**FACTIBILIDAD PARA LA CREACION DE UNA EMPRESA DE SERVICIOS DE
ASEO DOMICILIARIO Y EMPRESARIAL EN EL MUNICIPIO DE BARBOSA
SANTANDER**

FRANCY ESTHER ABAUNZA FAJARDO

**UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER
INSTITUTO DE EDUCACION A DISTANCIA
GESTION EMPRESARIAL
BARBOSA
2007**

**FACTIBILIDAD PARA LA CREACION DE UNA EMPRESA DE SERVICIOS DE
ASEO DOMICILIARIO Y EMPRESARIAL EN EL MUNICIPIO DE BARBOSA
SANTANDER**

FRANCY ESTHER ABAUNZA FAJARDO

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

**GUILLERMO LEON CASTILLO ESTEVEZ
Economista**

**UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER
INSTITUTO DE EDUCACION A DISTANCIA
GESTIÓN EMPRESARIAL
BARBOSA
2007**

Con singular afecto dedico este trabajo a DIOS, a mi esposo y a mis hijos Laura Sofía y Jorge Eduardo, quienes son mi vida, una gran bendición y soporte para mi superación y crecimiento personal

Francy Esther

AGRADECIMIENTOS

La autora del proyecto agradece a:

La Universidad Industrial de Santander “UIS”, por contar con un selecto grupo de tutores, quienes me supieron orientar y transmitir conocimientos y valores, enseñando que se debe generar riqueza social para un mejor futuro.

Al Director del Proyecto, licenciado Guillermo León Castillo Estévez, quien puso todos sus conocimientos y esmero en esta última etapa de mi carrera.

A los compañeros de estudio, profesores y a las empresas que hicieron posible la realización de este proyecto.

CONTENIDO

| | Pág. |
|---|-------------|
| INTRODUCCION | 27 |
| 1. GENERALIDADES | 30 |
| 1.1 ANTECEDENTES | 30 |
| 1.2 DIAGNOSTICO DEL SECTOR | 31 |
| 1.2.1 Presentación del perfil. | 31 |
| 1.2.2 La demanda y la oferta de servicio doméstico | 33 |
| 1.2.3 Determinantes de la probabilidad de tener servicio doméstico en Colombia | 33 |
| 1.3 EVOLUCIÓN DEL SECTOR | 34 |
| 1.3.1 Evolución del empleo doméstico | 34 |
| 1.3.2 Evolución del empleo empresarial | 38 |
| 1.3.3 Oportunidades del sector | 40 |
| 1.4 CONTEXTO GEOGRAFICO | 43 |
| 1.4.1 Medio socio cultural del municipio de Barbosa | 43 |
| 1.4.2 Medio económico | 48 |
| 1.5 MARCO DE REFERENCIA LEGAL | 50 |
| 1.5.1 Normatividad del servicio doméstico | 50 |
| 1.5.2 Ley 79 de 1.988 (diciembre 23) | 50 |
| 1.5.3 DECRETO 468 DE 1990 | 52 |

| | | |
|-------|---|-----|
| 1.5.3 | Nulidad parcial del artículo 1 Decreto 2996 de 2004 | 54 |
| 1.5.4 | Resolución 2309 de 1986 y los Decretos 1601 de 1984, 775 de 1990 y 1843 de 1991. SALUD OCUPACIONAL | 55 |
| 1.5.4 | Ley 590 de 2000. MIPYME | 56 |
| 1.5.5 | Normas ISO 9000. | 56 |
| 2. | ESTUDIO DE MERCADOS | 58 |
| 2.1 | OBJETIVOS | 58 |
| 2.1.1 | General. | 58 |
| 2.1.2 | Específicos | 58 |
| 2.2 | DESCRIPCION DEL SERVICIO | 59 |
| 2.2.1 | Definición, usos y especificaciones del servicio | 59 |
| 2.2.2 | Servicios sustitutos | 61 |
| 2.2.3 | Servicios complementarios | 62 |
| 2.2.4 | Atributos diferenciadores del servicio con respecto a la competencia. | 62 |
| 2.3 | MERCADO POTENCIAL Y OBJETIVO | 64 |
| 2.3.1 | Mercado potencial | 64 |
| 2.3.2 | Mercado objetivo | 64 |
| 2.4 | LA DEMANDA | 65 |
| 2.4.1 | INVESTIGACION DE MERCADOS | 65 |
| 2.4.2 | Estimación de la Demanda | 95 |
| 2.4.3 | Evolución Histórica de la demanda del servicio | 100 |

| | |
|---|-----|
| 2.4.4 Proyección de la demanda | 101 |
| 2.5 OFERTA | 104 |
| 2.5.1 Necesidades de Información | 104 |
| 2.5.2 Ficha Técnica | 105 |
| 2.5.3 Tabulación y presentación de resultados | 106 |
| 2.5.4 Análisis de la Situación Actual de la Competencia | 130 |
| 2.5.5 Proyección de la Oferta | 133 |
| 2.6 RELACION ENTRE DEMANDA Y OFERTA | 135 |
| 2.7 CANALES DE COMERCIALIZACIÓN | 137 |
| 2.7.1 Estructura de los Canales Actuales | 137 |
| 2.7.2 Ventajas y Desventajas de los Canales Actuales | 138 |
| 2.7.3 Selección de los Canales de Comercialización | 139 |
| 2.8 PRECIO | 140 |
| 2.8.1 Análisis de precios | 140 |
| 2.8.2 Estrategias de fijación de precios | 143 |
| 2.9 PUBLICIDAD Y PROMOCION | 143 |
| 2.9.1 Objetivos | 143 |
| 2.9.2 Logotipo | 144 |
| 2.9.3 Lema | 145 |
| 2.9.4 Análisis de medios | 145 |
| 2.9.5 Selección de medios | 145 |
| 2.9.6 Estrategias Publicitarias | 145 |

| | |
|--|-----|
| 2.9.7 Presupuesto de publicidad y promoción | 147 |
| 2.10 CONCLUSIONES Y POSIBILIDADES DEL PROYECTO | 150 |
| 3. ESTUDIO TECNICO | 152 |
| 3.1 TAMAÑO DEL PROYECTO | 152 |
| 3.1.1 Descripción del tamaño del proyecto | 152 |
| 3.1.2 Factores que condicionan el tamaño del proyecto | 154 |
| 3.1.3 Capacidad del Proyecto | 157 |
| 3.2. LOCALIZACION | 162 |
| 3.2.1 Macro-localización | 162 |
| 3.2.2 Micro-localización | 163 |
| 3.3 INGENIERIA DEL PROYECTO | 170 |
| 3.3.1 Ficha técnica del servicio | 170 |
| 3.3.2 Descripción técnica del proceso | 170 |
| 3.3.3 Diagrama de procedimiento | 176 |
| 3.3.4 Control de calidad | 180 |
| 3.3.5 Recursos | 192 |
| 3.3.6 Estudio de proveedores | 196 |
| 3.3.7 Distribución de planta | 197 |
| 3.3.8 Logística del servicio | 200 |
| 3.4 CONCLUSIONES SOBRE LA VIABILIDAD TECNICA DEL PROYECTO | 201 |
| 4. ESTUDIO ADMINISTRATIVO | 203 |

| | | |
|-------|---|-----|
| 4.1 | FORMA DE CONSTITUCIÓN DE LA EMPRESA | 203 |
| 4.1.1 | Forma Jurídica | 203 |
| 4.1.2 | Constitución Legal | 204 |
| 4.2 | CONSTITUCION DE LA EMPRESA | 214 |
| 4.2.1 | Visión | 214 |
| 4.2.2 | Misión | 215 |
| 4.2.3 | Objetivos | 215 |
| 4.2.4 | Políticas | 216 |
| 4.3 | ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL | 218 |
| 4.3.1 | Organigrama | 218 |
| 4.3.2 | Descripción de funciones | 219 |
| 4.3.3 | Asignación salarial | 233 |
| 4.4 | CONCLUSIONES DEL ESTUDIO ADMINISTRATIVO | 234 |
| 5. | ESTUDIO FINANCIERO | 235 |
| 5.1 | INVERSIONES | 236 |
| 5.1.1 | Inversión en activos fijos | 236 |
| 5.1.2 | Inversiones diferidas | 239 |
| 5.1.3 | Inversiones de capital de trabajo | 240 |
| 5.1.4 | Inversión total | 252 |
| 5.1.5 | Fuentes de financiamiento | 252 |
| 5.2 | COSTOS | 253 |
| 5.2.1 | Costos fijos | 253 |

| | |
|---------------------------------------|-----|
| 5.2.2 Costos variables | 253 |
| 5.2.3 Costos totales unitarios | 254 |
| 5.2.4 Precio del servicio | 256 |
| 5.3 PRESUPUESTO DE EGRESOS Y INGRESOS | 257 |
| 5.3.1 Egresos proyectados | 257 |
| 5.3.2. Ingresos proyectados | 259 |
| 5.4 PUNTO DE EQUILIBRIO | 260 |
| 5.5 FLUJO DE CAJA PROYECTADO | 262 |
| 5.5.1 Presupuesto de Inversiones | 262 |
| 5.6 ESTADO DE RESULTADOS PROYECTADO | 264 |
| 5.7 BALANCE GENERAL | 264 |
| 5.7.1 Presupuesto de Caja | 265 |
| 5.7.2 Presupuesto de caja proyectado | 266 |
| 6. EVALUACION DEL PROYECTO | 270 |
| 6.1 IMPACTO SOCIAL | 270 |
| 6.1.1 Contexto local y regional | 270 |
| 6.1.2 Generación de empleo | 271 |
| 6.2 IMPACTO AMBIENTAL | 272 |
| 6.2.1 Estudio Legal | 272 |
| 6.2.2 Estrategias de mitigación | 273 |
| 6.3 EVALUACION FINANCIERA | 274 |
| 6.3.1 Valor Presente Neto (V.P.N.) | 274 |

| | |
|--|-----|
| 6.3.2 Tasa interna de retorno TIR con financiamiento | 276 |
| 6.3.3 Periodo de recuperación | 276 |
| 6.3.4 Cálculo de razones financieras | 277 |
| CONCLUSIONES GENERALES DEL ESTUDIO | 281 |
| RECOMENDACIONES | 283 |
| BIBLIOGRAFIA | 284 |

LISTA DE CUADROS

| | Pág. |
|--|------|
| Cuadro 1. Población discriminada por sexo y edades | 44 |
| Cuadro 2. Población económicamente activa, 1999 | 45 |
| Cuadro 3. Población económicamente inactiva, Barbosa 1999 | 45 |
| Cuadro 4. Tamaño de la muestra por cada estrato económico | 70 |
| Cuadro 5. Segmentación de la muestra por barrios | 70 |
| Cuadro 6. Fuente de mano de obra para las labores domésticas | 72 |
| Cuadro 7. Servicios domésticos contratados en los hogares | 73 |
| Cuadro 8. Frecuencia en la contratación de los servicios domésticos | 74 |
| Cuadro 9. Porcentaje de contratación de los servicios domésticos | 74 |
| Cuadro 10. Disposición de pago por cada servicio prestado | 75 |
| Cuadro 11. Pago por cada servicio doméstico prestado (porcentaje) | 76 |
| Cuadro 12. Promedio de horas requerido en la realización de cada actividad doméstica | 77 |
| Cuadro 13. Promedio de horas requerido en la realización de cada actividad doméstica | 77 |
| Cuadro 14. Media aritmética de horas por cada servicio de aseo | 78 |
| Cuadro 15. Disposición de equipo automático para las labores de aseo | 79 |
| Cuadro 16. Aceptación del servicio a prestar por la nueva empresa | 80 |
| Cuadro 17. Factores negativos del servicio prestado actualmente | 81 |
| Cuadro 18. Medios publicitarios de preferencia en el servicio de aseo | 82 |
| Cuadro 19. Fuente de mano de obra para las labores de aseo | 83 |
| Cuadro 20. Servicios de aseo contratados en las empresas | 84 |
| Cuadro 21. Frecuencia en la contratación de los servicios de aseo | 85 |
| Cuadro 22. Índice en la contratación de los servicios de aseo | 86 |
| Cuadro 23. Disposición de pago por los servicios de aseo prestados | 87 |

| | |
|---|-----|
| Cuadro 24. Disposición de pago por los servicios de aseo prestados | 87 |
| Cuadro 25. Tiempo requerido en la realización de cada actividad | 88 |
| Cuadro 26. Horas de duración de cada servicio de aseo prestado | 89 |
| Cuadro 27. Media aritmética de horas por cada servicio de aseo | 89 |
| Cuadro 28. Aceptación del servicio a prestar por la nueva empresa | 90 |
| Cuadro 29. Factores de relevancia en el momento de contratar el servicio | 91 |
| Cuadro 30. Disposición de equipos automáticos para realizar el aseo | 92 |
| Cuadro 31. Servicios adicionales prestados por el personal de aseo | 93 |
| Cuadro 32. Medios de publicidad de preferencia en la prestación del servicio | 94 |
| Cuadro 33. Cálculo de familias y empresas demandantes de servicio de aseo | 96 |
| Cuadro 34. Cantidad de familias que demandan servicios domésticos | 97 |
| Cuadro 35. Servicios domésticos anuales demandados en los hogares | 97 |
| Cuadro 36. Cantidad de empresas que demandan servicios de aseo | 98 |
| Cuadro 37. Servicios de aseo anuales demandados en las empresas | 99 |
| Cuadro 38. Total servicios de aseo demandados en el primer año | 99 |
| Cuadro 39. Datos históricos del crecimiento empresarial de Barbosa | 101 |
| Cuadro 40. Proyección de la demanda de servicios en los hogares | 102 |
| Cuadro 41. Datos históricos del crecimiento empresarial de Barbosa | 102 |
| Cuadro 42. Sumatoria de variables para el desarrollo del Método de Mínimos Cuadrados | 103 |
| Cuadro 43. Cálculo del índice de crecimiento empresarial en Barbosa | 103 |
| Cuadro 44. Proyección de la demanda de servicios en las empresas | 104 |
| Cuadro 45. Actividades domésticas prestadas en los hogares | 106 |
| Cuadro 46. Horas semanales trabajadas realizando actividades de aseo | 107 |
| Cuadro 47. Decisión de asociarse y ser dueña de una empresa de aseo de Barbosa para trabajar en hogares y empresas. | 108 |
| Cuadro 48. Ingresos mensuales obtenidos por las actividades domésticas | 110 |

| | |
|--|-----|
| Cuadro 49. Variables para calcular el ingreso promedio por los servicios de aseo en los hogares | 111 |
| Cuadro 50. Tiempo de experiencia en la actividad doméstica | 112 |
| Cuadro 51. Servicios opcionales prestados por el personal doméstico | 113 |
| Cuadro 52. Aspectos por los que se caracteriza el servicio prestado | 114 |
| Cuadro 53. Precio cobrado por cada servicio doméstico prestado | 115 |
| Cuadro 54. Precio cobrado por cada servicio doméstico prestado (%) | 115 |
| Cuadro 55. Variables para calcular el precio promedio de los servicios en los hogares | 116 |
| Cuadro 56. Cálculo del precio promedio de los servicios del mercado a nivel de hogares | 116 |
| Cuadro 57. Labores de aseo realizadas en las empresas donde trabajan | 118 |
| Cuadro 58. Horas semanales trabajadas realizando actividades de aseo | 119 |
| Cuadro 59. Decisión de trabajar con una empresa que preste servicio de aseo en las empresas del municipio de Barbosa | 120 |
| Cuadro 60. Ingresos mensuales obtenidos por las actividades de aseo | 121 |
| Cuadro 61. Tiempo de experiencia en la actividad de aseo | 122 |
| Cuadro 62. Variables para calcular el promedio de antigüedad del personal de aseo en las empresas | 123 |
| Cuadro 63. Servicios adicionales prestados por el personal de aseo | 124 |
| Cuadro 64. Aspectos por los que se caracteriza el servicio prestado | 125 |
| Cuadro 65. Precio cobrado por cada servicio de aseo prestado | 126 |
| Cuadro 66. Precio cobrado por cada servicio de aseo prestado (%) | 127 |
| Cuadro 67. Variables para calcular el precio promedio de los servicios prestados a nivel de empresas | 128 |
| Cuadro 68. Cálculo del precio promedio de los servicios de aseo prestados en las empresas | 128 |
| Cuadro 69. Sistemas de publicidad utilizados por la competencia | 129 |
| Cuadro 70. Cálculo de horas /año trabajadas por las personas de aseo | 130 |

| | |
|--|-----|
| Cuadro 71. Distribución del tiempo en las actividades de aseo (horas) | 131 |
| Cuadro 72. Cantidad de servicios de aseo prestados al año en hogares | 131 |
| Cuadro 73. Total tiempo trabajado en actividades de aseo (horas /año) | 132 |
| Cuadro 74. Cálculo de horas /año por cada actividad de aseo empresas | 132 |
| Cuadro 75. Cantidad de servicios de aseo prestados al año en empresas | 133 |
| Cuadro 76. Proyección de la oferta de servicios en los hogares | 134 |
| Cuadro 77. Proyección de la oferta del servicio en las empresas | 134 |
| Cuadro 78. Demanda insatisfecha del servicio de aseo en Barbosa a nivel de hogares de Barbosa | 136 |
| Cuadro 79. Demanda insatisfecha del servicio de aseo en Barbosa a nivel de empresas con cinco o más empleados | 136 |
| Cuadro 80. Variables para calcular el precio promedio de los servicios de aseo en los hogares (disposición de pago) | 141 |
| Cuadro 81. Cálculo del precio promedio de los servicios en hogares | 141 |
| Cuadro 82. Variables para calcular el precio promedio de los servicios de aseo en las empresas (disposición de pago) | 142 |
| Cuadro 83. Cálculo del precio mensual promedio de los servicios de aseo en empresas (disposición de pago) | 142 |
| Cuadro 84. Presupuesto para el programa de publicidad y promoción | 149 |
| Cuadro 85. Participación en la demanda insatisfecha (servicios de aseo) | 153 |
| Cuadro 86. Cálculo de horas anuales de trabajo diseñadas | 158 |
| Cuadro 87. Capacidad diseñada de servicios /año (jornadas de trabajo) | 159 |
| Cuadro 88. Capacidad instalada del servicio (primer año) | 160 |
| Cuadro 89. Capacidad instalada y proyectada del servicio (jornadas) | 160 |
| Cuadro 90. Capacidad utilizada en el primer año (jornadas /año) | 161 |
| Cuadro 91. Capacidad utilizada proyectada de mano de obra | 162 |
| Cuadro 92. Capacidad utilizada en equipos de aseo (primer año) | 162 |
| Cuadro 93. Ponderación de factores críticos | 168 |
| Cuadro 94. Recurso humano de la Cooperativa | 193 |

| | |
|---|------------|
| Cuadro 95. Muebles y enseres de oficina | 194 |
| <i>Cuadro 96. Requerimiento de equipo de computo y comunicaciones</i> | <i>194</i> |
| Cuadro 97. Equipo necesario del servicio | 195 |
| Cuadro 98. Dimensiones de la empresa por áreas | 198 |
| Cuadro 99. Descripción de Funciones de la asamblea general | 220 |
| Cuadro 100. Descripción de Funciones del Consejo de Administración | 221 |
| Cuadro 101. Descripción de Funciones del Revisor Fiscal | 223 |
| Cuadro 102. Descripción de Funciones del Gerente General | 225 |
| Cuadro 103. Descripción de Funciones del supervisor | 227 |
| Cuadro 104. Descripción de Funciones de la secretaria Aux. contable | 229 |
| Cuadro 105. Descripción de Funciones de las operarias del servicio | 231 |
| Cuadro 106. Descripción de funciones del tesorero | 232 |
| Cuadro 107. Asignación salarial de los asociados | 234 |
| Cuadro 108. Equipo de Operación del Servicio | 237 |
| Cuadro 109. Muebles y Enseres de Oficina | 237 |
| Cuadro 110. Equipo de Oficina | 238 |
| Cuadro 111. Total Inversión Fija | 239 |
| Cuadro 112. Inversiones Diferidas | 240 |
| Cuadro 113. Insumos necesarios en la prestación del servicio de aseo | 242 |
| Cuadro 114. Costo Mano de Obra Directa | 243 |
| Cuadro 115. Mano de obra indirecta | 244 |
| Cuadro 116. Total Costos del Área Operativa del Servicio (primer año) | 247 |
| Cuadro 117. Presupuesto de Sueldos Administrativos (primer año) | 248 |
| Cuadro 118. Total Gastos Administrativos y de Ventas del Servicio | 250 |
| Cuadro 119. Inversión para Capital de Trabajo | 251 |
| Cuadro 120. Resumen Inversiones del Proyecto | 252 |
| Cuadro 121. Resumen de Costos y Gastos Totales | 254 |
| Cuadro 122. Costos Totales Unitarios de lo Servicios | 255 |
| Cuadro 123. Costos Totales Unitarios de los Servicios | 256 |

| | |
|--|-----|
| Cuadro 124. Determinación del precio por cada actividad de aseo | 257 |
| Cuadro 125. Presupuesto de Egresos Proyectados (en pesos) | 258 |
| Cuadro 126. Valores para determinar los ingresos anuales proyectados | 259 |
| Cuadro 127. Ingresos Proyectados (en pesos) | 259 |
| Cuadro 128. Parámetros para determinar el punto de equilibrio | 260 |
| Cuadro 129. Margen de contribución global de servicio | 261 |
| Cuadro 130. Flujo de Operación de los Servicios (en pesos) | 263 |
| Cuadro 131. Estado de Resultados con Inflación y Producción Variada | 264 |
| Cuadro 132. Presupuesto de Caja para el Primer Año | 266 |
| Cuadro 133. Programa de Amortización de Depreciaciones y Diferidos | 266 |
| Cuadro 134. Flujo de Caja Proyectado | 267 |
| Cuadro 135. Balance General Proyectado | 269 |
| Cuadro 136. Generación de Empleo Directo del Proyecto | 272 |
| Cuadro 137. Periodo de Recuperación de la Inversión (miles de pesos) | 277 |

LISTA DE GRAFICOS

| | Pág. |
|--|------|
| Gráfico 1. Fuente de mano de obra para las labores domésticas | 72 |
| Gráfico 2. Servicio doméstico contratado en los hogares | 73 |
| Gráfico 3. Frecuencia en la contratación de los servicios domésticos | 75 |
| Gráfico 4. Disposición de pago por cada servicio doméstico prestado | 76 |
| Gráfico 5. Promedio de horas requerido en la realización de cada actividad doméstica | 78 |
| Gráfico 6. Disposición de equipo automático para las labores de aseo | 79 |
| Gráfico 7. Aceptación del servicio a prestar por la nueva empresa | 80 |
| Gráfico 8. Factores negativos del servicio prestado actualmente | 81 |
| Gráfico 9. Medios publicitarios de preferencia en el servicio de aseo | 82 |
| Gráfico 10. Fuente de mano de obra para las labores de aseo | 83 |
| Gráfico 11. Servicios de aseo contratados en las empresas | 84 |
| Gráfico 12. Frecuencia en la contratación de los servicios de aseo | 86 |
| Gráfico 13. Costo mensual de los servicios de aseo contratados | 87 |
| Gráfico 14. Tiempo requerido en la realización de cada actividad | 88 |
| Gráfico 15. Aceptación del servicio a prestar por la nueva empresa | 90 |
| Gráfico 16. Factores de relevancia en el momento de contratar el servicio | 91 |
| Gráfico 17. Disposición de equipos automáticos para realizar el aseo | 92 |
| Gráfico 18. Servicios adicionales prestados por el personal de aseo | 94 |
| Gráfico 19. Medios de publicidad preferidos en prestación del servicio | 95 |
| Gráfico 20. Actividades domésticas prestadas en los hogares | 107 |
| Gráfico 21. Horas semanales trabajadas realizando actividades de aseo | 108 |
| Gráfico 22. Decisión de asociarse y ser dueña de una empresa de aseo de Barbosa para trabajar en hogares y empresas. | 109 |
| Gráfico 23. Ingresos mensuales obtenidos por las actividades domésticas | 110 |

| | |
|---|-----|
| Gráfico 24. Tiempo de experiencia en la actividad doméstica | 112 |
| Gráfico 25. Servicios opcionales prestados por el personal doméstico | 113 |
| Gráfico 26. Aspectos por las que se caracteriza el servicio prestado | 114 |
| Gráfico 27. Precio cobrado por cada servicio doméstico prestado | 117 |
| Gráfico 28. Labores de aseo realizadas en las empresas donde trabajan | 118 |
| Gráfico 29. Horas semanales trabajadas realizando actividades de aseo | 119 |
| Gráfico 30. Decisión de trabajar con una empresa que preste servicio de aseo en las empresas del municipio de Barbosa | 120 |
| Gráfico 31. Ingresos mensuales obtenidos por las actividades de aseo | 121 |
| Gráfico 32. Tiempo de experiencia en la actividad de aseo | 123 |
| Gráfico 33. Servicios adicionales prestados por el personal de aseo | 125 |
| Gráfico 34. Aspectos por los que se caracteriza el servicio prestado | 126 |
| Gráfico 35. Precio cobrado por cada servicio de aseo prestado | 127 |
| Gráfico 36. Sistemas de publicidad utilizados por la competencia | 129 |
| Gráfico 37. Canales de comercialización actuales del servicio | 138 |
| Gráfico 38. Canal de comercialización del servicio de la Cooperativa de Trabajo Asociado CENTRO ASEO LTDA. | 140 |
| Gráfico 39. Logotipo de la empresa de aseo domiciliario y empresarial | 144 |
| Gráfico 40. Diseño de volante para el programa publicitario | 147 |
| Gráfico 41. Macro-localización de la empresa de aseo | 163 |
| Figura 42. Procedimiento de admisión de asociados | 176 |
| Figura 43. Procedimiento de admisión de clientes | 178 |
| Gráfico 44. Profesionalización del servicio de aseo en la cooperativa | 181 |
| Gráfico 45. Distribución de planta | 199 |
| Gráfico 46. Organigrama de la Cooperativa de Trabajo Asociado CENTRO ASEO LTDA. | 219 |
| Gráfico 47. Punto de Equilibrio para el Primer Año | 261 |
| Gráfico 48. Diagrama de Flujo para la Evaluación Económica con Inflación y con Prestación Variada de Servicios (miles de pesos) | 275 |

LISTA DE TABLAS

| | Pág. |
|--|-------------|
| Tabla 1. Ventajas y Desventajas de los Canales Actuales | 139 |
| Tabla 2. Selección y definición de factores | 165 |
| Tabla 3. Determinación de la ubicación | 169 |
| Tabla 4. Ficha técnica del servicio | 170 |
| Tabla 5. Materiales Indirectos del Servicio | 244 |
| Tabla 6. Depreciación y Amortización de Activo Fijo y Diferido | 246 |
| Tabla 7. Costos Generales del Servicio | 247 |
| Tabla 8. Presupuesto de Otros Gastos Administrativos y de Ventas | 250 |
| Tabla 9. Costos y Gastos Fijos del Proyecto | 253 |
| Tabla 10. Costos y Gastos Variables del Proyecto | 254 |
| Tabla 11. Flujo de Inversiones (en pesos) | 262 |
| Tabla 12. Flujo Neto de Caja Proyectado (miles de pesos) | 263 |

LISTA DE ANEXOS

| | Pág. |
|---|-------------|
| ANEXO A. Encuesta de demanda dirigida a familias de estrato III Y IV | 286 |
| ANEXO B. Encuesta de demanda dirigida a empresas del municipio | 289 |
| ANEXO C. Encuesta de la oferta dirigida a personas independientes de aseo | 292 |
| ANEXO D. Encuesta de la oferta dirigida a empleadas de aseo en empresas | 295 |
| ANEXO E. Estatutos de la cooperativa de trabajo asociado CENTRO ASEO LTDA. | 298 |
| ANEXO F. LEY 79 DE 1988 | 335 |
| ANEXO G. DECRETO 468 DE 1990 312 | 405 |

GLOSARIO

ASEO DOMICILIARIO: acción y efecto de limpiar que se ejecuta o se cumple en el domicilio del interesado.

ASEO EMPRESARIAL: acción y efecto de limpiar que se ejecuta directamente en las instalaciones de la empresa.

ASPIRADORA: aparato que se utiliza para limpiar superficies diversas, como suelos, alfombras o moquetas, mediante aspiración.

BALLETILLA: paño para limpiar. Limpión.

BENCHMARKING: acción o efecto de contratar, comercio o trato.

CEPILLO: instrumento hecho de cerdas distribuidas en una armazón, que sirve para distintos usos de limpieza.

COOPERATIVA: es una forma de organizar empresas con fines económicos y sociales, donde lo importante es trabajar en común para lograr un beneficio. Se diferencia de otro tipo de empresa en que es más importante el trabajo de los asociados que el dinero que aportan.

COOPERATIVAS DE TRABAJO ASOCIADO: son aquellas que vinculan el trabajo personal de sus asociados y sus aportes económicos para la producción de bienes, ejecución de obras o la prestación de servicios en forma autogestionaria.

ESCOBA: utensilio compuesto por un haz de filamentos de otro material sujetos al extremo de un palo o de un mango, que sirve para limpiar el suelo.

ESPONJA: cuerpo que, por su elasticidad, porosidad y suavidad, sirve como utensilio de limpieza.

LAVADORA: Máquina que se utiliza para lavar ropa y diversos tejidos.

OUTSOURCING: consiste básicamente en la contratación externa de los recursos anexos, mientras las organizaciones se dedican exclusivamente a razón de su negocio. Transferencia terceros de actividades, no modulares.

TINA: recipiente generalmente de plástico en el que se remoja la ropa de lavado.

REMOJAR: empapar en agua o poner en remojo algo.

TRABAJADORAS DE TIEMPO COMPLETO: empleadas que trabajan en labores del hogar en horarios iguales o superiores a la de la jornada laboral ordinaria.

TRABAJADORAS MEDIO TIEMPO: empleadas domésticas que trabajan en labores del hogar en horarios inferiores al de la jornada laboral ordinaria.

TRAPERO: elemento de aseo compuesto por retazos de tela u otro material, sujetos al extremo de un palo largo, que humedecido sirve para limpiar partículas diminutas del piso como polvo, grasa, mugre etc.

VAR SOL: líquido inflamable derivado del petróleo, que sirve para despercutir superficies y muebles de tela.

RESUMEN

TITULO: FACTIBILIDAD PARA LA CREACION DE UNA EMPRESA DE SERVICIOS DE ASEO DOMICILIARIO Y EMPRESARIAL EN EL MUNICIPIO DE BARBOSA SANTANDER*

AUTOR: ABAUNZA FAJARDO, Francy Esther**

PALABRAS CLAVES: servicio, aseo, domiciliario, empresarial, servicio y doméstico

El presente estudio tiene como objeto determinar la viabilidad de crear una Cooperativa de Trabajo Asociado que agremie el personal prestador de servicios de aseo domiciliario y empresarial del municipio de Barbosa Santander, de tal manera que beneficie por una parte el desarrollo profesional de la mujer ama de casa y por otra parte se facilite a las empresas la tercerización del servicio de aseo, satisfaciendo las necesidades y expectativas de los usuarios con un servicio profesionalizado, mediante el uso de equipos especializados de aseo, suministro de insumos y la orientación de su personal hacia la calidad total.

Su metodología descriptiva está orientada a verificar la existencia de una demanda potencial insatisfecha de servicios de lavado y planchado de ropa, limpieza de espacios, y limpieza de muebles y cortinas en los hogares y empresas de Barbosa; verificando la posibilidad técnica para la prestación del servicio, descartando inconvenientes a nivel de recursos, requisitos administrativos y legales de constitución, y finalmente demostrar que es económicamente rentable llevar a cabo su realización.

Existe un mercado viable para el funcionamiento y desarrollo de la empresa de aseo ya que por una parte el 100% del personal que actualmente realiza las actividades de aseo de forma independiente están dispuestas a adherirse a la nueva empresa y por otra parte el 34,8% de la población de hogares barboseños están interesados en contratar los servicios de aseo en ésta; así mismo, se demostró que se domina la logística, funcionamiento y operatividad del servicio, y la evaluación financiera resultó atractiva con un V.P.N. de \$425.513 y T.I.R de 16,4%, augurando su éxito desde el comienzo de actividades y originando un impacto social positivo sobre uno de los sectores más vulnerables de la población; por lo cual se recomienda llevar a cabo su realización.

* Proyecto de grado.

** Instituto de Educación a Distancia, Gestión Empresarial, Director Dr. Guillermo L. Castillo

SUMMARY

TITLE: FEASIBILITY FOR THE CRATION OF A DOMICILIARY AND MANAGERIAL TOILET SERVICES COMPANY IN THE BARBOSA, SANTANDER MUNICIPALITY*

AUTHOR: ABAUNZA FAJARDO, Francy Esther *

KEY WORDS: Toilet, service, domiciliary, managerial, toilet, domestic. Service.

The present study has like object to determine the viability of create an associate work Cooperative that unionizes the lender personal of domiciliary and managerial toilet service of Barbosa, Santander municipality, so that benefits fur a part the professional development the woman`s housewife and on one hand, it facilitate to the companies the tercerización of the toilet service, satisfying the necessities and the user`s expectations with a professional service; by means of the use of specialized teams of toilet, supply of inputs and his personnel`s orientation toward the total quality.

Their descriptive methodology is oriented to verify the existence of an unsatisfied potential petition of laundry service and ironing of clothes, cleaning of spaces and cleaning of furniture and curtains in the homes and Barbosa`s companies; verifying the technical possibility for the lending service, discarding inconveniences at grade of resources, administrative and legal requeriments of constitution, and finally to demonstrate that is economically profitable to carry out their realization.

A viable market exists for the operation and development of the toilet company since for a part the personnel`s 100% that at the moment carries out the activities of toilet in an independent way are willing to adhere to the new company and on another hand the populations of Barboseños homes 34,8 % is interested in hiring the toilet services in this; likewise it was demonstrated that hels retrains the logistics operation and operability of the service, and the financial evaluation was attractive with a V.P.N of \$425.513 and T.I.R OF 16,40% omening its success from the beginning of activities and originating a positive social impact of one of the population`s more vulnerable sectors; for which reason it is recommend to carry out their realization.

* Proyecto de grado.

** Instituto de Educación a Distancia, Gestión Empresarial, Director Dr. Guillermo L. Castillo

INTRODUCCION

El Recurso Humano surge como una fuerza básica con la que cuenta el administrador para alcanzar los objetivos de su organización. Así mismo, es un factor de fácil acceso por parte de la empresa, que puede aspirar a suplir sus deficiencias tecnológicas o de capital con mano de obra suficiente.

Las Cooperativas de Trabajo Asociado nacen de la voluntad libre y autónoma de un grupo de personas que deciden unirse para trabajar bajo sus propias reglas, contenidas en los respectivos estatutos o reglamentos internos y no están sometidas a la legislación laboral ordinaria, teniendo en cuenta que sus socios son los mismos trabajadores que pueden pactar las reglas que gobiernan sus relaciones laborales de previsión, de seguridad social y de compensación.

La creación de la nueva empresa tiene como propósito suministrar herramientas flexibles de mano de obra para el aseo a domicilio en hogares y empresas del municipio de Barbosa, brindando a la mujer la posibilidad de desarrollarse laboralmente y a las empresas concentrarse en el foco del negocio.

El aspecto más importante que impulsó al investigador a evaluar la posibilidad de crear la empresa asociativa de trabajo es la de agremiar a las empleadas de aseo del municipio, para que profesionalicen su labor apropiando tecnología del mercado y así obtengan los ingresos necesarios para que los asociados y sus familias puedan llevar una vida digna.

El objetivo general del presente estudio consiste en determinar la factibilidad de la creación de una Empresa de Trabajo Asociado en el Municipio de Barbosa, que ofrezca en el ámbito empresarial y en los hogares la posibilidad de subcontratar recurso humano a través de terceros, de acuerdo a los nuevos lineamientos de

competitividad y situación económica y laboral del país; además de brindar mejores niveles de vida a la mujer profesional y no profesional, propiciando su desenvolvimiento en términos justos y óptimos de acuerdo a sus capacidades y aptitudes en el mercado laboral.

En el desarrollo de los objetivos específicos se emplea una metodología descriptiva orientada a realizar un estudio de mercados, que incluye las características del servicio, el análisis de la demanda y la oferta a nivel histórico, actual y futuro, la evaluación de la política de precios, el análisis del sistema de comercialización, el diseño del programa publicitario y promocional; hasta llegar a la conclusión de la investigación de mercados donde se anota la conveniencia o no de seguir adelante con el proyecto.

Posteriormente se diseña el estudio técnico que determina la capacidad óptima de la empresa, la localización, la ingeniería del proyecto en la cual se describe el proceso de ingreso de los asociados, y se definen los recursos físicos, humanos y logísticos requeridos para la buena marcha y funcionamiento de la empresa, así como la distribución de planta.

Así mismo, presentar un estudio administrativo y legal, donde se describen los aspectos legales a tener en cuenta en este tipo de empresas, constitución de estatutos, formas de constitución y estructura organizacional con la descripción de funciones para cada cargo.

Finalmente se realiza un estudio sistemático de las variables económicas y sociales involucradas en el proyecto, tomando como referencia los costos de inversión, los costos de producción, administración y ventas, los ingresos del servicio; con lo cual se establece el estado de resultados, el punto de equilibrio, el balance general y el flujo neto de caja que es la base para determinar la

rentabilidad para los inversionistas y definen la conveniencia o no de llevar a cabo la creación de la empresa de aseo domiciliario y empresarial en el municipio de Barbosa.

1. GENERALIDADES

1.1 ANTECEDENTES

La feminización del servicio doméstico y afines no fue sólo el resultado del abandono del sector por parte de los hombres, sino de trabas impuestas a las mujeres para acceder a otros sectores.

Desde el s. XV el servicio doméstico ha sido el mecanismo principal por el que la población campesina ingresaba en el trabajo urbano y para las mujeres una vía indirecta al matrimonio (dote).

Tanto desde el punto de vista legal como el de su consideración social y prestaciones económicas, el sector del servicio doméstico ocupaba, como ahora, uno de los lugares más bajos de la estructura ocupacional. Sin embargo, esto no impidió que muchas de las mujeres lo utilizaran como instrumento en sus estrategias de movilidad social y ocupacional.

En el ámbito empresarial en las últimas décadas se han producido profundos cambios contextuales y estructurales que originaron nuevas características y condicionantes en el mercado de trabajo, provocando reducción de puestos, tornándose más especializado, competitivo y flexible. Por otra parte, los cambios tecnológicos que se incorporan masivamente tanto en los sectores productivos como en la vida cotidiana, requieren nuevas competencias.

Dichos cambios en la estructura y composición del mercado ocupacional incidieron en el desmejoramiento de las condiciones de ingreso y permanencia de las personas en los puestos de trabajo.

Actualmente, es palpable la desarticulación entre la oferta de mano de obra y los requerimientos de la demanda, en relación, especialmente, a los niveles de calificación.

Históricamente la participación femenina en el mundo del trabajo, ha mostrado una continuidad entre las tareas que realizaba en el hogar y su actividad laboral fuera de él. Ejemplo de ello es la feminización de determinados sectores como la docencia en los niveles básicos y la enfermería.

También el servicio doméstico y de aseo a nivel empresarial ha sido un oficio históricamente desempeñado por mujeres quienes reprodujeron en el espacio público aquellos saberes aprendidos en su experiencia cotidiana dentro del hogar, en la esfera privada. La reproducción de los conocimientos y habilidades mediante el aprendizaje informal, no colabora en la desnaturalización de los mismos como “saberes pertenecientes a las mujeres”. En ese sentido, se reproduce también la falta de valoración social y económica de éstos como competencias técnico-profesionales en el mercado de trabajo.

Además, el desempeño del servicio doméstico generalmente se caracteriza por ser individual, lo cual no permite la construcción social de los aprendizajes y de las competencias profesionales.

1.2 DIAGNOSTICO DEL SECTOR

1.2.1 Presentación del perfil. “Servicio doméstico” es una denominación utilizada en Colombia para aquellas personas que realizan labores de aseo, cocina, lavado, planchado, cuidado de niños, vigilancia interna y otras tareas del hogar a una o varias personas naturales, en forma directa o indirecta y a cambio de una remuneración.

No son considerados trabajadores domésticos aquellas personas que ejecutan estas actividades dentro de una empresa, club social o establecimiento comercial, colegios, conjuntos residenciales, fincas, iglesias y, en general, donde se realice una explotación económica.

El perfil en “Servicios Domésticos Generales” ha sido cubierto hasta el momento, por personal cuya formación informal en el ámbito doméstico, producto de la socialización de género, garantizaba los saberes necesarios para su desempeño laboral, sin requerir esfuerzos formativos sistemáticos.

Esta actividad laboral ha sido considerada, por el tipo de tareas que desempeña y los “escasos requisitos formativos”, de baja calificación.

Sin embargo en la actualidad, los requerimientos de calidad y la saturación del mercado laboral condicionan las calificaciones requeridas y obligan a pensar la formación del personal que se desempeña en este tipo de tareas, para lograr la profesionalización del oficio. Los saberes adquiridos en el ámbito doméstico resultan hoy insuficientes para afrontar las nuevas condiciones del mercado de trabajo actual.

La capacitación debe estar diseñada para dar respuesta a esta situación, teniendo en cuenta como finalidad que los sujetos puedan apropiarse de competencias básicas y técnicas (como la comunicación, autonomía, capacidad para la resolución de problemas, la aplicación de tecnologías, el conocimiento de normas de bio-seguridad, la aplicación de parámetros de calidad y el reconocimiento de normativas legales) para su mejor desenvolvimiento en un entorno cambiante y exigente.

1.2.2 La demanda y la oferta de servicio doméstico. Este sector se caracteriza por la informalidad, la desregulación y la arbitrariedad. No existe una patronal sino que es una masa difusa y poco conocida de hogares.

Durante los últimos 25 años el número de amas de casa en exclusiva ha disminuido, además existe un aumento de las mujeres que buscan un empleo y paralelamente un aumento de empleos de estatus medio y alto. Consecuencia de esto es una fuerte disminución de la disponibilidad de mano de obra femenina autóctona para realizar las tareas domésticas.

Por otra parte, los hombres no asumen estas tareas que se siguen redistribuyendo entre las mujeres de la familia –abuelas, tías y cuando se dispone de medios, se contrata a trabajadoras.

1.2.3 Determinantes de la probabilidad de tener servicio doméstico en Colombia.¹ La probabilidad de tener servicio doméstico es una variable que depende positivamente de tres factores: la relación entre los niveles educativos del jefe del hogar y de los trabajadores domésticos, la riqueza del hogar, y el número de personas que requieren cuidados especiales (menores de 6 años y mayores de 80); además, la probabilidad de tener servicio doméstico depende negativamente de la existencia de uno o más desempleados en el hogar.

De todos los factores mencionados sólo hay dos que podrían explicar la evolución de largo plazo de la frecuencia declinante de la tenencia de servicio doméstico: la caída del nivel de educación de los jefes de hogar con respecto al de las trabajadoras de servicio doméstico y la reducción del número relativo de personas que requieren cuidados especiales (básicamente niños menores de seis años).

¹ ARANGO, Luís Eduardo y POSADA, Carlos Esteban. Unidad de investigaciones económicas de la Subgerencia de Estudios Económicos del Banco de la República. Bogotá 2001. p. 1 y 2

La mayor educación (relativa) del servicio doméstico con respecto a la de los jefes de hogar hace más costoso el servicio doméstico. Esta es la causa principal de la tendencia negativa de la proporción de hogares con servicio doméstico durante los dos últimos decenios.

Por lo demás, en períodos cortos o medios, la tasa de desempleo ha mostrado alteraciones significativas. Si, como sucedió entre 1994 y 2000, la tasa de desempleo aumenta, aumentará también la frecuencia de hogares con uno o más miembros desempleados. En tal caso operará otro factor de reducción de la probabilidad de contar con servicio doméstico en un hogar, no obstante el efecto positivo que pudiese tener el mayor desempleo de personal femenino de baja calificación sobre la oferta laboral para desempeñar actividades de servicio doméstico.

1.3 EVOLUCIÓN DEL SECTOR

1.3.1 Evolución del empleo doméstico. El papel, la estructura y las necesidades de las familias han evolucionado a lo largo de los siglos pero su trabajo como institución reproductora y modeladora de los individuos ha sido siempre importante. La familia, ha pasado a estar, cada vez, más controlada por el estado, especialmente, desde el desarrollo de los valores burgueses aunque, al mismo tiempo, hoy día, es más flexible, plural y laica en la sociedad colombiana. La familia nuclear es la predominante, si bien hay una mayor diversificación de modelos y una aparente liberalización.

Tanto en países de la periferia, donde el servicio doméstico tiene un gran peso en la estructura ocupacional, como en los del centro, donde, contrariamente a los pronósticos, la demanda está aumentando; el sector sigue siendo una importante fuente de empleo sin que las condiciones de trabajo hayan cambiado demasiado.

En el recién estrenado siglo XXI, como en épocas pasadas, el trabajo doméstico se mueve en un contexto de desigualdades de género, clase y etnia, a menudo imbricadas entre sí y dentro de otras desigualdades.

El servicio doméstico, se basa en la lógica servil que se origina en formas laborales precapitalistas pero que es retomado y relanzado bajo nuevas formas en la actualidad. Igualmente sabemos que se trata de una actividad laboral fuertemente condicionada por el estatus de género al que se adscribe el trabajo doméstico, cuya importancia está infravalorada, cuando no negada; socialmente, comparte, además, buena parte de las características informales del trabajo doméstico –indeterminación de tareas, sin límite horario, en el que se hacen presentes con fuerza otras lógicas, más allá de las del mercado y de la regulación estatal.

El servicio doméstico se convierte en un potente desvelador de las contradicciones del sistema capitalista globalizado: hace visible la importancia de la creciente desigualdad Norte-Sur y que la cacareada igualdad de oportunidades de las “sociedades abiertas” se asienta en el esfuerzo no reconocido de las mujeres que realizan el trabajo de reproducción no mercantilizado remunerado y no remunerado.

La contratación de empleadas de hogar es una estrategia femenina para acceder a, o conservar, un empleo extra doméstico, aliviar la carga de la “doble jornada” reñir o terminar separándose del marido, para comprar tiempo para el ocio o ascender en el estatus de la vida.

Así el ama de casa se convierte en empleadora y, generalmente, la persona contratada es también una mujer, se establece entre ellas una relación jerárquica

respecto a la que el hombre se sitúa por encima en tanto no se le considera responsable del ámbito doméstico.

De esta forma, el servicio doméstico permite mitigar la eterna contradicción: da una solución individual al trabajo doméstico que no es asumido por los miembros de la unidad familiar ni tampoco por el sistema social en su conjunto y permite conciliar a muchas mujeres de los países del centro la vida familiar y laboral.

El sistema de género no se ve cuestionado, sólo cambia la mujer sobre la que recaen las tareas menos agradables.

Dentro de este sector hay tres sub sectores: trabajadoras internas, trabajadoras externas fijas y **trabajadoras por horas**.

Estas personas asalariadas pueden ser contratadas directamente por la familia o a través de empresas de servicios privadas, semi privadas o públicas, en estos últimos casos se habla de **Servicios de ayuda a domicilio o de proximidad**.

Todos estos casi nuevos empleos de proximidad son el resultado de una necesidad de las personas debido a los cambios socioeconómicos: entrada masiva de las mujeres al mercado laboral, nuevas relaciones mujeres hombres, población más envejecida, carencias del estado, nuevas familias.

El trabajo doméstico se realiza de forma asimétrica en función del género y de la posición socioeconómica. Si la familia no dispone de muchos medios económicos es la mujer o mujeres de la familia quienes realizan el trabajo doméstico, si dispone de mayores recursos se paga a otras personas, generalmente mujeres para que lo realicen. Pero sólo minoritariamente los hombres se corresponsabilizan de él.

➤ **Contexto del sector (doméstico) a nivel nacional.** Entre 1984 y 1999, según la Encuesta Nacional de Hogares (ENH), y entre 2000 y 2002, según la Encuesta Continua de Hogares (ECH), ambas del DANE, se presenta una caída de la proporción de hogares que cuentan con la labor de trabajadores (fundamentalmente mujeres) del servicio doméstico y la reducción en la participación de las personas que se dedican a esta actividad en la Población Económicamente Activa (PEA). Dicha situación se ve afectada no sólo por las decisiones de demanda de los hogares sino también por las de oferta de las personas dedicadas a este oficio. ²

Según información arrojada por la encuesta de hogares del DANE, el uso de servicio doméstico en Colombia ha decaído de manera prácticamente continua en los últimos 20 años. Así, en 1984, 8% de los hogares contaban con servicio doméstico y ahora sólo 3,7% de estos.

Así mismo, el aumento tan importante que se ha presentado en la educación promedio del trabajador(a) doméstico y empresarial en labores de aseo, es la base de la hipótesis para afirmar que labores propias del servicio han sido cada vez menos frecuentes en los últimos veinte años porque este se ha hecho más costoso, entre otras razones, por ser más educado.

Sumado a lo anterior está el hecho de que el país tomó la decisión de homologar el salario del servicio doméstico, en aras de la equidad, al aprobar varias disposiciones (desde la Ley 11 de 1988) que prescriben y reiteran (como las leyes 50 de 1990 y 100 de 1993) la obligación patronal de afiliar el servicio doméstico a la seguridad social en materia de salud, cesantías y pensiones. En una palabra, el servicio doméstico se ha encarecido durante los últimos decenios.

² Ibid., p.18

Un hecho importante que ha influido en la menor cantidad de servicio doméstico interno contratado es sin duda lo relacionado con la caída de los precios de aquellos electrodomésticos que con frecuencia sustituyen algunas de las labores de las personas dedicadas al servicio doméstico; tal es el caso de las lavadoras, secadoras de ropa, aspiradoras y hornos microondas.

Las tareas domésticas son realizadas en gran parte por mujeres, sin que todo este trabajo se valorase nunca como parte fundamental de la economía del hogar. La incorporación de la mujer al mundo laboral no hizo más que convertir estas tareas en trabajo complementario de aquellas que quisieron emplearse fuera del hogar, disminuyendo aún más el valor social del trabajo doméstico. Prueba de ello es que, cuando se pregunta a un niño por el trabajo que realizan sus madres, escucharemos varias veces aquello de “no hace nada, es ama de casa”.

Existe una progresiva reducción del número de trabajadoras en régimen interno, haciéndose más común los servicios de ayuda a domicilio de medio tiempo o por terminación de una tarea específica.

Los ambientes sociales positivos y negativos que presenta el municipio de Barbosa, a raíz del aumento poblacional y dinamismo comercial, pueden enfocarse como una oportunidad de negocio o empresa, mediante el análisis del entorno económico en el cual se desenvuelven las oportunidades laborales.

1.3.2 Evolución del empleo empresarial. Los servicios de aseo de medio tiempo y subcontratado con terceros en el sector empresarial son el resultado inevitable de la delicada situación que atraviesan muchas empresas ante la elevada carga prestacional y sobre todo, los recursos de un mundo en donde ya no se puede permitir las exigencias reguladoras internas, ni múltiples niveles gerenciales.

El proceso de subcontratación que se ha implantado en la mayoría de compañías definido como OUTSOURCING, se ha convertido en una tendencia de crecimiento; es así que muchas organizaciones están tomando la decisión estratégica de poner gran parte de su función de sistemas en manos especialistas, permitiéndoles concentrarse en lo que mejor saben hacer, maximizar el rendimiento minimizando los costos.

En el sector público, el OUTSOURCING está considerado como BENCHMARKING. En otros países ya han demostrado lo que puede lograr este proceso que también es considerado como una privatización, para beneficiar a una economía y reducir la deuda nacional. Este efecto fue inmediato ya que algunas empresas estatales que se encontraban perdiendo dinero y estaban convertidas en una carga para la economía, comenzaron a obtener utilidades, luego de este estilo de privatización.

En este sentido es común hoy en día la contratación de personal temporal a través de Agencias de Servicios Temporales que son aquellas que simulan la calidad de patrono inclusive firmando Contrato de Trabajo con el trabajador, pero en las que la prestación del servicio se hace a un tercero o beneficiario (relación de trabajo), quien tiene plena autonomía en el manejo de personal y quien lo hace con sus propios medios. Aparentemente este tercero que se beneficia de la labor no tiene ninguna relación laboral con el trabajador sino una relación civil. Aquí desde el punto de vista del Derecho Individual del Trabajo se está en presencia del SIMPLE INTERMEDIARIO (la agencia) que oculta la calidad en que actúa, aparentando ser patrono mediante el mecanismo formal del escrito de Contrato de Trabajo y el subterfugio de pagar ella los salarios al trabajador.

➤ **Contexto del sector empresarial a nivel nacional.** Los cambios organizacionales de la administración moderna, los cuales promueven

competitividad para sus productos o servicios, basados en la calidad y bajos costos, han hecho que los administradores gestionen alternativas pertinentes para tal fin. Una de ellas es la subcontratación de servicios con terceros (OUTSOURCING), reduciendo así gastos de personal, espacio físico, gastos de operación, supervisión de procesos; factores que influyen en el mejoramiento del servicio, generando mayor rentabilidad, cumplimiento y efectividad para el buen desarrollo de la empresa.³

Actualmente, la ley 734 de febrero de 2002 expedida por el Congreso de la República, decreta al sector público que abandone la forma de contratación directa de personal que ha venido empleando; viéndose en la obligación de contratar con una empresa de Servicios temporales, con el objeto de reducir gastos de nómina y evitar demandas laborales por rotación del personal.

1.3.3 Oportunidades del sector. La contratación de personal para el servicio de aseo a través de terceros se ha convertido en la alternativa más adecuada para suplir las necesidades de la demanda cíclica de mano de obra empresarial y de hogares, pues de alguna manera se debe atender la carga de trabajo que dejan sin titular, debido a las reestructuraciones y contratación de medio tiempo en las empresas; así como las tareas del hogar sin efectuar en razón a la ausencia de la mujer en empleos no domésticos.

La importancia de impulsar la creación de una empresa prestadora de servicio de ayuda a domicilio radica en que se ha incrementado la demanda de este sistema de contratación en las empresas del municipio y a nivel de hogares en tareas específicas, sin que exista una empresa legalmente constituida de este tipo a nivel regional.

³ www.revistadinero.com

Ante la situación de reestructuración y competitividad de las empresas nacionales, es urgente aprovechar esta coyuntura para contribuir con las necesidades empresariales de reducir costos mediante una oferta de mano de obra que se apersona de todo lo relacionado con la limpieza de espacios y mobiliarios, evitándose de este manera administrar personal de planta que implique riesgos de demandas laborales y ataduras sindicales en la organización. Así mismo, facilitar el reclutamiento, selección y capacitación de empleadas (os) de ayuda doméstica y liberar de tareas del hogar a la mujer trabajadora independiente y profesional.

Actualmente este sistema de contratación es común en el municipio y se ha venido incrementando especialmente en las empresas que no cuentan con empleados de servicios generales o de tiempo completo. En los hogares es común los servicios de lavado y planchado de ropa, así como la limpieza de espacios y muebles, los cuales son llevados a cabo por personal femenino que trabajan por cuenta propia.

El servicio de aseo y afines a través de personal externo permite al empresario y jefe de hogar obtener un servicio ágil, oportuno y económico en el momento que decida contratar mano de obra; reemplazando así el personal de planta, cuya carga prestacional resulta relativamente costosa, amparada principalmente por acuerdos sindicales de forzoso cumplimiento.

Existen dos razones fundamentales por las cuales el sector empresarial y hogares podrán acudir a la empresa de Servicios de aseo para sus necesidades de servicios transitorios: 1). La rapidez de reacción de la empresa ante las necesidades de servicios de las empresas y hogares usuarios y 2). Por su capacidad para satisfacer adecuadamente, los servicios requeridos por las

empresas y hogares clientes, gracias a la idoneidad de los trabajadores seleccionados, mediante una mayor técnica y responsabilidad social.

Por otra parte, se propende por el fortalecimiento del sector (servicios de aseo) mediante la generación de empleo mejor remunerado en reciprocidad con la calidad de la tarea realizada, teniendo en cuenta que el personal que actualmente labora por cuenta propia, no recibe una retribución justa por la falta de capacitación en el oficio específico, así como la carencia de herramientas modernas de ayuda para efectuar tareas que den mayor valor agregado al servicio prestado.

El municipio de Barbosa ha tenido un crecimiento sostenido a nivel poblacional y comercial, favorecido por su posición geográfica estratégica, la cual le permite su articulación y dinamismo económico con las provincias de Vélez y Ricaurte.

La situación de desempleo del país en paralelo con las nuevas oportunidades laborales de que goza la mujer en los últimos años, hace necesario administrar fuentes de empleo económicas que beneficie recíprocamente a empresas, hogares y trabajador.

La Empresa de Servicios de aseo a domicilio, es un mecanismo de contratación de personal muy conveniente, caracterizado por una flexibilidad racional, para atender los requerimientos de mano de obra, teniendo en cuenta la incertidumbre sobre el nivel de actividad empresarial. Así mismo, la progresiva igualdad de oportunidades de la mujer en el mercado laboral.

1.4 CONTEXTO GEOGRAFICO

1.4.1 Medio socio cultural del municipio de Barbosa.⁴ El municipio de Barbosa ha tenido en los últimos años una dinámica poblacional positiva, como resultado de la tasa de crecimiento natural y de los procesos de inmigración que se han registrado, llevando a que sus pobladores busquen un mayor bienestar en lugares estratégicos como Barbosa. Este crecimiento se traduce en la configuración de un sociedad mas compleja desde el punto de vista sociopolítico y económico y ha potenciado la demanda por servicios públicos y sociales básicos y por la existencia de una infraestructura física y vial adecuada; además de aumentar los niveles de desconfianza y de inseguridad y de presionar por la generación de oportunidades de empleo.

En el municipio de Barbosa, se encuentra que entre los años 1999-2005, el crecimiento poblacional asciende a cerca de 3.104 personas, mientras que para el periodo 1999-2010 el incremento es de 6.472 habitantes. Es decir, una tasa de crecimiento anual promedio de 2.3%, dándose un mayor crecimiento en el área urbana y de manera más paulatina en el sector rural.

El crecimiento demográfico en Barbosa dentro del área urbana obedece a varios factores: el crecimiento natural de la población; la migración campo-ciudad generada por las expectativas de una mejor calidad de vida, representada en servicios públicos domiciliarios y sociales, como educación, salud y recreación; sumándose a ello la supuesta oferta de empleo del sector urbano en los renglones del comercio y la industria, actividades que históricamente han servido de señuelo para alimentar la migración de un sector a otro.

⁴ ESQUEMA DE ORDENAMIENTO TERRITORIAL DE BARBOSA. 1999-2010.

La población de Barbosa es relativamente joven, teniendo en cuenta que el 76% de ella la conforman personas menores de 40 años. Para el año 1999, los habitantes del municipio, de acuerdo con la proyección de población por rangos de edad, se pueden clasificar por actividades.

De los 24.864 habitantes que tiene Barbosa, el 71.4% está en edad escolar, bien sea Guardería, primaria, secundaria, media, técnica y superior. De ella, el 56.2% está ubicada en el sector urbano y el 14.9% en el sector rural.

La población total ajustada del municipio de Barbosa para el año de 1993 era de 19.226 habitantes, 9.229 de ellos eran hombres y representaban el 48%, mientras que las mujeres sumaban 9.997, cifra que alcanzaba el 52%, como se puede observar en el cuadro 1.

Cuadro 1. Población discriminada por sexo y edades

| Edades | Población hombres | Población mujeres | Total |
|--------------|-------------------|-------------------|--------|
| 0 a 10 años | 2.583 | 2.586 | 5.169 |
| 11 a 20 años | 2.046 | 2.207 | 4.253 |
| 21 a 30 años | 1.455 | 1.713 | 3.168 |
| 31 a 40 años | 1.193 | 1.389 | 2.582 |
| 41 a 50 años | 807 | 805 | 1.612 |
| 51 a 60 años | 517 | 609 | 1.126 |
| 61 a 65 años | 217 | 255 | 472 |
| 66 y más | 411 | 430 | 841 |
| TOTALES | 9.229 | 9.997 | 19.226 |
| % | 48 | 52 | 100 |

Fuente: DANE, Censo de población y vivienda, 1993.

En cuanto hace referencia a la población económicamente activa (PEA) y teniendo en cuenta la metodología seguida por el DANE en la Encuesta Nacional de

Hogares, se refiere a todas aquellas personas en edad de trabajar de 12 años y más. La situación en el municipio de Barbosa es la que muestra el cuadro 2.

Cuadro 2. Población económicamente activa, 1999

| Edad | PU | % | PR | % |
|--------|-------|------|------|------|
| 12-17 | 3341 | 78.7 | 904 | 21.3 |
| 18-65 | 12993 | 77.3 | 3614 | 22.7 |
| 66-más | 1343 | 68.6 | 615 | 31.4 |
| TOTAL | 17677 | 77.5 | 5133 | 22.5 |

PU: Población urbana. PR: Población rural. Fuente: Proyección DANE, censo 1993.

En conjunto el 91.7% de la población de Barbosa podría ser considerada como activa, pero dentro de ella habría necesidad de diferenciar aquella que estaba ocupada y la que no lo estaba por diferentes razones. En relación con la población económicamente inactiva, el DANE establece que: comprende todas aquellas personas en edad de trabajar (para el sector rural mayores de 10 años y para el urbano mayores de 12 años) que no participan en la producción de bienes y servicios para el mercado y que no necesitan, no pueden o no están interesadas en tener una ocupación remunerada; estudiantes, amas de casa, pensionados, jubilados, rentistas, inválidos y las personas que creen que no vale la pena trabajar. Véase cuadro 3.

Cuadro 3. Población económicamente inactiva, Barbosa 1999

| Actividad | Población | % |
|-------------------------|-----------|------|
| Estudiantes | 6.278 | 57,1 |
| Labores hogar | 3.757 | 34,2 |
| Incapacitados | 240 | 2,2 |
| Pensionados y jubilados | 165 | 1,5 |
| Otra situación | 350 | 3,2 |

| | | |
|-----------------|--------|-----|
| Sin información | 207 | 1,8 |
| TOTAL | 10.997 | 100 |

Fuente: DANE, Censo de población y vivienda, adaptado CER – UIS.

Para el año 1999, la población económicamente inactiva en el municipio de Barbosa ascendía a 10.997 personas, que representaban el 44,2% de la población total (24.864); de ese 44,2% el 57,1% lo integraban estudiantes, el 34,2% eran personas dedicadas a las labores del hogar, el 2,2% eran incapacitados para trabajar, el 1,5% estaban pensionados o jubilados, el 3,2% se encontraba en otra situación (no definida por el DANE), mientras que el 1,8% restante hace parte de la población de cuya actividad u ocupación no se tiene información.

En términos de ubicación espacial la mayor parte de la población las tres cuartas partes de la población se encuentra en el área urbana y el grupo poblacional, más numeroso como era de esperarse es la comprendida entre los 18 y 65 años. El grupo de la tercera edad representa el 7.7% del total poblacional de Barbosa, e igualmente requiere atención por parte del Gobierno y de la sociedad, para que le garanticen una vida digna y brindarle así un bienestar integral

Es importante mencionar la importancia que tiene para el futuro desarrollo socioeconómico del municipio de Barbosa, el hecho de que existan programas y proyectos de generación de empleo a través de la creación de empresas asociativas y el fortalecimiento de la producción agroindustrial orientados a los grupos poblacionales, según estén ubicados en el casco urbano o rural.

En cuanto a vivienda, el número de predios catastrales registrados en Barbosa es de 6.833; de los cuales 4.190 son predios urbanos y 2.423 son predios rurales y 220 corresponden a Cite, igualmente existen 3.170 viviendas catastrales registradas. En lo referente a la calidad de viviendas, se puede decir que cerca

del 60% de ellas se ubican en la zona urbana, registra un buen estado su infraestructura, el 32% en regular estado de construcción y el 8% restante, presentan un estado de continuo deterioro. En el sector rural, las viviendas en el 35% de los casos se encuentran en buen estado, 45% en regular estado y cerca del 20% en mal estado.

El problema de vivienda en el sector urbano se expresa de dos formas: una es la existencia de asentamientos subnormales desprovistos de servicios públicos domiciliarios, como es el caso de Villa del Llano, la calle primera y Rafael Uribe Uribe, donde la mayoría de las construcciones de madera y piso de tierra. La otra forma es el desfase y la demanda, debido a que las familias con bajos ingresos difícilmente pueden acceder a la vivienda por los precios ofrecidos por el sector formal de la construcción. El alto costo asociado con la deficiencia de servicios públicos domiciliarios, que dificulta la ampliación de la cobertura en vivienda urbana para los diferentes sectores poblacionales, generando un déficit de por lo menos 800 soluciones de vivienda.

➤ **Necesidades básicas insatisfechas.** Según el Censo de Población y Vivienda de 1993, en el sector urbano el índice de vivienda inadecuada era del 4,3%, el de servicios inadecuados de 2,4%, hacinamiento 10,5%, inasistencia escolar 3,3%, alta dependencia económica 7,8% y miseria el 5,45%. Mientras que en el sector rural, el índice de vivienda inadecuada era del 5,5%, el de servicios inadecuados de 2,5%, hacinamiento 8,35, inasistencia escolar 4,7%, alta dependencia económica 17,8% y miseria el 6,5%. Las deficiencias de servicios públicos domiciliarios en el sector urbano de acueducto y alcantarillado son del 10%, aseo el 5% y electrificación de 1% aproximadamente; para la zona rural es del 12% y de acuerdo a las encuestas del SISBEN el 28%; las viviendas de ésta zona no cuentan con servicios sanitarios.

1.4.2 Medio económico.⁵ La dinámica económica del municipio está basada fundamentalmente en el papel que cumple como un gran centro catalizador de la producción regional, lo que hace que los sectores comercial y de transporte sean importantes, al lado de la construcción y de las oportunidades que general el mismo sector público.

Los habitantes del sector urbano derivan sus ingresos de la actividad laboral, (empleados), y comercial de manera formal e informal, bien sea dentro del mismo municipio y fuera de él, desplazándose a otras poblaciones circunvecinas.

Sector de servicios presenta el mayor dinamismo en la economía del Municipio debido a la posición geográfica de Barbosa, la cual favorece la actividad comercial, pues se ha desarrollado gracias a que satisface las necesidades locales y regionales. De esta forma, un gran porcentaje de la población económicamente activa es absorbida por este sector que no necesita un nivel educativo altamente calificado pero con una gran desventaja puesto que los ingresos percibidos son muy bajos, originando un bajo nivel de vida de los trabajadores de este sector.

El comercio constituye para Barbosa, la principal actividad económica de acuerdo a su participación en cuanto a número de establecimientos, siendo a nivel municipal del 61.5% y a nivel del sector servicios del 70.4%. Igualmente en cuanto a la oferta de empleos genera el 46.5% a nivel general y 54.4% en el sector servicios. La actividad comercial al por menor con cerca de 183 establecimientos, es de la más representativa, destacándose entre otras la comercialización de víveres y abarrotes en establecimientos no especializados, las de medicamentos, prenda de vestir, calzado, cal, ladrillos y tejas, etc.

⁵ Ibid.

La Cámara de Comercio de Bucaramanga dio a conocer la estructura económica del municipio a diciembre de 1995; constituida con un total de empresas inscritas de 1.056, el cual se destaca el comercio en general y la industria manufacturera con un 52,1% y 26,4% de participación respectivamente.

La estructura empresarial, en lo que respecta a los establecimientos comerciales representada por 551 establecimientos, es que en la mayoría de los casos son de tipo familiar, lo que explica el poco nivel de empleo directo originado siendo de tan sólo del 1.5 trabajadores por establecimiento y en caso del pago de salarios estos no sobrepasan en casi la totalidad de los casos, de los dos mínimos.

De la anterior estadística se deduce un promedio de empleo derivado de la actividad empresarial equivalente a 2,13 empleos por cada establecimiento para 1995. Sin embargo no existen datos estadísticos recientes que permitan establecer su índice de crecimiento.

En cuanto al sector industrial de Barbosa según el Censo Económico de 1990 arrojó el dato de una participación cercano al 12% de la economía local. Su importancia reside en que genera 3 empleos directos por establecimiento, cifra superior al promedio de todos los sectores.

Las pequeñas microempresas de alimentos, muebles y metalmecánica concentran la dinámica industrial del municipio, aunque la manufactura del bocado y sus derivados son las más representativas ya que agrupan el mayor número de empleados y de negocios del sector.

1.5 MARCO DE REFERENCIA LEGAL

1.5.1 Normatividad del servicio doméstico. Las normas por las que se ha regido el servicio doméstico reflejan claramente su consideración como un trabajo a medias, en muchos países no ha estado sujeta a la legislación laboral sino al Derecho de Familia.

1.5.2 Ley 79 de 1.988 (diciembre 23). Por el cual se actualiza la legislación cooperativa: *Véase anexo E.*

El propósito de la presente ley es dotar al sector cooperativo de un marco propicio para su desarrollo como parte fundamental de la economía nacional, de acuerdo con los siguientes objetivos:

1. Facilitar la aplicación y práctica de la doctrina y los principios del cooperativismo.
2. Promover el desarrollo del derecho cooperativo como rama especial del ordenamiento jurídico general.
3. Contribuir al fortalecimiento de la solidaridad y la economía social.
4. contribuir al ejercicio y perfeccionamiento de la democracia mediante una activa participación.
5. Fortalecer el apoyo del gobierno nacional, departamental y municipal al sector cooperativo.
6. Propiciar la participación del sector cooperativo en el diseño y ejecución de los planes y programas de desarrollo económico y social, y
7. Propender al fortalecimiento y consolidación de la integración cooperativa en sus diferentes manifestaciones.

El artículo 2 de ésta ley declara de interés común la promoción, la protección y el ejercicio del cooperativismo como un sistema eficaz para contribuir al desarrollo económico, al fortalecimiento de la democracia, a la equitativa distribución de la propiedad y del ingreso a la nacionalización de todas las actividades económicas y a la regulación de tarifas, tasas, costos y precios, en favor de la comunidad y en especial de las clases populares. El Estado garantiza el libre desarrollo del cooperativismo, mediante el estímulo, la protección y la vigilancia, sin perjuicio de la autonomía de las organizaciones cooperativas.

Las Cooperativas de Trabajo Asociado en su **artículo 70** las definen y les otorga una naturaleza jurídica especial e independiente de otro tipo de instituciones, así:

"Las Cooperativas de Trabajo asociado son aquellas que vinculan el trabajo personal de sus asociados para la producción de bienes, ejecución de obras o la prestación de servicios".

El artículo 59 de la citada ley establece expresamente la regulación de las relaciones de los asociados y la cooperativa, así:

" En las cooperativas de trabajo asociado en que los aportantes de capital son al mismo tiempo los trabajadores y gestores de la empresa, el régimen de trabajo, de previsión, seguridad social y compensación, será establecido en los estatutos y reglamentos, en razón a que se originan en el acuerdo cooperativo y, por consiguiente, no estará sujeto a la legislación laboral aplicable a los trabajadores de pendientes y las diferencias que surjan, se someterán al procedimiento arbitral previsto en el Título XXXIII del Código de Procedimiento Civil o a la justicia laboral ordinaria. En ambos casos, se deberá tener en cuenta las normas estatutarias, como fuente de derecho.

De las normas anotadas se desprende que las Cooperativas de Trabajo Asociado, gozan de unas características propias, como son:

1. Las Cooperativas de Trabajo Asociado nacen en desarrollo de un acuerdo cooperativo
2. Esta integrada por asociados que son trabajadores y dueños de la misma.
3. Los estatutos y reglamentos establecen los regímenes de trabajo, del previsión, seguridad social y compensación son originados en el acuerdo cooperativo.
4. Las relaciones con los asociados no están sujetas a la legislación laboral aplicable a los trabajadores dependientes.
5. Sus diferencias serán resultas por proceso arbitral civil o por el juez laboral, teniendo en cuenta las normas estatutarias.

1.5.3. DECRETO 468 DE 1990. Por el cual se reglamentan las normas correspondientes a las cooperativas de trabajo asociado contenidas en la Ley 79 de 1988 y se dictan otras disposiciones sobre el trabajo cooperativo asociado.

Artículo 1o. Definición y características

Artículo 2o. Número mínimo de asociados para su constitución

Artículo 3o. Características del acuerdo cooperativo de trabajo asociado

Artículo 4o. Prestación de servicios complementarios

Artículo 5o. Manejo de los medios materiales de labor

Artículo 6o. Autonomía administrativa y responsabilidad en la realización de las labores

Artículo 8o. Causas excepcionales y justificadas para vincular trabajadores no asociados

Artículo 9o. Regulación de las relaciones de trabajo asociado

Artículo 10. Contenido del régimen de trabajo asociado

Artículo 11. Características de las compensaciones y criterios para su fijación

Artículo 12. Régimen de compensaciones

Artículo 13. Reintegro de compensaciones pagadas

Artículo 14. Retorno de excedentes como complemento de las compensaciones

Artículo 15. Contenido del régimen de previsión y seguridad social

Artículo 16. Obligaciones del ISS y las cajas de compensación de afiliar trabajadores asociados

Artículo 17. Base para contribuciones al ISS y a las cajas de compensación familiar

Artículo 18. Presupuesto de recursos para previsión, seguridad social, solidaridad y educación

Artículo 19. Formas de adopción de los regímenes de trabajo y de compensaciones y seguridad social.

Artículo 20. Registro y control de los regímenes de trabajo asociado.

Artículo 21. Control concurrente

Artículo 22. Solución de conflictos

Artículo 23. Régimen aplicable

Artículo 24. Aplicación del decreto a cooperativas de trabajo asociado

Artículo 25. Fomento gubernamental al trabajo

El artículo 11 del Decreto 468 de 1990, señala las características de las compensaciones y los criterios que se deben tener en cuenta para fijarlos, debiendo estar acorde con la labor desempeñada, ser presupuestada en forma adecuada, técnica y justificada, buscar retribuir, de la mejor manera posible el aporte de trabajo, con base en los resultados del mismo y la cual no constituye salario. Las compensaciones se deben establecer teniendo en cuenta la función del trabajo, la especialidad, el rendimiento y la cantidad de trabajo aportado y el artículo 12 ibidem dispone que el régimen de compensaciones por el trabajo aportado establece las modalidades, montos y la periodicidad en que será entregada la compensación y los demás reconocimientos económicos que se

convengan, por descansos de trabajo, o por cualquier otra causa relacionada con la vinculación al trabajo o los que pueden llegar a consagrarse por razón de retiro del mismo.

Es claro entonces que el régimen de compensaciones es el sistema creado legalmente para las cooperativas de trabajo asociado, las cuales son libres de establecer dicho régimen bajo los parámetros enunciados.

1.5.3 Nulidad parcial del artículo 1 Decreto 2996 de 2004 en el cual las Cooperativas y Precooperativas de trabajo asociado, deberían establecer en sus estatutos y reglamentaciones, la obligatoriedad de las “*contribuciones especiales al SENA y al ICBF*” .

Teniendo en cuenta la naturaleza misma de las Cooperativas de trabajo asociado, los asociados no tienen el carácter de trabajadores asalariados, ni la cooperativa actúa como patrón o empleador de los mismos, y que la retribución que reciben los asociados por su trabajo no es salario sino una *compensación*, que se fija teniendo en cuenta la función que cumple el asociado, su especialidad, rendimiento, cantidad y calidad del trabajo aportado, está claro que no se cumplen los presupuestos previstos en la ley, para que surja la obligación impuesta en el artículo 1 del Decreto 2996 de 2004, objeto de la demanda, referida los aportes al SENA y al ICBF, pues no se puede pretender que el régimen de compensación de los socios de estas cooperativas sea igual al de los trabajadores asalariados, dado que ello equivaldría a desconocer la naturaleza jurídica de tales organizaciones.

Así las cosas, y habida consideración que los aportes al SENA y al ICBF son contribuciones parafiscales obligatorias, impuestas con base en la facultad impositiva del Estado; que se encuentran sometidas al principio de legalidad; y tienen una naturaleza excepcional, por cuanto no afectan genéricamente a todas las personas con igual capacidad de pago, sino que la ley obliga sólo a un grupo

de personas a efectuar los aportes, debe concluirse que el decreto acusado es violatorio del principio de legalidad de los tributos, en virtud del cual, está reservada al legislador ordinario la facultad impositiva. Por ello habrá de declararse la nulidad del artículo acusado.

Lo anterior no implica que en lo relativo a los aportes en “salud, pensión y riesgos profesionales” que integran el Sistema de Seguridad Social Integral, las obligaciones inherentes al mismo queden claramente estipuladas en el reglamento interno de la Cooperativa de trabajo asociado, dado el carácter obligatorio e irrenunciable de los derechos y beneficios que proporciona el sistema regulado por la Ley 100 de 1993.

DECLÁRASE la nulidad de la expresión “*y contribuciones especiales al SENA, ICBF y Cajas de Compensación*” contenida en el artículo 1 del Decreto 2996 de 2004 expedido por el Gobierno Nacional, de acuerdo con lo expuesto en la parte motiva de esta providencia.

1.5.4 Resolución 2309 de 1986 y los Decretos 1601 de 1984, 775 de 1990 y 1843 de 1991). SALUD OCUPACIONAL. La cual tiene por objeto preservar, conservar y mejorar la salud de los individuos en sus ocupaciones tendientes a:

- a) Prevenir todo daño para la salud de las personas, derivado de las condiciones de trabajo;
- b) Proteger a las personas contra los riesgos relacionados con agentes físicos, químicos, biológicos, orgánicos, mecánicos y otros que pueden afectar la salud individual o colectiva en los lugares de trabajo;
- c) Eliminar o controlar los agentes nocivos para la salud en los lugares de trabajo.

1.5.4 Ley 590 de 2000. MIPYME. Por medio de esta ley se dictan disposiciones para promover el desarrollo de las micro, pequeñas y medianas en consideración a sus aptitudes para la generación de empleo, el desarrollo regional, la integración entre sectores económicos, el aprovechamiento productivo de pequeños capitales y teniendo en cuenta la capacidad empresarial de los colombianos. La presente ley está reglamentada con base a los siguientes criterios:

1. Acceso a mercados de bienes y servicios.

2. Desarrollo tecnológico y formación del capital humano:

Se crea el fondo Colombiano de modernización y desarrollo de la MIPYME.

Programas educativos para MIPYMES y de creación de empresas. Sin perjuicio a su régimen de autonomía, las universidades e institutos técnicos y tecnológicos establecerán diplomados, programas de educación no formal, programas de extensión y cátedras especializadas para las MIPYMES, la creación de nuevas empresa y para el fomento del espíritu empresarial.

3. Acceso a mercados financieros:

Préstamos destinados a MIPYMES.

Nuevas líneas de crédito que estimulen la capitalización empresarial.

Condiciones especiales a empresas generadoras de empleo, con apoyo del F.N.G.

4. Creación de empresas:

Régimen tributario especial que estimule la creación y subsistencia de MIPYMES mediante exoneración y exclusiones.

Reducciones de los aportes parafiscales a cargo de las MIPYMES.

Líneas de crédito para jóvenes profesionales, técnicos y tecnólogos creadores de empresas; con apoyo del IFI y el Fondo Nacional de Garantías.

1.5.5 Normas ISO 9000. Normas que regulan la calidad de los bienes o de los servicios que venden u ofrecen las empresas. Tanto el comercio como la industria

tienden a adoptar normas de producción y comercialización uniformes para todos los países, es decir, tienden a la normalización. Ésta no sólo se traduce en leyes que regulan la producción de bienes o servicios sino que su influencia tiende a dar estabilidad a la economía, ahorrar gastos, evitar el desempleo y garantizar el funcionamiento rentable de las empresas.

El organismo internacional de normalización es la ISO (International Standards Organization), creado en 1947 y que cuenta con 110 estados miembros representados por sus organismos nacionales de normalización, que en España por ejemplo es AENOR (Agencia Española de Normalización), en Argentina el IRAM (Instituto Argentino de Racionalización de Materiales) y en Estados Unidos el ANSI (American National Standards Institute).

La ISO 9000 es el modelo de diseño-desarrollo del producto, su proceso de producción, instalación y mantenimiento, es decir, es un sistema para asegurar la calidad. Este sistema obliga a una estrecha relación entre el cliente y el proveedor; también interrelaciona cada una de las áreas de la compañía o empresa y minimiza el factor de error en la toma de decisiones en toda la organización, ya sea en situaciones habituales o especiales.

2. ESTUDIO DE MERCADOS

2.1 OBJETIVOS

2.1.1 General. Realizar un estudio de mercados para conocer las características de la demanda y oferta del servicio de aseo y afines en los hogares y empresas del municipio de Barbosa, con base a un paquete integral de servicios correspondiente a limpieza de espacios, lavado y planchado de ropa, aseo de muebles y cortinas, limpieza de alfombras y tapetes, para determinar si es viable la implementación de la empresa.

2.1.2 Específicos

➤ De la demanda

- ✓ Identificar y cuantificar al personal empleado o contratado en la realización de los servicios de aseo y afines en el área de estudio.
- ✓ Determinar las necesidades y características del servicio a nivel de hogares y empresas.
- ✓ Determinar la frecuencia con que se contratan en los hogares y empresas los servicios correspondientes al proyecto.
- ✓ Establecer el nivel de aceptación del servicio, reflejado en la disposición para contratarlos a través de la nueva empresa.
- ✓ Establecer los factores negativos en la prestación del servicio de aseo
- ✓ Determinar el presupuesto que manejan los hogares y empresas del municipio para actividades de aseo, limpieza y beneficio de ropa.
- ✓ Establecer los medios publicitarios y de promoción más adecuados para el producto

➤ **De la oferta**

- ✓ Determinar la existencia de empresas ubicadas en la región, que ofrezcan servicios de aseo y afines a nivel de hogares y empresas.
- ✓ Conocer los servicios que ofrecen las empresas o personas independientes de la competencia
- ✓ Establecer la frecuencia de contratación de los servicios de aseo y beneficio de ropa en la población
- ✓ Consultar los ingresos obtenidos por la competencia en ejercicio de la actividad de aseo.
- ✓ Establecer el nivel de aceptación de la nueva empresa dentro del personal independiente de aseo, como instrumento para vincularse como trabajadoras del ente jurídico.
- ✓ Determinar la experiencia del personal en las actividades de aseo
- ✓ Conocer los servicios prestados por la competencia en los hogares y empresas, compatibles con las actividades de aseo
- ✓ Establecer los factores de fortaleza en la prestación del servicio de aseo a nivel empresarial y domiciliario.

2.2 DESCRIPCION DEL SERVICIO

2.2.1 Definición, usos y especificaciones del servicio

➤ **Definición.** Se pretende constituir legalmente una empresa cuyo objeto social sea el de cubrir las necesidades de aseo domiciliario de las amas de casa que por su condición laboral no pueden dedicarse de lleno al hogar; así como a las necesidades de aseo en el sector empresarial.

El paquete de servicios está enfocado a satisfacer plenamente las necesidades del cliente en las siguientes actividades domésticas y empresariales, las cuales sin embargo podrán prestarse individualmente:

- Lavado de ropa
- Planchado de ropa
- Limpieza de espacios
- Limpieza de muebles y alfombras
- Lavado de cortinas
- Lavado de fachadas

➤ **Usos y especificaciones del servicio.** El servicio a prestar está dirigido por una parte a los hogares los cuales podrán adquirir uno o mas servicios que compone el paquete, y por otra parte a las empresas de Barbosa las cuales podrán acceder a la limpieza de espacios, muebles, cortinas, alfombras y fachadas

La empresa de aseo, será la responsable de suministrar los insumos de aseo como jabón, limpiador-desinfectante, herramientas y demás elementos específicos necesarios para la prestación de un servicio de calidad y óptimo.

De igual manera contará con horarios de trabajo muy flexibles dentro de la jornada laboral ordinaria de acuerdo a los requerimientos de los hogares y empresas clientes. También dotará a su personal con elementos de higiene y seguridad industrial.

Las especificaciones de cada uno de los servicios son las siguientes:

- ✓ **Lavado de ropa:** consiste en el lavado de ropa en lavadora automática ó mixta si el tipo de prenda lo requiere, tendidos de cama, toallas y similares.
- ✓ **Planchado de ropa:** consiste en el planchado de prendas de vestir y tendidos de cama. Actividad a desarrollar con plancha eléctrica pequeña la cual debe ser suministrada por el cliente, así como la mesa de planchado.
- ✓ **Limpieza de espacios:** cuyas actividades comprenden limpiar el polvo y telarañas, barrer y trapear pisos, lavar baños y limpieza de ventanas. La limpieza de pisos se desarrollará utilizando brilladora, de forma técnica y sin causar traumatismo ni desorden en el hogar o empresa cliente.
- ✓ **Limpieza de muebles y alfombras:** el lavado de muebles y alfombras serán desarrollados con equipo eléctrico (aspiradora) de propiedad de la empresa. Así mismo, se suministrará el champú y desmanchador requerido para la prestación del servicio.
- ✓ **Lavado de cortinas:** el lavado de cortinas de las empresas clientes será ejecutado en las instalaciones de la empresa de aseo, para lo cual serán llevadas y traídas las cortinas por cuenta de la empresa prestadora del servicio.

2.2.2 Servicios sustitutos. Los servicios sustitutos a los cuales podrán optar los clientes potenciales del servicio de aseo están constituidos individualmente según si son hogares o unidades empresariales.

En los hogares podrán considerarse servicios sustitutos los ejercidos por las empleadas permanentes de servicio doméstico y las empleadas independientes que generalmente prestan servicio de lavado y planchado de ropa. Para el lavado de ropa igualmente podrá tenerse como servicio sustituto el hecho de alquilar una lavadora automática para ejecutar dicha actividad por un miembro de la familia.

Por otra parte, el sector empresarial como potenciales clientes podrá optar por la contratación directa del personal de aseo y a través de Empresas Temporales (OUTSOURCING) las cuales prestan un servicio de nómina que libera a la empresa contratante de responsabilidad directa como patrono.

2.2.3 Servicios complementarios. Se considera servicios complementarios de la actividad de aseo domiciliario y empresarial los siguientes:

- Servicio de energía eléctrica
- Servicio de acueducto y alcantarillado
- Servicio de aseo domiciliario

Los anteriores servicios complementarios a la actividad domiciliaria no tienen restricciones de importancia dentro del municipio. Sin embargo, en el caso del servicio de acueducto, debe planificarse la labor de aseo en razón a cortes ocasionales del servicio en periodos de verano.

2.2.4 Atributos diferenciadores del servicio con respecto a la competencia.

a- Flexibilidad en horarios del servicio: la empresa tendrá su atención centrada en los horarios propicios para la ejecución del servicio especialmente en las empresas donde no se pueden realizar actividades de aseo en el horario de trabajo. Tanto en empresas como en hogares se podrán tener horarios extendidos a partir de las 6:00 AM. Hasta las 9:00 PM. de acuerdo a las necesidades o contingencias en el servicio.

b- Servicio Profesional: La empresa hará énfasis en el profesionalismo de su recurso humano, desarrollando en ellos un sistema de trabajo de calidad

permanente que permita la satisfacción plena del cliente y lo persuada a tomar los servicios de la empresa de manera continua.

La prestación del servicio profesionalizado se garantizará mediante un programa de capacitación teórico-práctico el cual hará parte del proceso de inducción del personal vinculado, el cual será diseñado en el estudio técnico.

De igual manera el personal de aseo será identificado con uniformes distintivos de la empresa, los cuales serán de uso obligatorio.

c- Mejoramiento continuo: concientes de desarrollar fortalezas que hagan la diferencia con respecto al servicio de aseo prestado por personal independiente y de empresas temporales para el caso del sector empresarial, la nueva empresa hará énfasis en la capacitación del personal y la implementación de indicadores de desempeño que le permitan ser competitivos y sobre todo superar las falencias que actualmente presenta el servicio, especialmente en relación con la puntualidad, responsabilidad de trabajo y disponibilidad.

Así mismo, se implementará instrumentos efectivos de comunicación con el cliente que permita retroalimentación constante en cuanto a experiencias, requerimiento y sugerencias del servicio.

d- Garantía en el servicio: Por tratarse de una empresa legalmente constituida, los clientes potenciales podrán poner su confianza en el personal y los servicios prestados ya que la empresa responde por cualquier eventualidad presentada en la ejecución del mismo y el comportamiento de los empleados a su cargo.

f- Atención personalizada: la empresa conservará una base actualizada de sus usuarios y posibles clientes para mantener contacto permanente con los mismos,

con el ánimo de conocer sus expectativas, escuchar sus opiniones acerca del servicio para poder ofrecer un servicio eficaz de acuerdo a cada grupo en particular.

2.3 MERCADO POTENCIAL Y OBJETIVO

2.3.1 Mercado potencial. El mercado potencial lo conforma por una parte los hogares o familias de estrato económico dos en adelante, residentes en el área urbana del municipio de Barbosa correspondiente a 5.250, y por otra parte, todos los entes empresariales que funcionan a nivel local y área de influencia. Dentro de las poblaciones aledañas al municipio se encuentra: las ciudades de Monquirá y Puente Nacional.

2.3.2 Mercado objetivo:

➤ **De la demanda:** para efecto del presente estudio, se considera como mercado objetivo del servicio de aseo, las familias pertenecientes a los estratos III y IV del municipio de Barbosa en su área urbana.

Según datos suministrados por la oficina de Planeación Municipal, a 31 de diciembre de 2005 en Barbosa existen 3.682 familias de estrato III y IV.

Por otra parte, las 64 empresas públicas y privadas de la ciudad de Barbosa, que cuentan con cinco (5) o más empleados y que están inscritas en la Cámara de Comercio a 21 de junio de 2005.⁶

⁶ SISTEMA IMPUESTO DE INDUSTRIA Y COMERCIO DE BUCARAMANGA Listado General Alfabético Municipio de Barbosa, p. 1-33

➤ **De la oferta:** en el área de estudio comprendida por el municipio de Barbosa no existen empresas legalmente constituidas dedicadas a la actividad de aseo domiciliario y empresarial, por lo tanto, las características de los servicios prestados por la competencia serán medidos a través de las cincuenta y tres (53) personas que prestan servicio doméstico de forma independiente, de las cuales tres (3) lo hacen alquilando una lavadora automática que es trasladada al hogar contratante por intermedio de una motocicleta.

Por otra parte, la oferta de mano de obra para la labor de aseo a nivel de empresas del municipio corresponde a sesenta y cuatro (64) y está representada por personal independiente y por empleados subcontratados a través de las siete (7) Empresas Temporales que cubren el mercado local: SINCO LTDA, MISION, COLTEMPORA, SISTEMPORAS LTDA., ACCION S.A., APOYO HUMANO y LA PERLA.

2.4 LA DEMANDA

2.4.1 INVESTIGACION DE MERCADOS

➤ **Planteamiento del problema.** El entorno social y la situación económica que vive la economía familiar en Barbosa, ha ocasionado que la mujer ama de casa esté obligada a trabajar para obtener un ingreso económico adicional para contribuir con el sostenimiento familiar. Sin embargo esta situación genera traumatismo en el núcleo familiar especialmente en los hogares donde no existe quien desarrolle las labores domésticas habituales como: aseo, lavado y planchado de ropa, entre otros.

Entre 1984 y 2002 se presentó una caída permanente en la proporción de hogares colombianos que utilizan personal asalariado para trabajo doméstico (“servicio doméstico”); En consecuencia ha aumentado la demanda de servicios de aseo de

medio tiempo o por horas, los cuales sin embargo no es fácil adquirirlos con niveles de calidad aceptables y oportunos.

Los cambios organizacionales de la administración moderna, los cuales promueven competitividad para sus productos o servicios, basados en la calidad y bajos costos, han hecho que los administradores gestionen alternativas pertinentes para tal fin. Una de ellas es la subcontratación de servicios con terceros.

Actualmente, la ley 734 de febrero de 2002 expedida por el Congreso de la República, decreta al sector público que abandone la forma de contratación directa de personal que ha venido empleando; viéndose en la obligación de contratar con terceros, con el objeto de reducir gastos de nómina y evitar demandas laborales por rotación del personal.

En el municipio de Barbosa no existe una empresa de servicios de aseo domiciliario, por lo tanto, los servicios de aseo un poco especializados como limpieza de muebles y alfombras son realizadas por personal foráneo proveniente de Tunja y Bucaramanga que ocasionalmente son requeridos telefónicamente para que presten el servicio.

En este sentido, la falta de un servicio profesionalizado a nivel doméstico conlleva a que la mujer que se desarrolla laboralmente no tenga un instrumento de apoyo en el hogar que le facilite su proyecto laboral. Igualmente, el sector empresarial del municipio ve reducidas sus finanzas al tener que contratar personal de planta para el aseo, con carga prestacional que podría evitarse con la contratación del servicio a través de terceros.

La anterior situación lleva a concluir que se hace necesaria la creación de una empresa prestadora de servicio de aseo domiciliario y empresarial en el Municipio de Barbosa, que cree condiciones propicias a la mujer ama de casa para desarrollarse a nivel laboral dejando los oficios tediosos y repetitivos del hogar a personal externo profesional en su ramo. Así mismo permitir al sector empresarial la contratación de recurso humano experto en actividades de aseo de acuerdo a los nuevos lineamientos de competitividad y situación económica y laboral del país.

➤ **Necesidades de Información.** Las necesidades de información para el desarrollo del presente estudio de factibilidad provendrán de fuentes primarias y fuentes secundarias.

Las primeras están relacionadas con el comportamiento y características de la demanda del servicio y serán alcanzados a través del estudio de campo que se practicará a la muestra representativa de la población de hogares y a la población total en el caso de las empresas demandantes del servicio, así:

- ✓ Conocimiento de las empresas o personas que son contratadas a nivel doméstico y empresarial, para establecer la demanda de la nueva empresa de acuerdo a su objeto social y posibilidades logísticas.
- ✓ Servicios de mayor demanda y frecuencia en la contratación de los mismos que oriente a determinar los servicios que amerita incursionar el proyecto y la cuantificación de los mismos.
- ✓ Precios promedios del mercado de cada uno de los servicios, con el objeto de formular una política de precios adecuada.
- ✓ Tiempo en la realización de cada servicio prestado para establecer el promedio de trabajo en los hogares y empresas.
- ✓ Aceptación y decisión de contratar con la nueva empresa de aseo, con el objeto de establecer la demanda real del proyecto.

- ✓ Medios publicitarios más usado y de mayor acogida en el sector.
- ✓ Factores negativos del servicio prestado por las empresas o personal independiente que actualmente cubren el mercado.

➤ **Ficha Técnica**

| | |
|-------------------------------------|--|
| Tipo de Investigación | Exploratoria. A través de información preliminar por observaciones e indagaciones de la autora del proyecto. Descriptiva: Permite identificar las características del servicio de aseo, señalando formas de conducta y comportamientos concretos de los hogares y empresas prospectas del municipio frente al proyecto. |
| Método de Investigación | Inductivo. Permite un análisis partiendo de lo particular a lo general, así los resultados obtenidos en el estudio constituirán la base de mercado, sobre lo cual se formularán las características del servicio a prestar. |
| Fuentes de Información | Primarias. Integrantes de los hogares de estrato III y IV y gerentes de empresas de Barbosa legalmente constituidas con cinco o más empleados. Secundarias: Bibliotecas, Internet, Directorios, Cámaras de Comercio, Cajas de Compensación. |
| Técnicas recolección de información | Encuesta. |
| Instrumento | Cuestionario Estructurado. |
| Modo de Aplicación | Directo |
| Definición de la Población | Elemento muestral: por una parte las personas cabezas de hogar y por otra parte los gerentes de las empresas ubicadas en la ciudad de Barbosa (censo). |
| Proceso de Muestreo* | Hogares: aleatorio simple al azar Empresas: Censo |
| | Listado de las 3.682 familias de estrato III y IV y las 64 |

| | |
|----------------------|---|
| Marco Muestral | empresas con cinco o más empleados ubicadas en el municipio de Barbosa |
| Alcance | La ciudad de Barbosa en su área urbana |
| Tiempo de Aplicación | Realización de encuestas 15 días. Recopilación, tabulación, análisis y presentación de resultados, mes de septiembre de 2006. |

***Proceso de muestreo.** El tamaño de la muestra estimado para la proporción poblacional tendrá un margen de error (e) de 5%, donde la probabilidad de éxito (p) será del 50% y la probabilidad de fracaso (q) será del 50%, así como un porcentaje de confiabilidad del 95% (Z=1.96).

✚ Determinación de la población muestral de hogares de estratos III y IV del municipio de Barbosa:

| | | |
|-------------------------|-------|----------------------------|
| Población de Hogares | (N) | 3.682 |
| Probabilidad de éxito | (Po) | 50% |
| Probabilidad de fracaso | (qo) | 50% |
| Nivel de confianza | (1-α) | 95%: 0,95/2 = 0,475 |
| Variable estandarizada | (Z) | Luego, Z(A = 0,475) = 1,96 |
| Error muestral | e | 5% |
| Tamaño de la muestra | (n) | ? |

$$n = \frac{N(pxq)Z^2}{Z^2(pxq) + E^2(N - 1)} \quad n = \frac{3.682(0.25)x3.8416}{3.8416(0.25) + 0.0025(3.681)} = 348$$

Las encuestas del proyecto se realizarán proporcionalmente, teniendo en cuenta la segmentación de familias por barrios y el número de familias por cada estrato.

Cuadro 4. Tamaño de la muestra por cada estrato económico

| Estrato | N. Familias | Porcentaje | Cálculo | N. Encuestas |
|----------------|--------------------|-------------------|----------------|---------------------|
| Estrato III | 3.173 familias | 86.18% | 348 x 0.8618 | 300 encuestas |
| Estrato IV | 509 familias | 13.82% | 348 x 0.1382 | 48 encuestas |
| Total | 3.682 familias | 100% | | 348 encuestas |

Cuadro 5. Segmentación de la muestra por barrios

| BARRIOS ESTRATO III | No. DE FAMILIAS | TAMAÑO DE MUESTRA POR BARRIOS |
|----------------------------|------------------------|--------------------------------------|
| Avenida Las Américas | 120 | 11 |
| Campoalegre | 8 | 1 |
| Coomultrasan | 85 | 8 |
| El Carmen | 125 | 12 |
| El Prado | 145 | 14 |
| El Trapiche | 138 | 13 |
| Jardín | 40 | 4 |
| José Antonio Galán | 445 | 42 |
| La Fuente | 30 | 3 |
| Marsella | 320 | 30 |
| Pinar | 32 | 3 |
| Saman | 623 | 59 |
| San Gil | 92 | 9 |
| San Jorge | 275 | 26 |
| San José | 200 | 19 |
| San Luís | 75 | 7 |
| Santa fe | 248 | 23 |
| Santander | 172 | 16 |
| Total Estrato III | 3.173 | 300 |
| BARRIOS ESTRATO IV: | No. DE FAMILIAS | N. DE LA MUESTRA |
| Alcázar | 21 | 2 |
| Altos del Prado | 14 | 1 |
| Centro | 410 | 39 |
| La Esperanza | 64 | 6 |
| Total Estrato IV | 509 | 48 |

Fuente. Planeación Municipal de Barbosa.

✚ Datos de la población de las empresas con cinco o más empleados ubicadas en la ciudad de Barbosa.

Población Universo (N) 64 Empresas

En este caso, por tratarse de una población relativamente pequeña, la encuesta será realizada al total de empresas en estudio (censo).

➤ **Tabulación, presentación y análisis de resultados.** El siguiente es el análisis de los resultados correspondientes a la encuesta aplicada a los hogares de estrato III y IV ubicados en la ciudad de Barbosa.

Se aclara que para las preguntas de respuesta múltiple, los porcentajes calculados son el resultado de dividir cada una de las respuestas de la pregunta entre el número de encuestados. Así mismo, no se coloca un total debido a que las respuestas superan la población encuestada y los porcentajes superan el 100%.

✚ Fuente de mano de obra para las labores domésticas. Se observa que el 14% de familias del municipio contratan empleada de servicio doméstico de tiempo completo y el 26,6% lo hacen de medio tiempo, es decir, personal que realiza actividades específicas de medio tiempo.

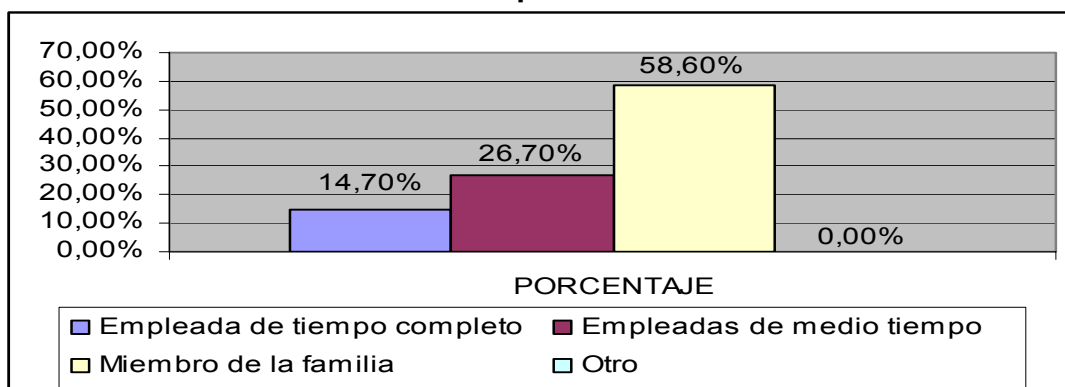
Por otra parte las actividades domésticas en el 58% de las familias las realiza algún miembro de la familia, por lo cual no están interesados en contratar dichos servicios a ninguna persona o empresa.

Cuadro 6. Fuente de mano de obra para las labores domésticas

| VARIABLE | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|-----------------------------|------------|------------|
| Empleada de tiempo completo | 51 | 14,7% |
| Empleadas de medio tiempo | 93 | 26,7% |
| Miembro de la familia | 204 | 58,6% |
| TOTAL | 348 | 100% |

Este parámetro permite cuantificar en primera instancia la cantidad de familias que conforma la demanda directa, teniendo en cuenta que las familias que contratan empleadas de servicio doméstico de tiempo completo tendrán la alternativa de contratar de medio tiempo con la nueva empresa.

Gráfico 1. Fuente de mano de obra para las labores domésticas



Nota: La encuesta continúa con base a 121 familias, correspondiente a: 93 hogares que contratan personas de medio tiempo (demanda directa), y 28 hogares de los 51 hogares que contratan empleadas de tiempo completo, pero que están dispuestas a contratar los servicios de medio tiempo con la nueva empresa.

🚧 **Servicio doméstico contratado en los hogares.** Los cinco servicios domésticos correspondientes al proyecto tienen una participación relevante con un 79,3% para cada una de las actividades de lavado y planchado de ropa, 62% para

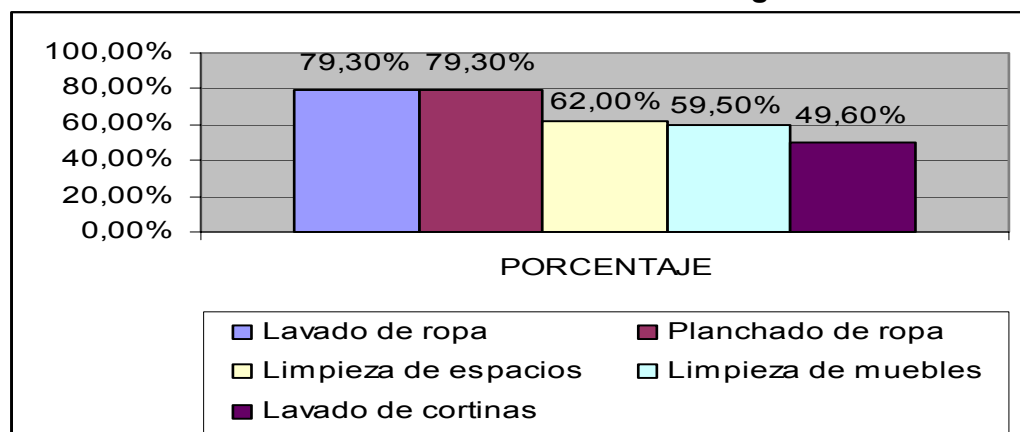
limpieza de espacios, 59,5% para limpieza de muebles y 49,6% para lavado de cortinas.

Las anteriores cifras muestran que existe una demanda representativa de los cinco servicios que conforman el paquete de la empresa, aunque más adelante se indagará respecto a la frecuencia de cada uno de los servicios para determinar la proporción del mercado.

Cuadro 7. Servicios domésticos contratado en los hogares

| ACTIVIDAD | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|----------------------|------------|------------|
| Lavado de ropa | 96 | 79,3% |
| Planchado de ropa | 96 | 79,3% |
| Limpieza de espacios | 75 | 62,0% |
| Limpieza de muebles | 72 | 59,5% |
| Lavado de cortinas | 60 | 49,6% |

Gráfico 2. Servicio doméstico contratado en los hogares



+ **Frecuencia en la contratación de los servicios domésticos.** Al indagar sobre la frecuencia de contratación para cada uno de los servicios domésticos, se observa que los servicios de lavado de ropa, planchado y limpieza de espacios se

realiza especialmente cada ocho días, seguida de periodicidad quincenal. En cuanto a limpieza de muebles y lavado de fachadas la labor es desarrollada especialmente cada tres meses.

Este análisis permite cuantificar la demanda de servicios en forma anual, teniendo en cuenta que previamente se estimó la participación de cada uno de los servicios dentro de los hogares del área de estudio. Ver cuadro 35.

Es de anotar que la frecuencia de uso de cada servicio fue estimada en parámetros fijos de días y meses, teniendo en cuenta las conductas más relevantes de la población en cuanto a contratación del servicio.

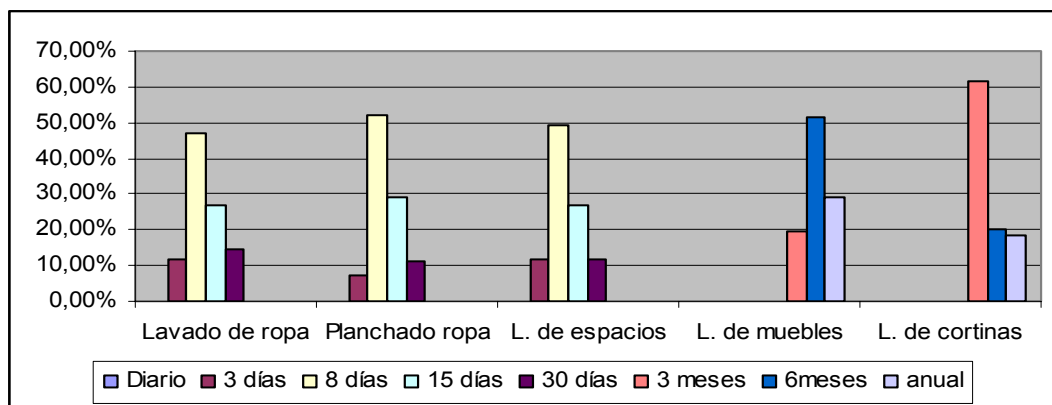
Cuadro 8. Frecuencia en la contratación de los servicios domésticos

| ACTIVIDAD | Diario | 3 días | 8 días | 15 días | 30 días | 3 mes | 6mes | anual | Total |
|------------------|--------|--------|--------|---------|---------|-------|------|-------|-------|
| Lavado de ropa | 0 | 11 | 45 | 26 | 14 | | | | 96 |
| Planchado ropa | 0 | 7 | 50 | 28 | 11 | | | | 96 |
| L. de espacios | 0 | 9 | 37 | 20 | 9 | | | | 75 |
| L. de muebles | | | | | | 14 | 37 | 21 | 72 |
| L. de cortinas | | | | | | 37 | 12 | 11 | 60 |

Cuadro 9. Porcentaje de contratación de los servicios domésticos

| ACTIVIDAD | Diario | 3 días | 8 días | 15 días | 30 días | 3 meses | 6meses | anual |
|------------------|--------|--------|--------|---------|---------|---------|--------|-------|
| Lavado de ropa | 0,0% | 11,5% | 46,9% | 27,1% | 14,6% | | | |
| Planchado ropa | 0,0% | 7,3% | 52,1% | 29,2% | 11,4% | | | |
| L. de espacios | 0,0% | 12,0% | 49,3% | 26,7% | 12,0% | | | |
| L. de muebles | | | | | | 19,4% | 51,4% | 29,2% |
| L. de cortinas | | | | | | 61,7% | 20,0% | 18,3% |

Gráfico 3. Frecuencia en la contratación de los servicios domésticos



✚ **Disposición de pago por cada servicio prestado aportando insumos.** Los resultados permiten promediar el valor que las familias estarán dispuestas a pagar por cada servicio, notándose una disposición de pago relevante en el rango de \$5.000 a 15.000, para el lavado de ropa del 75%, planchado de ropa con 64,6% y limpieza de espacios con el 72%; así mismo, el 68,1% para la limpieza de muebles y del 73,3% para lavado de cortinas en el rango de \$16.000 a \$25.000.

Cuadro 10. Disposición de pago por cada servicio prestado

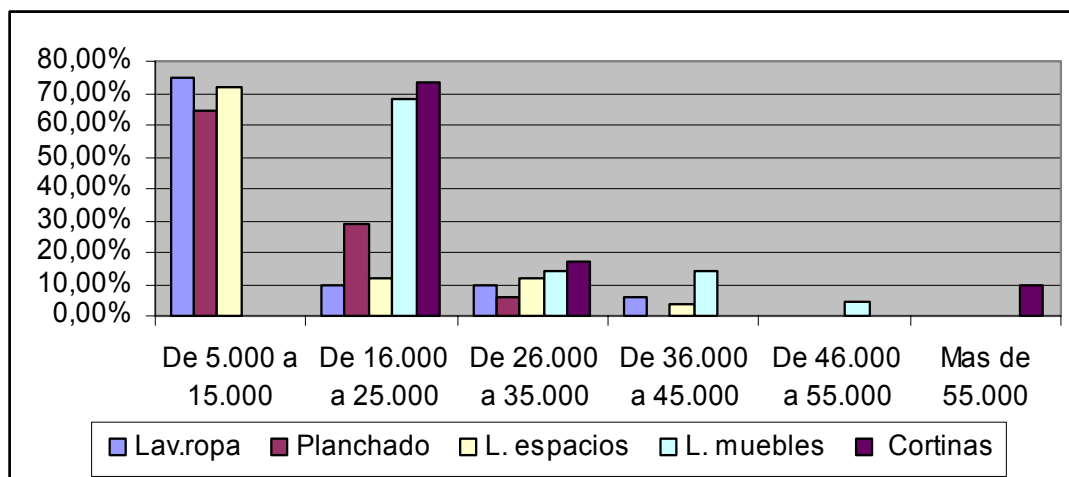
| PRECIO | Lav.ropa | Planchado | L. espacios | L. muebles | Cortinas |
|--------------------|-----------|-----------|-------------|------------|-----------|
| De 5.000 a 15.000 | 72 | 62 | 54 | 0 | 0 |
| De 16.000 a 25.000 | 9 | 28 | 9 | 49 | 44 |
| De 26.000 a 35.000 | 9 | 6 | 9 | 10 | 10 |
| De 36.000 a 45.000 | 6 | 0 | 3 | 10 | 0 |
| De 46.000 a 55.000 | 0 | 0 | 0 | 3 | 0 |
| Mas de 55.000 | 0 | 0 | 0 | 0 | 6 |
| Total | 96 | 96 | 75 | 72 | 60 |

Cuadro 11. Pago por cada servicio doméstico prestado (porcentaje)

| PRECIO | Lav.ropa | Planchado | L. espacios | L. muebles | Cortinas |
|--------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|--------------|
| De 5.000 a 15.000 | 75,0% | 64,6% | 72,0% | 0,0% | 0 |
| De 16.000 a 25.000 | 9,4% | 29,2% | 12,0% | 68,1% | 73,3% |
| De 26.000 a 35.000 | 9,4% | 6,2% | 12,0% | 13,9% | 16,7% |
| De 36.000 a 45.000 | 6,2% | 0,0% | 4,0% | 13,9% | 0,0% |
| De 46.000 a 55.000 | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 4,1% | 0,0% |
| Mas de 55.000 | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 10,0% |

Cada uno de los rangos sumados y divididos en dos equivalen al valor de disposición de pago por los servicios de aseo en lo hogares, representando una medida cuantitativa importante para la determinación del precio de los servicios, la cual se analiza más adelante.

Gráfico 4. Disposición de pago por cada servicio doméstico prestado



🔧 Promedio de horas requerido en la realización de cada actividad doméstica. El resultado permite evaluar el tiempo promedio que demora la realización de cada uno de los cinco servicios domésticos que componen el paquete de la empresa de aseo. La determinación de las horas promedio de

duración de cada servicio se desarrollará calculando la Media aritmética. Véase cuadro 14.

En tal sentido se observa un comportamiento de duración acentuado en cuatro (4) horas para todos los servicios y en segundo lugar con duración de dos horas por cada servicio. Este análisis permite al estudio evaluar las necesidades de mano de obra para cubrir la proporción de demanda insatisfecha que va a desarrollarse en el proyecto.

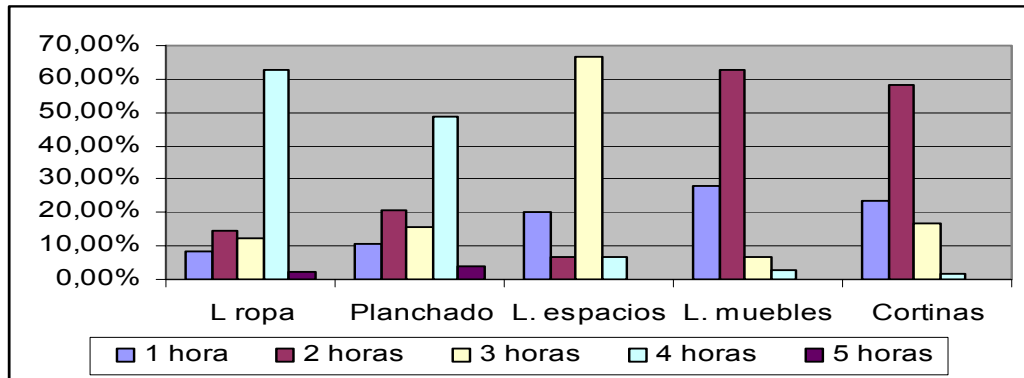
Cuadro 12. Promedio de horas requerido en la realización de cada actividad doméstica

| Tiempo (xi) | L. ropa (fi) | Planchado (fi) | L. espacios (fi) | L. muebles (fi) | Cortinas (fi) |
|-------------|--------------|----------------|------------------|-----------------|---------------|
| 1 hora | 8 | 10 | 15 | 20 | 14 |
| 2 horas | 14 | 20 | 5 | 45 | 35 |
| 3 horas | 12 | 15 | 50 | 5 | 10 |
| 4 horas | 60 | 47 | 5 | 2 | 1 |
| 5 horas | 2 | 4 | 0 | 0 | 0 |
| Total (n) | 96 | 96 | 75 | 72 | 60 |

Cuadro 13. Promedio de horas requerido en la realización de cada actividad doméstica

| TIEMPO | L ropa | Planchado | L. espacios | L. muebles | Cortinas |
|---------|--------|-----------|-------------|------------|----------|
| 1 hora | 8,3% | 10,4% | 20,0% | 27,8% | 23,3% |
| 2 horas | 14,6% | 20,8% | 6,7% | 62,5% | 58,3% |
| 3 horas | 12,5% | 15,6% | 66,6% | 6,9% | 16,7% |
| 4 horas | 62,5% | 49,0% | 6,7% | 2,8% | 1,7% |
| 5 horas | 2,1% | 4,2% | 0,0% | 0,0% | 0,0% |

Gráfico 5. Promedio de horas requerido en la realización de cada actividad doméstica



Para calcular el promedio o media aritmética se procede a desarrollar la siguiente formula estadística: Véase cuadro 14.

$$\bar{X} = \frac{\sum (xi) (fi)}{n}$$

Cuadro 14. Media aritmética de horas por cada servicio de aseo

| PRECIO (xi) | L. ropa (fi) | Planchado (fi) | L. espacios (fi) | L. muebles (fi) | Cortinas (fi) |
|------------------|--------------|----------------|------------------|-----------------|---------------|
| 1 hora | 8* | 10 | 15 | 20 | 14 |
| 2 horas | 28 | 40 | 10 | 90 | 70 |
| 3 horas | 36 | 45 | 150 | 15 | 30 |
| 4 horas | 240 | 188 | 20 | 8 | 4 |
| 5 horas | 10 | 50 | 0 | 0 | 0 |
| $\sum (xi * fi)$ | 322 | 333 | 195 | 133 | 118 |
| Promedio | 3,4 | 3,5 | 2,6 | 1,8 | 2,0 |

* 1 hora x 8 personas de aseo

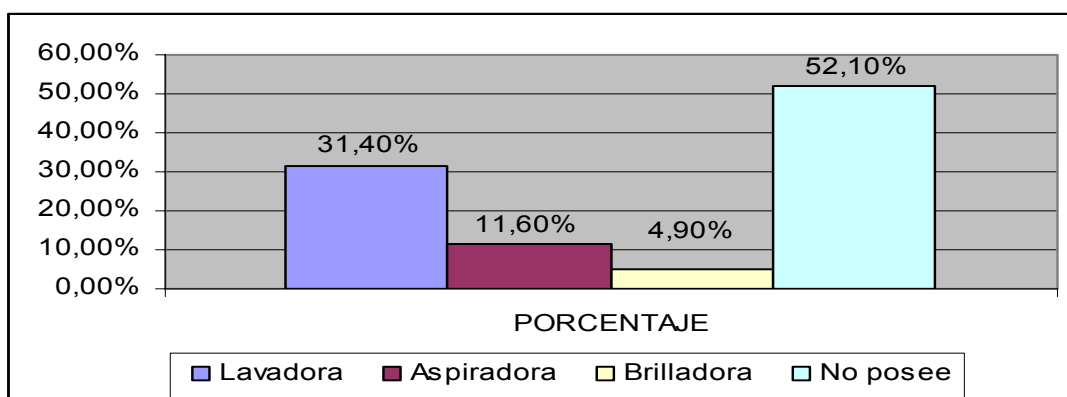
✚ **Disposición de equipos automáticos para las actividades de aseo.** El análisis de disposición de quipos de aseo en los hogares demuestra que el 31,4% de estos poseen lavadora, el 15,7% poseen aspiradora y el 9.1% cuentan con brilladora. Así mismo se determinó que el 43,8% de hogares no poseen ninguna clase de equipo automático de aseo.

El anterior análisis es muy importante para la determinación de la demanda de "lavado de ropa" en razón a que la porción de hogares que tienen lavadora se descartan del mercado objetivo. Por lo tanto, de la demanda potencial del servicio de lavado de ropa es necesario restarle dicha porción del mercado equivalente a 10,9% (38 familias /348).

Cuadro 15. Disposición de equipo automático para las labores de aseo

| EQUIPOS DE ASEO | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|-----------------|------------|------------|
| Lavadora | 38 | 31,4% |
| Aspiradora | 14 | 11,6% |
| Brilladora | 6 | 4,9% |
| No posee | 63 | 52,1% |
| TOTAL | 121 | 100% |

Gráfico 6. Disposición de equipo automático para las labores de aseo



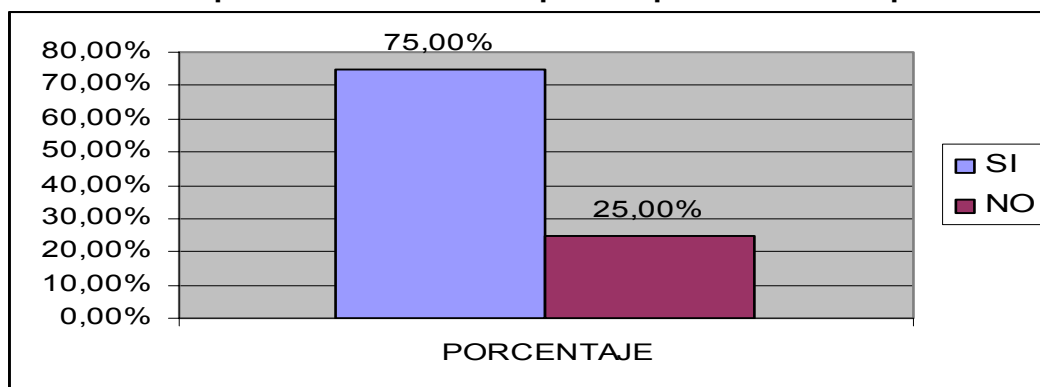
✚ **Aceptación del servicio a prestar por la nueva empresa.** El estudio permite destacar el alto interés de la población por adquirir los servicios domésticos a través de la nueva empresa con un porcentaje del 75% sobre la demanda real del proyecto, es decir, las 144 familias que contratan personal en sus hogares para las actividades domésticas.

Sin embargo, para la cuantificación **a nivel poblacional**, esta fracción equivale a **34,8% de los hogares** en razón a que de las 348 hogares encuestados únicamente 121 están dispuestos a contratar dichos servicios con la nueva empresa ($121/348 = 34,8\%$).

Cuadro 16. Aceptación del servicio a prestar por la nueva empresa

| RESPUESTA | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|-----------|------------|------------|
| SI | 121 | 75,0% |
| NO | 23 | 25,0% |
| Total | 144 | 100% |

Gráfico 7. Aceptación del servicio a prestar por la nueva empresa



✚ **Factores negativos del servicio prestado actualmente.** Se observa que el 56,2% de la población encontró como debilidad del servicio prestado actualmente

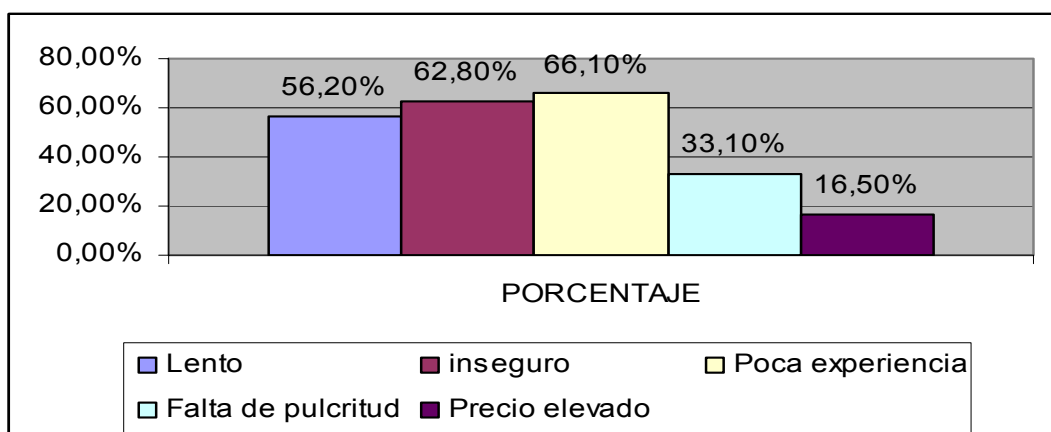
la lentitud en su ejecución; el 62,8% la inseguridad del servicio especialmente en el lavado de la ropa, el 66,1% la inexperiencia, el 33,1% la falta de pulcritud de trabajo, y el 16,5% el precio elevado del servicio.

Se trata de factores de debilidad del servicio prestado actualmente, en los cuales la nueva empresa de aseo debe realizar esfuerzos importantes para satisfacer al cliente. Cabe anotar que en este aspecto la empresa implementará un programa de capacitación de tal manera que el cliente obtenga un excelente valor agregado en retribución al precio pagado.

Cuadro 17. Factores negativos del servicio prestado actualmente

| FACTORES | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|--------------------|------------|------------|
| Lento | 68 | 56,2% |
| inseguro | 76 | 62,8% |
| Poca experiencia | 80 | 66,1% |
| Falta de pulcritud | 40 | 33,1% |
| Precio elevado | 20 | 16,5% |

Gráfico 8. Factores negativos del servicio prestado actualmente



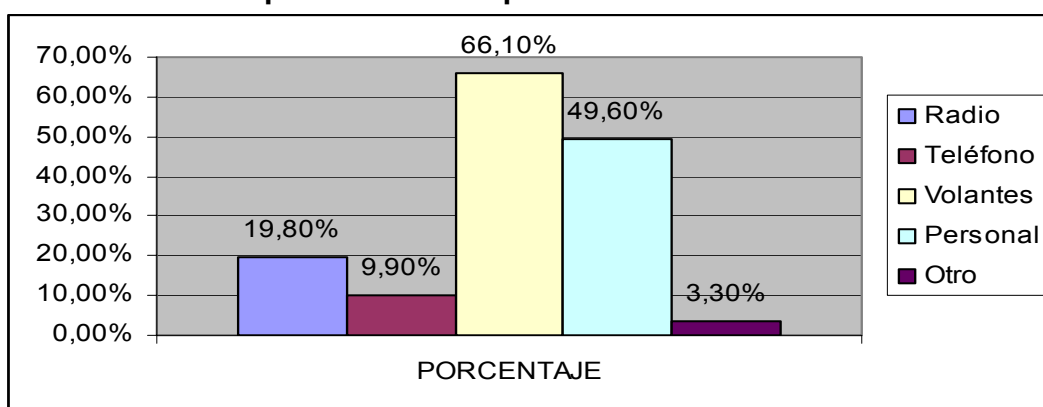
✚ **Medios publicitarios de preferencia en la prestación del servicio.** Los resultados obtenidos muestran que el 66,1% de familias prefieren informarse del servicio a través de volantes, el 49,6% prefieren que se le ofrezca el servicio de forma personalizada, el 19,8% le gustaría que el servicio a prestar sea anunciado por la radio, y el 9,9% de los hogares prefiere que la información de publicidad del servicio se realice a través de una llamada telefónica.

Dichos resultados permiten orientar los esfuerzos de promoción del servicio a través de visitas personalizadas en las cuales se distribuyan volantes.

Cuadro 18. Medios publicitarios de preferencia en el servicio de aseo

| MEDIO PUBLICITARIO | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|--------------------|------------|------------|
| Radio | 24 | 19,8% |
| Teléfono | 12 | 9,9% |
| Volantes | 80 | 66,1% |
| Personal | 60 | 49,6% |
| Otro | 4 | 3,3% |

Gráfico 9. Medios publicitarios de preferencia en el servicio de aseo



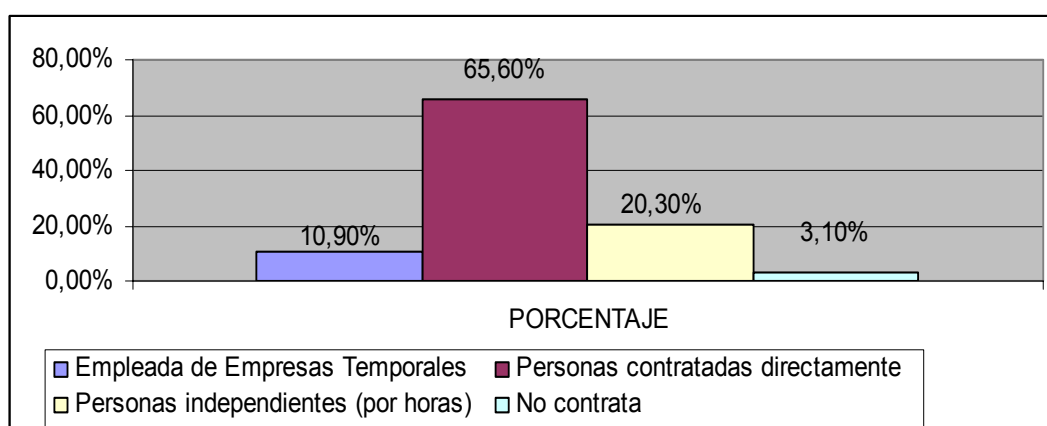
❖ *Tabulación, presentación y análisis de resultados de las encuestas dirigidas a las sesenta y cuatro (64) empresas con cinco o más empleados*

✚ **Fuente de mano de obra para las labores de aseo.** El estudio permitió verificar que la participación de mano de obra para el aseo en los entes empresariales del municipio corresponde en 64,1% a personas contratadas directamente por la empresa; le sigue en orden de importancia las personas independientes por horas con 21,9% y empleados de empresas temporales con 10,9%. Así mismo, se determinó que el 3,1% de empresas no contrata personal de aseo.

Cuadro 19. Fuente de mano de obra para las labores de aseo

| VARIABLE | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|-------------------------------------|------------|------------|
| Empleada de Empresas Temporales | 7 | 10,9% |
| Personas contratadas directamente | 42 | 65,6% |
| Personas independientes (por horas) | 13 | 20,3% |
| No contrata | 2 | 3,1% |
| TOTAL | 64 | 100% |

Gráfico 10. Fuente de mano de obra para las labores de aseo



NOTA: *La encuesta continúa con las 62 empresas que contratan personal para el servicio del aseo.*

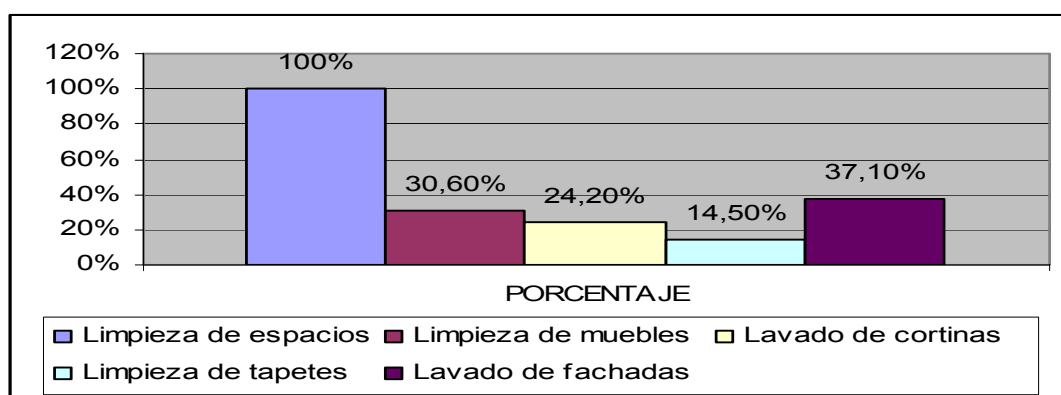
✚ **Servicios de aseo contratados en las empresas.** Al indagar sobre las preferencias de la población en cuanto a las actividades de aseo contratadas normalmente, se observa que los servicios de mayor demanda con un 100% corresponde a la limpieza de espacios, seguido de lavado de fachadas con 37,1%, limpieza de muebles con 30,6%, lavado de cortinas con 24,2% y por último limpieza de tapetes con 14,5%.

Dicho análisis permite estimar las preferencias de la población objetivo respecto a cada una de las actividades de aseo a desarrollar, estadísticas fundamentales para programar la logística del servicio, así como la disposición de una infraestructura adecuada.

Cuadro 20. Servicios de aseo contratados en las empresas

| ACTIVIDAD | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|-----------------------------|------------|------------|
| Limpieza de espacios | 62 | 100% |
| Limpieza de muebles de tela | 19 | 30,6% |
| Lavado de cortinas | 15 | 24,2% |
| Limpieza de tapetes | 9 | 14,5% |
| Lavado de fachadas | 23 | 37,1% |

Gráfico 11. Servicios de aseo contratados en las empresas



✚ **Frecuencia en la contratación de los servicios de aseo.** Se observa que el 96,8% de las empresas del municipio de Barbosa contratan recurso humano para realizar la limpieza de espacios diariamente; por su parte la limpieza de muebles y cortinas son realizadas en habitualmente cada tres meses, la limpieza de tapetes mensualmente y el lavado de fachadas es realizado cada año en la gran mayoría de empresas.

El anterior parámetro permite determinar la cantidad de servicios que demandan las empresas del municipio, teniendo en cuenta que ya se determinó la proporción del mercado de cada uno de los servicios de aseo.

Por lo tanto, de las 62 empresas que contratan personal para la actividad de aseo, se determinó cuantas de ellas contratan personal de aseo para cada actividad y cada cuanto lo hacen, de tal manera que es posible determinar la cantidad de servicios demandados anualmente. Véase cuadro 37.

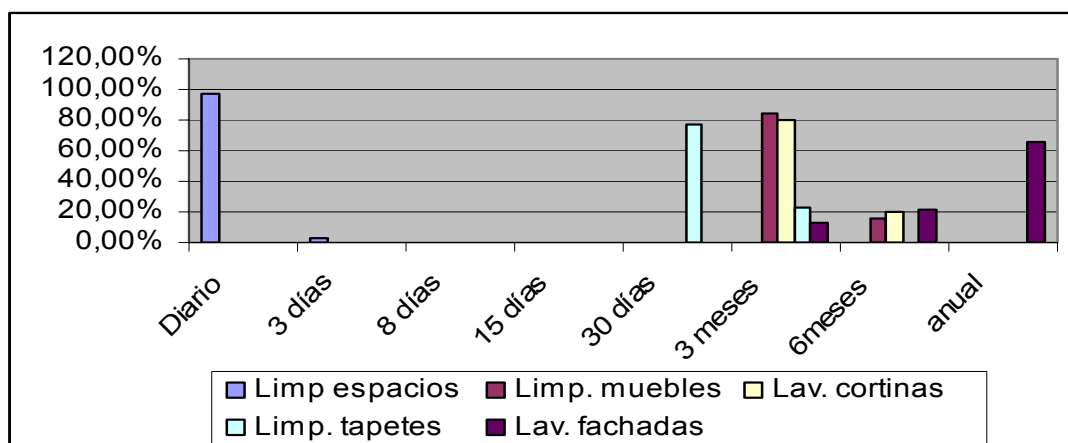
Cuadro 21. Frecuencia en la contratación de los servicios de aseo

| ACTIVIDAD | Diario | 3 días | 8 días | 15 días | 30 días | 3 meses | 6meses | anual |
|------------------|--------|--------|--------|---------|---------|---------|--------|-------|
| Limp. espacios | 60 | 2 | | | | | | |
| Limp. muebles | | | | | | 16 | 3 | |
| Lav. de cortinas | | | | | | 12 | 3 | |
| Limp. tapetes | | | | | 7 | 2 | | |
| Lav. fachadas | | | | | | 3 | 5 | 15 |

Cuadro 22. Índice en la contratación de los servicios de aseo

| ACTIVIDAD | Diario | 3 días | 8 días | 15 días | 30 días | 3 meses | 6 meses | anual |
|---------------|--------|--------|--------|---------|---------|---------|---------|-------|
| Limp espacios | 96,8% | 3,2% | | | | | | |
| Limp. muebles | | | | | | 84,2% | 15,8% | |
| Lav. cortinas | | | | | | 80,0% | 20,0% | |
| Limp. tapetes | | | | | 77,8% | 22,2% | | |
| Lav. fachadas | | | | | | 13,0% | 21,8% | 65,2% |

Gráfico 12. Frecuencia en la contratación de los servicios de aseo



✚ **Disposición de pago por los servicios de aseo prestados mensual.** Los resultados permiten promediar el valor que las empresas estarán dispuestas a pagar por los servicios. Cabe anotar que la limpieza de espacios es una actividad diaria en las empresas, a las cuales les pagan en proporción al salario mínimo legal vigente (\$408.000 para 2006), notándose pagos proporcionales a dos, tres, cuatro y hasta ocho horas de trabajo que corresponde a la jornada laboral ordinaria. Los demás servicios se contratan individualmente y son independientes al trabajo del empleado de aseo.

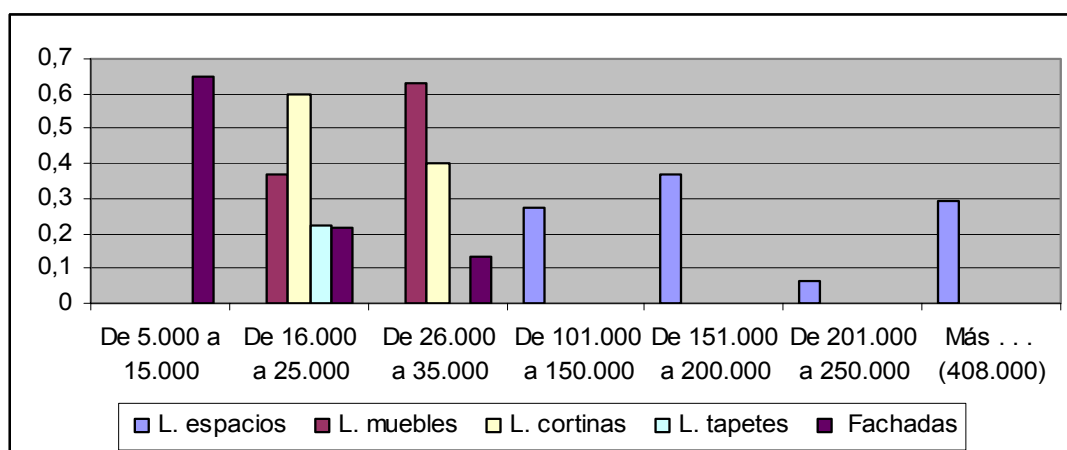
Cuadro 23. Disposición de pago por los servicios de aseo prestados

| PRECIO | L. espacios | L. muebles | L. cortinas | L. tapetes | Fachadas |
|----------------------|-------------|------------|-------------|------------|----------|
| De 5.000 a 15.000 | 0 | 0 | 0 | 7 | 15 |
| De 16.000 a 25.000 | 0 | 7 | 9 | 2 | 5 |
| De 26.000 a 35.000 | 0 | 12 | 6 | | 3 |
| De 101.000 a 150.000 | 17 | | | | |
| De 151.000 a 200.000 | 23 | | | | |
| De 201.000 a 250.000 | 4 | | | | |
| 1 s.m.l.v. (408.000) | 18 | | | | |

Cuadro 24. Disposición de pago por los servicios de aseo prestados

| PRECIO | L. espacios | L. muebles | L. cortinas | L. tapetes | Fachadas |
|----------------------|--------------|------------|-------------|------------|----------|
| De 5.000 a 15.000 | 0 | 0 | 0 | 77,8%% | 65,2% |
| De 16.000 a 25.000 | 0 | 36,8% | 60,0% | 22,2% | 21,7% |
| De 26.000 a 35.000 | 0 | 63,2% | 40,0% | | 13,1% |
| De 101.000 a 150.000 | 27,4% | | | | |
| De 151.000 a 200.000 | 37,1% | | | | |
| De 201.000 a 250.000 | 6,5% | | | | |
| Más . . . (408.000) | 29,0% | | | | |

Gráfico 13. Costo mensual de los servicios de aseo contratados



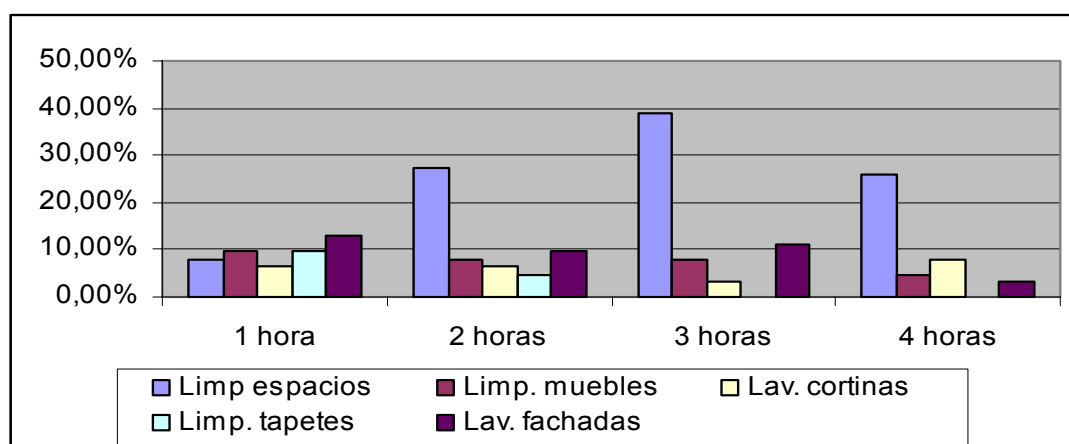
✚ **Tiempo requerido en la realización de cada actividad.** El resultado permite observar que la actividad de limpieza de espacios en las empresas es realizada en dos y tres horas, la limpieza de muebles de una a tres horas y el lavado de tapetes y fachadas dura de una a dos horas.

Este parámetro es importante para determinar las necesidades de mano de obra para cubrir la proporción de demanda que apropie el proyecto. El promedio de horas gastado por actividad se calculó a través de la Media Aritmética en el cuadro 27.

Cuadro 25. Tiempo requerido en la realización de cada actividad

| ACTIVIDAD | 1 hora | % | 2 horas | % | 3 horas | % | 4 horas | % |
|---------------|--------|-------|---------|-------|---------|-------|---------|-------|
| Limp espacios | 5 | 8,1% | 17 | 27,4% | 24 | 38,7% | 16 | 25,8% |
| Limp. muebles | 6 | 9,7% | 5 | 8,1% | 5 | 8,1% | 3 | 4,8% |
| Lav. cortinas | 4 | 6,5% | 4 | 6,5% | 2 | 3,2% | 5 | 8,1% |
| Limp. tapetes | 6 | 9,7% | 3 | 4,8% | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Lav. fachadas | 8 | 12,9% | 6 | 9,7% | 7 | 11,3% | 2 | 3,2% |

Gráfico 14. Tiempo requerido en la realización de cada actividad



Para determinar el promedio de horas necesarias en la realización de cada actividad de aseo, se procede a calcular la media aritmética con base a los datos obtenidos previamente en los cuales la marca de clase (xi) corresponde a las horas y la frecuencia de clases (fi) a la población. Véase cuadros 26 y 27.

Cuadro 26. Horas de duración de cada servicios de aseo prestado

| Tiempo (xi) | L. espacios (fi) | L muebles (fi) | L. cortinas (fi) | L. tapetes (fi) | L. fachadas (fi) |
|-------------|---------------------|-------------------|---------------------|--------------------|---------------------|
| 1 hora | 5 | 6 | 4 | 6 | 8 |
| 2 horas | 17 | 5 | 4 | 3 | 6 |
| 3 horas | 24 | 5 | 2 | 0 | 7 |
| 4 horas | 16 | 3 | 5 | 0 | 2 |
| Total (n) | 62 | 19 | 15 | 9 | 23 |

$$\bar{X} = \frac{\sum (xi) (fi)}{n}$$

Cuadro 27. Media aritmética de horas por cada servicio de aseo

| PRECIO | L. espacios | L muebles | L Cortinas | L. tapetes | L. fachadas |
|------------------|-------------|------------|------------|------------|-------------|
| 1 hora | 5* | 6 | 4 | 6 | 8 |
| 2 horas | 34 | 10 | 8 | 6 | 12 |
| 3 horas | 72 | 15 | 6 | 0 | 21 |
| 4 horas | 64 | 12 | 20 | 0 | 8 |
| $\sum (xi * fi)$ | 175 | 43 | 38 | 12 | 49 |
| Promedio | 2,8 | 2,2 | 2,5 | 1,3 | 2.1 |

* 1 hora x 8 personas de aseo

🚧 **Aceptación del servicio a prestar por la nueva empresa.** El estudio permite conocer un aceptable interés del sector empresarial por contratar los servicios de

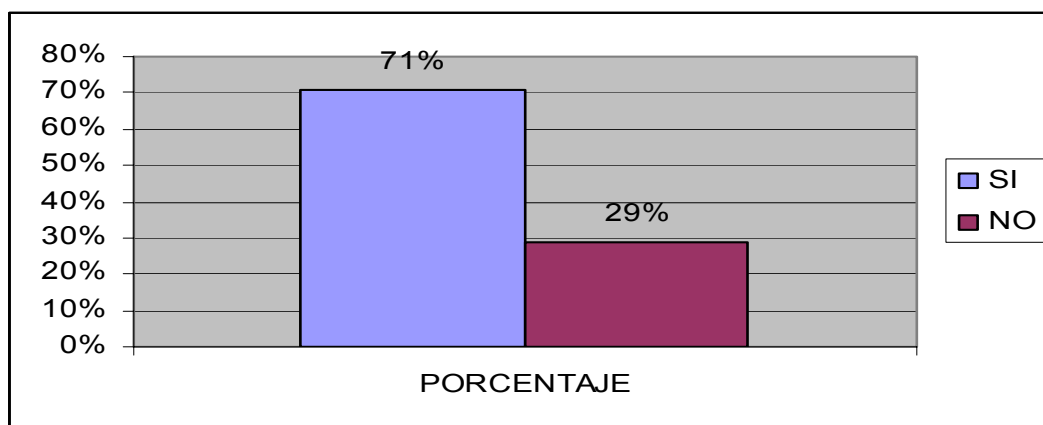
aseo con la nueva empresa, equivalente a 71% de las empresas que habitualmente contratan personal para las actividades de aseo. Dicha fracción equivale a 44 empresas a nivel poblacional.

El anterior análisis permite cuantificar acertadamente las empresas que conforman la demanda directa de la empresa, en razón a que contratan directamente y además tienen la decisión de apoyo a la empresa del proyecto.

Cuadro 28. Aceptación del servicio a prestar por la nueva empresa

| RESPUESTA | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|-----------|------------|------------|
| SI | 44 | 71% |
| NO | 18 | 29% |
| Total | 62 | 100% |

Gráfico 15. Aceptación del servicio a prestar por la nueva empresa



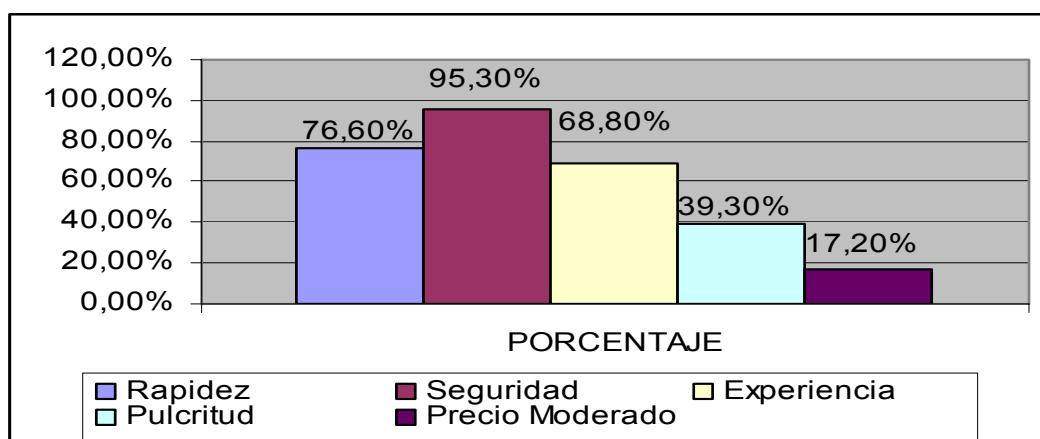
Factores de relevancia en el momento de contratar el servicio. Se observa que el 95% de la población encontró como aspecto agradable del servicio prestado actualmente la seguridad que el empleado brinda en la actividad; el 76,6% la rapidez en la tarea, el 68,8% la experiencia del empleado; el 39,3% la

pulcritud y el 17,2% el precio moderado. Se trata de aspectos inherentes al servicio muy importantes para el cliente, en los cuales la empresa de aseo debe sustentar su razón de ser como valor agregado implícito del servicio.

Cuadro 29. Factores de relevancia en el momento de contratar el servicio

| FACTORES POSITIVOS | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|--------------------|------------|------------|
| Rapidez | 49 | 76,6% |
| Seguridad | 61 | 95,3% |
| Experiencia | 44 | 68,8% |
| Pulcritud | 23 | 39,3% |
| Precio Moderado | 11 | 17,2% |

Gráfico 16. Factores de relevancia en el momento de contratar el servicio



✚ **Disposición de equipos automáticos para las actividades de aseo.** Se analiza que el 74,2% de empresas de Barbosa con cinco o más empleados no cuentan con equipos automáticos para el aseo de sus instalaciones. Sin embargo

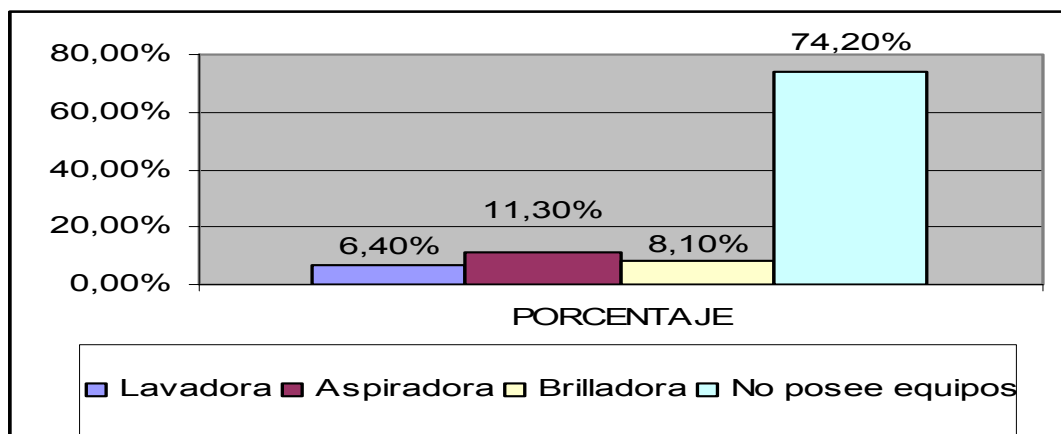
es interesante que el 6,4% de éstas poseen lavadora, el 11,3% aspiradora y el 8,1% brilladora.

Este parámetro le permite al estudio conocer los requerimientos de equipo automático para prestar los servicios de aseo en dichas empresas, afectando de manera directa la inversión en recursos físicos.

Cuadro 30. Disposición de equipos automáticos para realizar el aseo

| EQUIPOS DE ASEO | EMPRESAS | PORCENTAJE |
|------------------|----------|------------|
| Lavadora | 4 | 6,4% |
| Aspiradora | 7 | 11,3% |
| Brilladora | 5 | 8,1% |
| No posee equipos | 46 | 74,2% |
| TOTAL | 62 | 100% |

Gráfico 17. Disposición de equipos automáticos para realizar el aseo



✚ **Servicios adicionales prestados por el personal de aseo.** Se analiza que parte del personal encargado del aseo en las empresas del municipio también realizan otras actividades adicionales, dentro de las cuales se destaca el servicio

de cafetería en 35,5% y los servicios de mensajería y archivo en 25,8%. También deja ver que un 51,6% de estos empleados no realizan actividad diferentes al del aseo, y el 9,7% realizan labores de jardinería.

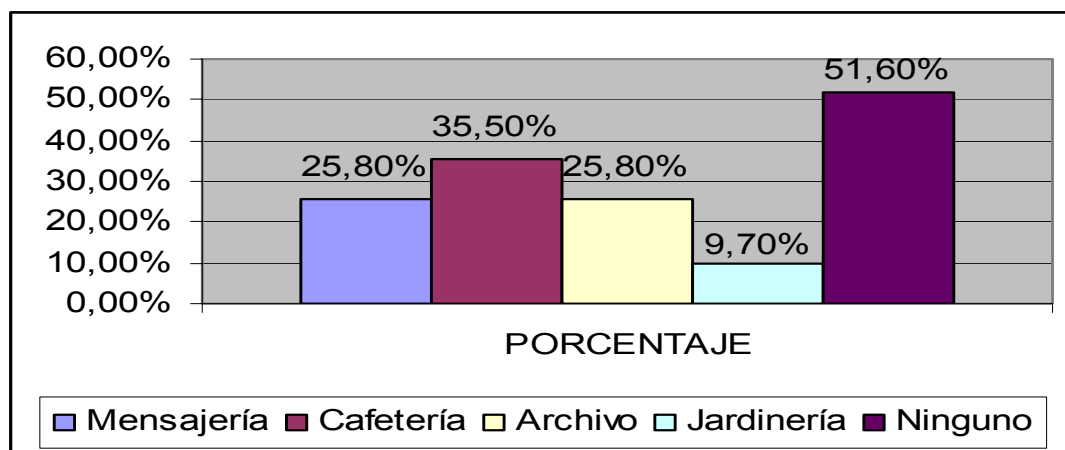
En este sentido, la nueva empresa debe enfocar su participación de demanda de los servicios de aseo con base en el 51,6% de empresas que contratan personal para realizar únicamente el servicio de aseo en la empresa en horarios especiales de la jornada laboral.

Igualmente como estrategia para entrar a participar con mayor fuerza en el mercado de servicios de aseo a nivel empresarial, la nueva empresa podría plantear al empresario el suministro de personal que labore durante cuatro (4) horas diarias, asumiendo un promedio de dos (2½) horas y media para los oficios del aseo y de una y media hora para realizar los demás actividades inherentes al cargo que le asigne la gerencia de la empresa.

Cuadro 31. Servicios adicionales prestados por el personal de aseo

| SERVICIOS | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|------------|------------|------------|
| Mensajería | 16 | 25,8% |
| Cafetería | 22 | 35,5% |
| Archivo | 16 | 25,8% |
| Jardinería | 6 | 9,7% |
| Ninguno | 32 | 51,6% |

Gráfico 18. Servicios adicionales prestados por el personal de aseo

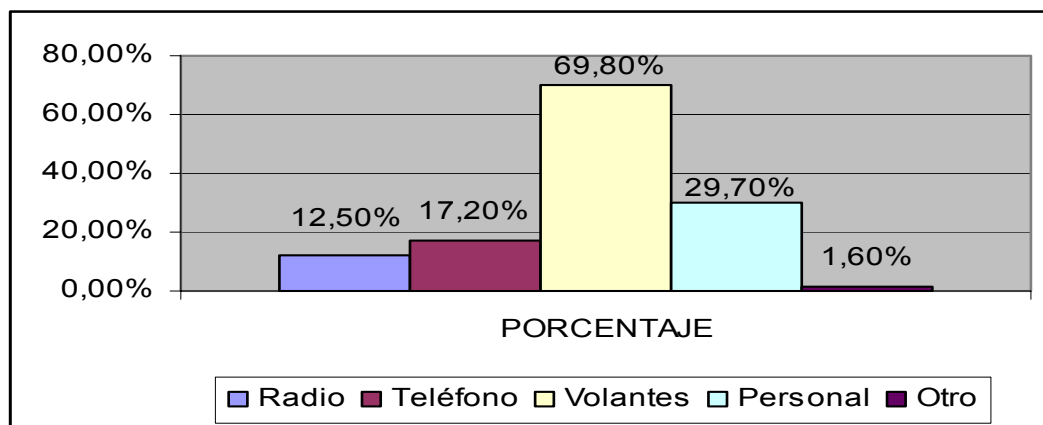


✚ **Medios de publicidad de preferencia en la prestación del servicio.** Los resultados obtenidos muestran que el 69,8% de las empresas prefieren recibir la información publicitaria en volantes, el 29,7% a través de visita directa de un representante directo de la empresa, el 17,2% prefieren recibirla a través de una llamada telefónica y el 12,5% a través de cuñas radiales. Esta característica del usuario conducirá a determinar la mezcla promocional más adecuada para la empresa de aseo.

Cuadro 32. Medios de publicidad de preferencia en la prestación del servicio

| MEDIO PUBLICITARIO | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|--------------------|------------|------------|
| Radio | 8 | 12,5% |
| Teléfono | 11 | 17,2% |
| Volantes | 44 | 69,8% |
| Personal | 19 | 29,7% |
| Otro | 1 | 1,6% |

Gráfico 19. Medios de publicidad de preferencia en la prestación del servicio



2.4.2 Estimación de la Demanda. La demanda potencial de servicios de aseo domiciliario y empresarial en el área de estudio, está conformada por los servicios demandados por parte de los hogares de estrato III y IV y las empresas públicas y privadas del municipio de Barbosa que cuenten con cinco ó más empleados. Dicha cuantificación corresponde a la determinación de la población total de hogares a calcular a partir de la muestra, y de forma directa el caso de las empresas las cuales les fue practicada la encuesta por medio de censo.

La estimación de la demanda de servicios correspondiente a las familias de estrato III y IV equivalente a 3.682, se calculó en primera instancia teniendo en cuenta los hogares que contratan actualmente servicios domésticos, es decir, descartando los hogares que por razones de desempleo o conveniencia, el trabajo es realizado por algún miembro del grupo familiar.

En este sentido, se encontró respuesta positiva en el 41,4% de la población, entre empleadas de tiempo completo y de medio tiempo, es decir **1.524 familias** (3.682 familias x 0.414).

Sin embargo, para calcular la demanda real de servicios se determinó igualmente la decisión de las familias para contratar los servicios de aseo a través de la nueva empresa; por lo cual se descartaron las familias que actualmente contratan personal interno o de tiempo completo las cuales tienen razones poderosas para seguirlo haciendo, así como otras familias que contratan de medio tiempo pero que el paquete de servicios que ofrece la empresa no cumple con todas las expectativas, especialmente en lo referente a servicios complementarios de cocina y cuidado de niños.

En consecuencia, la demanda directa de la nueva empresa corresponde a **34,8% de la población**, que corresponden 1.281 de la población en estudio.

Por otra parte, la demanda de las empresas está compuesta por quienes contratan personas independientes de aseo, ya sea por horas o de tiempo completo pero que tengan la decisión de adquirir los servicios con la nueva empresa, resultando una demanda de 44 empresas, equivalente a 71%. Véase cuadro 33.

Cuadro 33. Resumen cálculo de familias y empresas demandantes de servicio de aseo en Barbosa

| CONCEPTO | CÁLCULO |
|--|---------------------------------------|
| Familias interesadas en contratar con la empresa | 3.682 familias x 0.348 = 1.281 |
| Empresas con 5 ó más empleados interesadas | 62 empresas x 0,71 = 44 |

Para el **lavado de ropa** se realizan los cálculos con base a las familias que están dispuestas a contratar los servicios en las condiciones que plantea la empresa, es decir, que se descartan las familias que poseen lavadora automática correspondientes al 10,9% (38 familias /348 población muestral). Entonces, 34,8% - 10,9% = 23,9%, es decir, 3.682 familias x 0,239 = **880 familias**. Véase cuadro 34.

Cuadro 34. Cantidad de familias que demandan servicios domésticos

| ACTIVIDAD | Cantidad de Familias |
|----------------------|------------------------------|
| Lavado de ropa | $880 \times 0,793 = 698$ |
| Planchado de ropa | $1.281 \times 0,793 = 1.016$ |
| Limpieza de espacios | $1.281 \times 0,62 = 794$ |
| Limpieza de muebles | $1.281 \times 0,595 = 763$ |
| Lavado de cortinas | $1.281 \times 0,496 = 635$ |

Determinada la población de familias que contrata cada uno de los servicios, se calcularon los servicios de aseo a prestar para cada una de las actividades en el cual se desempeña la empresa de aseo domiciliario y empresarial con base a los porcentajes de frecuencia para cada actividad están detallados en el cuadro 9.

Finalmente se toma el resultado anterior y se multiplica por la cantidad de períodos al año, teniendo en cuenta que en el año comprende: 104 medias semanas, ó 52 semanas, ó 24 quincenas ó doce meses. Véase cuadro 35.

Cuadro 35. Servicios domésticos anuales demandados en los hogares

| Tiempo | Lavado ropa | Planchado | L. Espacios | L. Muebles | L. Cortinas |
|--------------|-----------------------------|--------------------------|--------------------------|----------------------|-----------------------|
| Diario | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 3 días | $101 \times 104 = 10.504^*$ | $74 \times 104 = 7.696$ | $95 \times 104 = 9.880$ | 0 | 0 |
| 8 días | $412 \times 52 = 21.424$ | $529 \times 52 = 27.508$ | $391 \times 52 = 20.332$ | 0 | 0 |
| 15 días | $238 \times 24 = 5.712$ | $296 \times 24 = 7.104$ | $212 \times 24 = 5.088$ | 0 | 0 |
| 30 días | $128 \times 12 = 1.536$ | $116 \times 12 = 1.392$ | $96 \times 12 = 1.152$ | 0 | 0 |
| 3 mes | 0 | 0 | 0 | $148 \times 4 = 592$ | $392 \times 4 = 1568$ |
| 6 mes | 0 | 0 | 0 | $392 \times 2 = 784$ | $127 \times 2 = 254$ |
| Anual | 0 | 0 | 0 | $223 \times 1 = 223$ | $116 \times 1 = 116$ |
| TOTAL | 39.176 | 43.700 | 36.452 | 1.599 | 1.938 |
| % | 31,9% | 35,6% | 29,6 % | 1,3% | 1,6% |

*Cantidad de servicios diarios (880 * 11,5%) X la cantidad de períodos al año. Al servicio de lavado de ropa se le resta la porción de hogares que tienen lavadora automática y que por lo tanto, no forman parte del mercado objetivo.

Por otra parte, para conocer la cantidad de servicios demandados en el sector empresarial, es necesario restar del total de empresas que contratan personal de aseo, las dieciocho (18) empresas que no están dispuestas a contratar dichos servicios con la nueva empresa, especialmente por que el personal debe realizar otras labores complementarias que la nueva empresa no tiene planeado prestar (62 – 18 = 44 empresas).

Cuadro 36. Cantidad de empresas que demandan servicios de aseo

| ACTIVIDAD | Cálculo | Cantidad de servicios |
|----------------------|----------------|------------------------------|
| Limpieza de espacios | 44 * 1,0 | 44 |
| Limpieza de muebles | 44 * 0,306 | 13 |
| Lavado de cortinas | 44 * 0,242 | 11 |
| Limpieza de tapetes | 44 * 0,145 | 6 |
| Lavado de fachadas | 44 * 0,371 | 16 |

Determinada la población de empresas que contrata cada uno de los servicios, se calcularon los servicios de aseo a prestar para cada una de las actividades del proyecto a nivel empresarial con base a los porcentajes de frecuencia para cada actividad están detallados en el cuadro 22.

Por último se toma el resultado anterior y se multiplica por la cantidad de períodos al año, teniendo en cuenta que se trabajan 288 días al año, 104 medias semanas, 52 semanas , 24 quincenas ó doce meses. Ver cuadro 37.

Cuadro 37. Servicios de aseo anuales demandados en las empresas

| FREC. | L. Espacios | L. muebles | L. cortinas | L. tapetes | Fachadas |
|--------------|--------------------|-------------------|--------------------|-------------------|-----------------|
| Diario | 43 * 288 = 12.384 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 3 días | 1 * 104 = 104 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 8 días | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 15 días | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 30 días | 0 | 0 | 0 | 5 * 12 = 60 | 0 |
| 3 mes | 0 | 11 * 4 = 44 | 9 * 4 = 36 | 1 * 4 = 4 | 2 * 4 = 8 |
| 6 mes | 0 | 2 * 2 = 4 | 2 * 2 = 4 | 0 | 4 * 2 = 8 |
| Anual | 0 | 0 | 0 | 0 | 10 * 1 = 10 |
| TOTAL | 12.488 | 48 | 40 | 64 | 26 |
| % | 98,6% | 0,4% | 0,3% | 0,5% | 0,2% |

Finalmente se consolidaron los servicios totales a prestar a las familias de estrato III y IV de Barbosa, así como a las empresas oficiales y privadas con cinco o más empleados, discriminados de acuerdo a la actividad específica demandada por los potenciales clientes. Ver cuadro 38.

Cuadro 38. Total servicios de aseo demandados en el primer año

| Actividad | Hogares | Empresas | Total servicios |
|----------------------|----------------|-----------------|------------------------|
| Lavado de ropa | 39.176 | | 39.176 |
| Planchado de ropa | 43.700 | | 43.700 |
| Limpieza de espacios | 36.452 | 12.488 | 48.940 |
| Limpieza de muebles | 1.599 | 48 | 1.647 |
| Lavado de cortinas | 1.938 | 40 | 1.978 |
| Limpieza de tapetes | | 64 | 64 |
| Lavado de fachadas | | 26 | 26 |

2.4.3 Evolución Histórica de la demanda del servicio. Barbosa es un municipio relativamente joven con un dinamismo comercial y turístico sobresaliente en la región y con una fuerte ventaja comparativa como es su posición geográfica estratégica, la cual le permite su articulación con el centro oriente colombiano, característica que le hace valer su apelativo de “Puerta de Oro de Santander”.

En los últimos 35 años (1964 – 1999) la población de Barbosa se ha incrementado en 39,8% y se estima que para el período 1999 – 2010, la población se incremente en un 26% es decir, que de 24.864 habitantes pasará a 31.336 personas.⁷ Según proyecciones del DANE de 17.841 personas existentes en 1999 en el área urbana, se pasará en el 2010 a 22.834 habitantes que equivalen al 72,86% del total del municipio. Es decir, una tasa de crecimiento anual promedio de 2.3%, dándose un mayor crecimiento en el área urbana y de manera más paulatina en el sector rural.

Adicionalmente, el número de hogares que contrata empleados/as domésticos/as son muy pocos, en las áreas rurales sólo el 0.4% de los hogares lo hacen y en las áreas urbanas sólo el 1.4% según la Encuesta Nacional de Hogares ENH y el 1.35 según la Encuesta de Caracterización Socioeconómica de la Población Colombiana CASEN. Lo que deja de plano una gran cantidad de hogares a los cuales se les va a aplicar la imputación de ingresos por trabajo doméstico femenino no remunerado.

Las remuneraciones promedio por hora de hombres y mujeres, controlando edad y educación, se han incrementado en los últimos 15 años, notándose una reducción en la brecha salarial hombre/mujer. Pero sobre todo, se observa una disminución en el aporte económico del trabajo doméstico femenino no remunerado (producción y valor agregado), lo que coincide con la evolución de la economía

⁷ Esquema, Op. cid.

colombiana hacia una mayor ponderación trabajos de mercado, sobre todo de parte de las mujeres, y por tanto debe mostrar una disminución en el aporte del trabajo doméstico no remunerado.

La proyección anual de la demanda de servicios domésticos será tomada a partir del índice de crecimiento de hogares que contrata empleados (as) domésticos (as) determinado por la Encuesta Nacional de Hogares (ENH) equivalente a 1,4% para el año 2003.

Por otra parte, se analizó la evolución del sector empresarial con base al número de nuevas empresas inscritas en la Cámara de Comercio de Bucaramanga, correspondiente a los últimos ocho años. Véase cuadro 39.

El sector empresarial se ha visto severamente afectadas por la crisis, y han entrado en proceso riguroso de ajuste de sus plantas de personal para ganar competitividad en una economía abierta, por lo que la tendencia de volver a enganchar al personal despedido y generar empleo será moderada.⁸

Cuadro 39. Datos históricos del crecimiento empresarial de Barbosa

| Año | N. de empresas | Año | N. de empresas |
|------------|-----------------------|------------|-----------------------|
| 1999 | 43 | 2003 | 81 |
| 2000 | 66 | 2004 | 90 |
| 2001 | 102 | 2005 | 98 |
| 2002 | 73 | 2006 | 106 |

Fuente: Cámara de Comercio de Bucaramanga

2.4.4 Proyección de la demanda. Teniendo en cuenta el índice de crecimiento de hogares que contratan empleados para el servicio doméstico, equivalente al

⁸ www.revistasemana.com

1,4% anual según la ENH, se realiza a continuación la proyección de la demanda de servicios de aseo en los hogares a lo largo de los cinco años de vida del proyecto. Véase cuadro 40.

Cuadro 40. Proyección de la demanda del servicios en los hogares

| ACTIVIDADES | Año 0 | Año 1 | Año 2 | Año 3 | Año 4 | Año 5 |
|--------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| | | 1,40% | 1,40% | 1,40% | 1,40% | 1,40% |
| Lavado de ropa | 39.176 | 39.724 | 40.281 | 40.845 | 41.416 | 41.996 |
| Planchado de ropa | 43.700 | 44.312 | 44.932 | 45.561 | 46.199 | 46.846 |
| Limpieza espacios | 36.452 | 36.962 | 37.480 | 38.005 | 38.537 | 39.076 |
| Limpieza muebles | 1.599 | 1.621 | 1.644 | 1.667 | 1.690 | 1.714 |
| Lavado de cortinas | 1.938 | 1.965 | 1.993 | 2.021 | 2.049 | 2.078 |

La proyección de servicios de aseo empresarial para los años: 2007, 2008, 2009, 2010 y 2011, que corresponden a la vida del proyecto de la Empresa de aseo, se calculó con base a los datos históricos de crecimiento empresarial de Barbosa, para el cual se empleó el Método de los Mínimos Cuadrados.

A continuación se muestran los datos históricos anuales del crecimiento empresarial del municipios de Barbosa (1995 a 2002), tomados a partir del número de nuevas empresas inscritas en la Cámara de Comercio en los respectivos años reportados. Véase cuadros 41, 42 y 43

Cuadro 41. Datos históricos del crecimiento empresarial de Barbosa

| Año | N. de empresas | Año | N. de empresas |
|------|----------------|------|----------------|
| 1995 | 16 | 1999 | 43 |
| 1996 | 38 | 2000 | 66 |
| 1997 | 36 | 2001 | 102 |
| 1998 | 35 | 2002 | 73 |

Fuente: Cámara de Comercio de Bucaramanga

Cuadro 42. Sumatoria de variables para el desarrollo del Método de Mínimos Cuadrados

| Año | X | Y | X ² | XY | Y ² |
|------|----|-----|----------------|------|----------------|
| 1995 | -7 | 16 | 49 | -112 | 256 |
| 1996 | -5 | 38 | 25 | -190 | 1.444 |
| 1997 | -3 | 36 | 9 | -108 | 1.296 |
| 1998 | -1 | 35 | 1 | -35 | 1.225 |
| 1999 | 1 | 43 | 1 | 43 | 1.849 |
| 2000 | 3 | 66 | 9 | 198 | 4.356 |
| 2001 | 5 | 102 | 25 | 510 | 10.404 |
| 2002 | 7 | 73 | 49 | 511 | 5.329 |
| Σ | 0 | 409 | 168 | 817 | 26.159 |

$$Y = mx + b$$

$$Y = 4,8631(X) + 51,1250$$

$$m = \frac{\sum xy - \frac{\sum x \cdot \sum y}{n}}{\sum(x)^2 - \frac{[\sum x]^2}{n}} \quad m = 4,8631$$

$$b = \frac{\sum y - m\sum x}{n} \quad b = 51,1250$$

Cuadro 43. Cálculo de índice de crecimiento empresarial de Barbosa

| Año | Cálculo $Y = m x + b$ | Crecimiento proyectado | Crecimiento relativo empresarial |
|------|-----------------------|------------------------|----------------------------------|
| 2006 | 4,8631(15) + 51,1250 | 124,0715 | 8,50% |
| 2007 | 4,8631(17) + 51,1250 | 133,7977 | 7,84% |
| 2008 | 4,8631(19) + 51,1250 | 143,5239 | 7,27% |
| 2009 | 4,8631(21) + 51,1250 | 153,2501 | 6,78% |
| 2010 | 4,8631(23) + 51,1250 | 162,9763 | 6,35% |
| 2011 | 4,8631(25) + 51,1250 | 172,7025 | 5,97% |

*Resultado obtenido en el estudio de mercados.

Cuadro 44. Proyección de la demanda del servicio en las empresas

| ACTIVIDADES | Año 0 | Año 1 | Año 2 | Año 3 | Año 4 | Año 5 |
|----------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| | | 7,8% | 7,2% | 6,8% | 6,3% | 6,0% |
| Limpieza de espacios | 12.488 | 13.462 | 14.431 | 15.413 | 16.384 | 17.367 |
| Limpieza de muebles | 48 | 52 | 55 | 59 | 63 | 67 |
| Lavado de cortinas | 40 | 43 | 46 | 49 | 52 | 56 |
| Limpieza de tapetes | 64 | 69 | 74 | 79 | 84 | 89 |
| Lavado de fachadas | 26 | 28 | 30 | 32 | 34 | 36 |

2.5 OFERTA

2.5.1 Necesidades de Información. Las necesidades de información corresponden a fuentes primarias de acuerdo a los siguientes temas de interés para el estudio:

- ✓ Actividades domésticas para el cual es contratado el personal de aseo
- ✓ Horas trabajadas a la semana en actividades domésticas
- ✓ Decisión de adherirse a la nueva empresa para prestar el servicio
- ✓ Ingresos mensuales obtenidos en el desarrollo de la actividad doméstica
- ✓ Tiempo de experiencia en la actividad doméstica
- ✓ Servicios adicionales prestados en los hogares donde trabaja
- ✓ Aspectos relevantes por los cuales se destaca el servicio prestado
- ✓ Precio promedio cobrado por cada uno de los servicio de aseo prestados

2.5.2 Ficha Técnica

| | |
|-------------------------------------|---|
| Tipo de Investigación | <p>Exploratoria. Correspondiente a indagaciones preliminares realizadas en el área de estudio como es la cuantificación de las personas que prestan los servicios domésticos por horas, es decir, por término de la labor.</p> <p>Concluyente. Realización del estudio de campo a través de un censo previamente estructurado para conocer las características del servicio prestado por las personas que desarrollan actividades domésticas a domicilio.</p> |
| Método de Investigación | Inductivo. Permite un análisis del problema mostrando de lo particular a lo general; así los resultados obtenidos son la base teórica, sobre la cual se formulará las características del servicio de la Empresa de aseo domiciliario y empresarial. |
| Fuentes de Información | <p>Fuentes primarias. Censo a las personas que prestan servicio de carácter doméstico en el municipio de Barbosa</p> <p>Fuentes Secundarias. Directorios, páginas Web, oficinas de planeación municipal, cámaras de comercio .</p> |
| Técnicas recolección de Información | Encuesta |
| Instrumento | Cuestionario estructurado. |
| Modo de aplicación | Directo |
| Definición de la Población | Población de estudio. Las cincuenta y tres (53) personas independientes que prestan servicio doméstico por horas a 30 de junio de 2006, según estudio de campo realizado por la gestora del proyecto. Por otra parte, las sesenta y cuatro (64) empleadas de aseo que laboran en las empresas con cinco o más empleados de planta, a 21 de junio de 2005. Elemento muestral: La persona que presta directamente el servicio de aseo en el hogar y la empresa. |
| Proceso de muestreo | Censo |
| Alcance | Ciudad de Barbosa |
| Tiempo de aplicación | Realización de encuestas. tres días. Recopilación, análisis, tabulación y presentación de resultados septiembre de 2006 |

2.5.3 Tabulación y presentación de resultados. El siguiente es el análisis de los resultados correspondientes a la encuesta aplicada a las cincuenta y tres (53) empleadas de servicio doméstico que trabajan por horas en el municipio de Barbosa.

Al igual que en la información de la demanda, en este estudio existen preguntas de respuesta múltiple, cuyos porcentajes calculados son el resultado de dividir cada una de las respuestas de la pregunta entre el número de encuestados.

Así mismo, no se coloca un total por cuadro, debido a que al obtener más de una respuesta por encuestado, las respuestas superan el número poblacional y la suma de los porcentajes relativos superan el 100%.

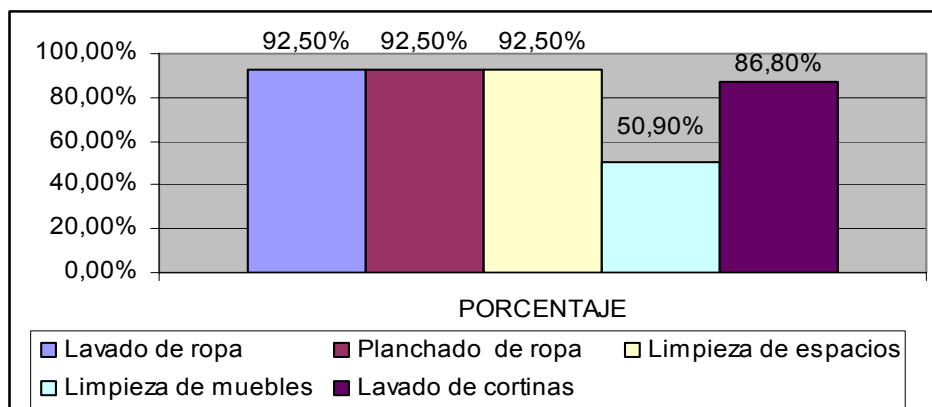
🚦 Actividades domésticas prestadas en los hogares. El estudio permite observar que el 92,5% de las trabajadoras domésticas por horas ofrecen servicios de lavado de ropa, planchado de ropa y limpieza de espacios. El 86,8% prestan servicios de lavado de cortinas y el 50,9% limpieza de muebles.

Dichos resultados además de verificar la buena demanda de cada uno de los servicios, ofrece a la nueva empresa un panorama de preferencia de cada actividad doméstica por parte de los hogares contratantes.

Cuadro 45. Actividades domésticas prestadas en los hogares

| ACTIVIDAD | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|----------------------|------------|------------|
| Lavado de ropa | 49 | 92,5% |
| Planchado de ropa | 49 | 92,5% |
| Limpieza de espacios | 49 | 92,5% |
| Limpieza de muebles | 27 | 50,9% |
| Lavado de cortinas | 46 | 86,8% |

Gráfico 20. Actividades domésticas prestadas en los hogares

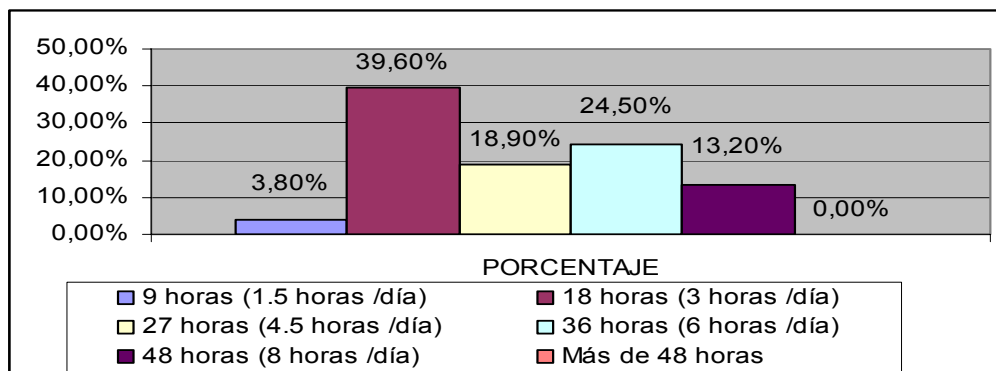


🚦 **Horas semanales trabajadas realizando actividades domésticas.** De acuerdo al estudio, de un total de 53 trabajadoras independientes, el 39,6% trabaja 18 horas semanales, el 24,5% trabaja 36 horas semanales, el 18,9% trabaja 27 horas, el 13,2% trabaja 48 horas a la semana y solo el 3,8% trabaja 9 horas a la semana. Los anteriores resultados son un parámetro importante para estimar la oferta del servicio de aseo a nivel municipio. Por lo tanto, establecida la cantidad de horas trabajadas semanalmente por el personal de aseo se procede a calcular las horas trabajadas al año en las actividades de aseo.

Cuadro 46. Horas semanales trabajadas realizando actividades de aseo

| SERVICIO (Horas /semana) | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|---------------------------|------------|------------|
| 9 horas (1.5 horas /día) | 2 | 3,8% |
| 18 horas (3 horas /día) | 21 | 39,6% |
| 27 horas (4.5 horas /día) | 10 | 18,9% |
| 36 horas (6 horas /día) | 13 | 24,5% |
| 48 horas (8 horas /día) | 7 | 13,2% |
| Más de 48 horas | 0 | 0,0% |
| TOTAL | 53 | 100% |

Gráfico 21. Horas semanales trabajadas realizando actividades de aseo



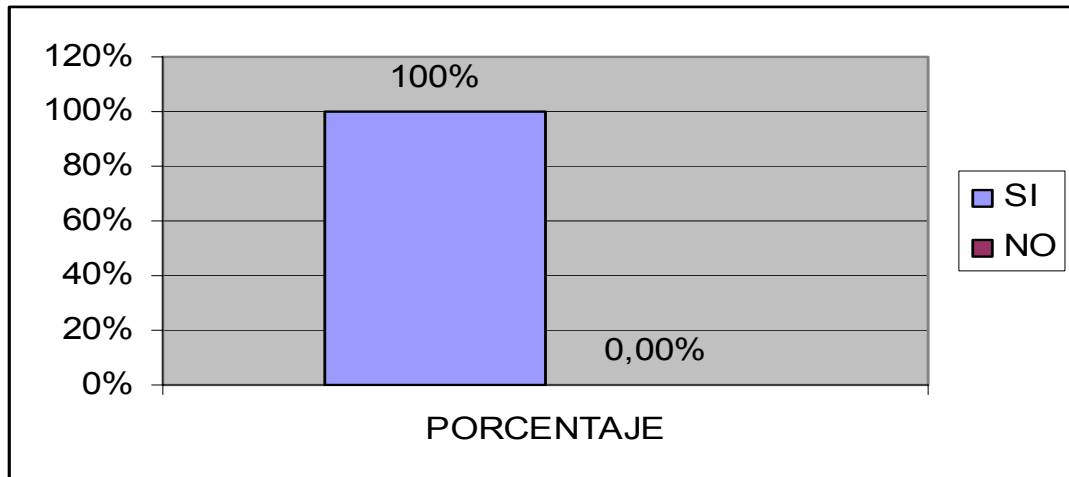
🚧 **Decisión de asociarse ó ser dueña de una empresa de aseo de Barbosa para trabajar en hogares y empresas.** La totalidad de personas que ofrecen servicios de aseo a domicilio por horas en el municipio de Barbosa tienen entera disposición de asociarse a la nueva empresa de aseo para ser subcontratadas en los hogares.

Esta es una situación favorable, teniendo en cuenta que la empresa necesita personal femenino con experiencia para los diferentes servicios que va a prestar, sumado a una buena capacitación por parte de la empresa.

Cuadro 47. Decisión de asociarse y ser dueña de una empresa de aseo de Barbosa para trabajar en hogares y empresas.

| RESPUESTA | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|-----------|------------|------------|
| SI | 53 | 100% |
| NO | 0 | 0,0% |
| TOTAL | 53 | 100% |

Gráfico 22. Decisión de asociarse y ser dueña de una empresa de aseo de Barbosa para trabajar en hogares y empresas.



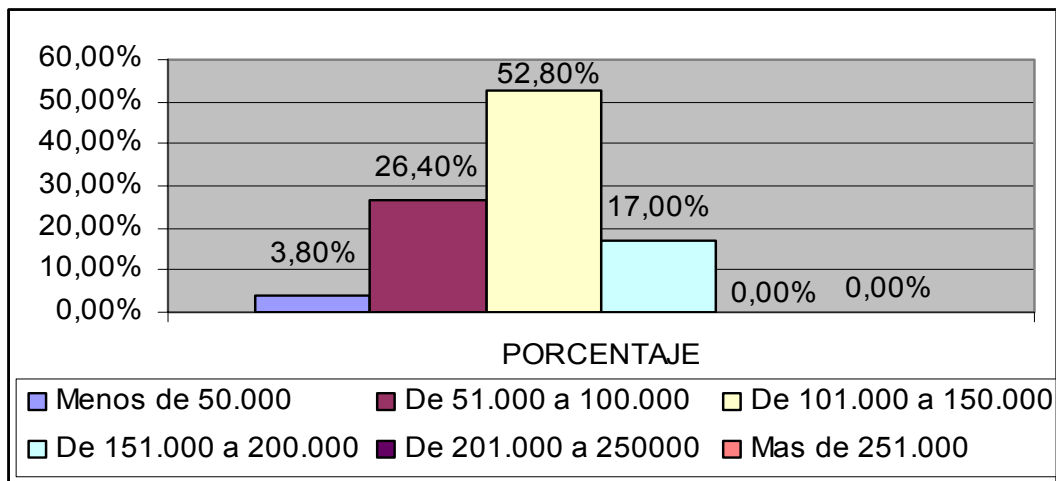
✚ **Ingresos mensuales obtenidos por las actividades domésticas.** El rango de ingreso mensual con mayor relevancia se sitúa entre \$101.000 y \$150.000 para el 52,8%, seguido de entre \$51.000 y \$100.000 para el 26,4%. Así mismo, existe un ingreso superior de entre \$151.000 y \$200.000 mensuales para el 17% del personal de aseo domiciliario.

Los ingresos promedios mensuales que obtiene el personal de aseo domiciliario trabajando regularmente, no alcanza la mitad del salario mínimo legal vigente, lo cual deja ver las falencias del servicio cubierto de forma independiente. En contraste a dicha situación la empresa del proyecto presenta gran fortaleza en este aspecto en razón a la estabilidad y mejores condiciones salariales que brindará a su personal agremiado.

Cuadro 48. Ingresos mensuales obtenidos por las actividades domésticas

| PRECIO | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|----------------------|------------|------------|
| Menos de 50.000 | 2 | 3,8% |
| De 51.000 a 100.000 | 14 | 26,4% |
| De 101.000 a 150.000 | 28 | 52,8% |
| De 151.000 a 200.000 | 9 | 17,0% |
| De 201.000 a 250.000 | 0 | 0,0% |
| Mas de 251.000 | 0 | 0,0% |
| TOTAL | 53 | 100% |

Gráfico 23. Ingresos mensuales obtenidos por las actividades domésticas



A continuación se procede a determinar el respectivo ingreso mensual promedio, a través de la Media Aritmética. Véase cuadro 49.

Cuadro 49. Variables para calcular el ingreso promedio por los servicios de aseo en los hogares

| Rango de precios | Precio Promedio (Xi) | Frecuencia (Fi) | Xi * Fi |
|----------------------|----------------------|-----------------|------------------|
| Menos de 50.000 | 25.000 | 2 | 50.000 |
| De 51.000 a 100.000 | 75.500 | 14 | 1.057.000 |
| De 101.000 a 150.000 | 125.500 | 28 | 3.514.000 |
| De 151.000 a 200.000 | 175.500 | 9 | 1.579.500 |
| Σ | | 53 | 6.200.500 |

$$\bar{X} = \frac{\sum (xi) (fi)}{N} \qquad \bar{X} = \frac{6.200.500}{53} = \$116.990$$

En consecuencia, el ingreso mensual promedio de las trabajadoras independientes de aseo que laboran en hogares del municipio de Barbosa, equivale a \$116.990, lo cual representa una entrada demasiado baja, teniendo en cuenta los altos precios de la canasta familiar y demás gastos domésticos de forzoso pago mensual.

🚦 Tiempo ejerciendo en la actividad doméstica. El 35,9% del personal dedicado al aseo a domicilio tienen de entre 7 y 8 años de experiencia en la actividad, le siguen en orden de importancia las personas que llevan de entre 5 y 6 años con 18,9% y las que llevan de entre 3 y 4 años de experiencia con 17% de la población.

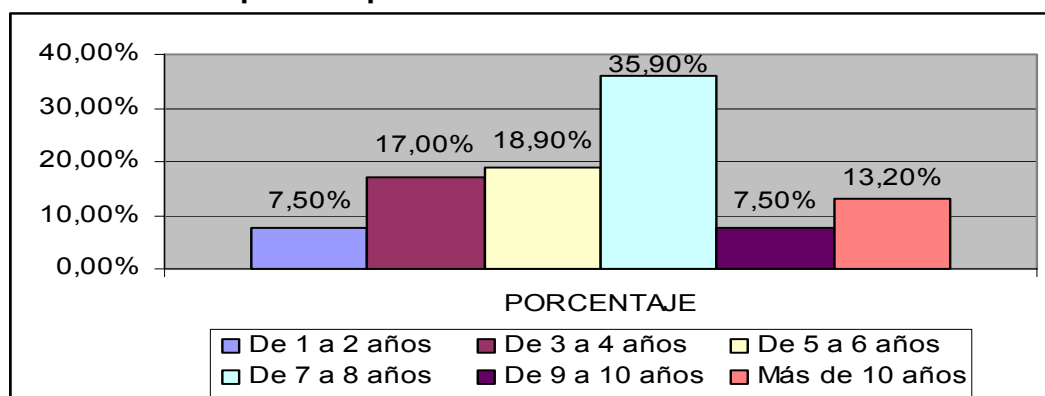
También cabe anotar que el 13,2% de personas del aseo llevan más de 10 años en la actividad. Este personal corresponde a señoras con buena experiencia que trabajan especialmente en determinados hogares.

Este parámetro sirve al estudio para analizar la evolución del mercado laboral doméstico en el área de estudio, con el objeto de medir su consolidación o merma en el transcurso del tiempo.

Cuadro 50. Tiempo de experiencia en la actividad doméstica

| TIEMPO DE EXPERIENCIA | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|-----------------------|------------|------------|
| De 1 a 2 años | 4 | 7,5% |
| De 3 a 4 años | 9 | 17,0% |
| De 5 a 6 años | 10 | 18,9% |
| De 7 a 8 años | 19 | 35,9% |
| De 9 a 10 años | 4 | 7,5% |
| Más de 10 años | 7 | 13,2% |
| TOTAL | 53 | 100% |

Gráfico 24. Tiempo de experiencia en la actividad doméstica



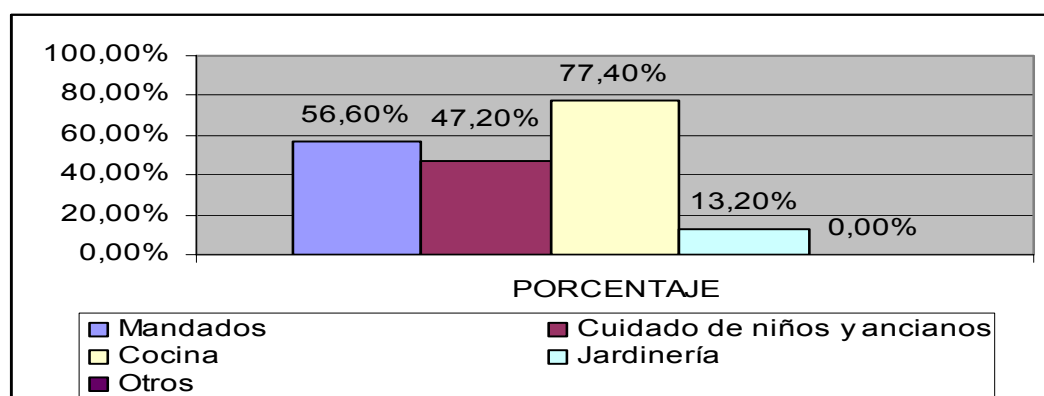
✚ **Servicios opcionales prestados por el personal doméstico.** La oferta de servicios en actividades diferentes a las del aseo se presenta cuando no hay trabajo específico de aseo o planchado. En este sentido, el 77,4% realizan oficios de cocina, el 56,5% realizan mandados, el 47,2% ejerce también como cuidadora de niños y el 13,2% en jardinería.

Estos servicios prestados en forma ocasional por el personal de aseo, deben convertirse en una fortaleza para la nueva empresa, ya que esporádicamente las empleadas de aseo de la empresa podrían brindarle ayuda a los hogares clientes, como valor agregado del servicio.

Cuadro 51. Servicios opcionales prestados por el personal doméstico

| SERVICIOS | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|-----------------------------|------------|------------|
| Mandados | 30 | 56,6% |
| Cuidado de niños y ancianos | 25 | 47,2% |
| Cocina | 41 | 77,4% |
| Jardinería | 7 | 13,2% |
| Otros | 0 | 0,0% |

Gráfico 25. Servicios opcionales prestados por el personal doméstico



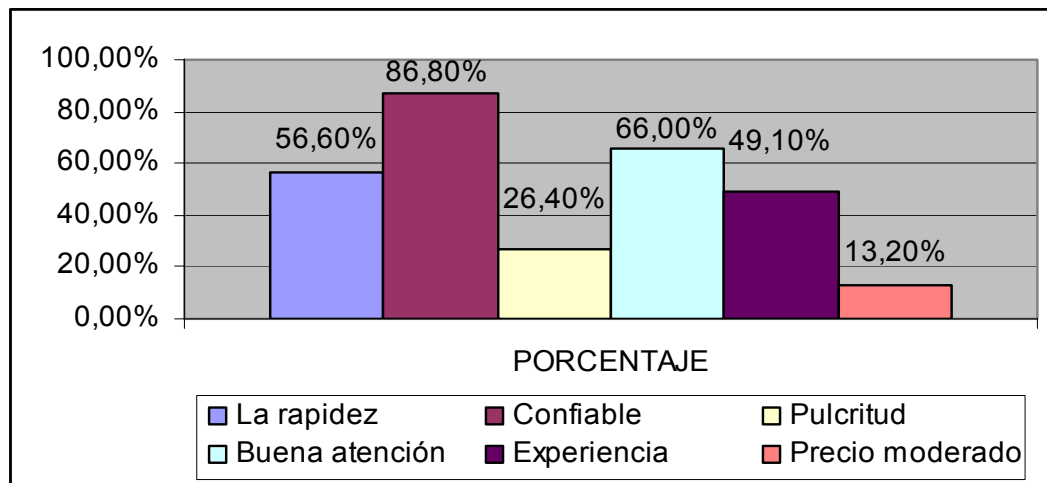
Aspectos relevantes por las que se caracteriza el servicio prestado. El estudio permite observar que para el 86,8% de la población afirman que su éxito en el trabajo se debe a la confiabilidad del mismo, el 66% lo atribuye a la buena atención prestada, el 56,6% a la rapidez en su labor, el 49,1% a la experiencia como empleada doméstica y el 26,4% a la pulcritud ofrecida.

Las anteriores factores permiten evaluar las características del mercado, de tal manera que se fortalezcan aquellos de menor relevancia y se mantengan aquellos factores importantes del mercado actual.

Cuadro 52. Aspectos por las que se caracteriza el servicio prestado

| CARACTERISTICA | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|-----------------|------------|------------|
| La rapidez | 30 | 56,6% |
| Confiable | 46 | 86,8% |
| Pulcritud | 14 | 26,4% |
| Buena atención | 35 | 66,0% |
| Experiencia | 26 | 49,1% |
| Precio moderado | 7 | 13,2% |

Gráfico 26. Aspectos por las que se caracteriza el servicio prestado



🚩 **Precio cobrado por cada servicio doméstico prestado.** El valor cobrado por cada actividad en la cual va a incursionar la empresa de aseo domiciliario y empresarial presenta las siguientes características: En el lavado, planchado de ropa y limpieza de espacios el rango más representativo se situó entre \$9.001 y

\$13.000 con el 42,9%, 46,9% y 51,0% respectivamente; la limpieza de muebles se situó en el rango de \$13.000 y \$17.000 con 81,5%, y lavado de cortinas el rango de mayor aceptación se sitúa entre \$21.000 y \$2 .000 con 67,4%.

Este parámetro servirá de referencia para la determinación del precio de los servicios de la nueva empresa, el cual será tratado mas adelante.

Cuadro 53. Precio cobrado por cada servicio doméstico prestado

| PRECIO | L. ropa | Planchado | L. espacios | L. muebles | L. cortinas |
|--------------------|---------|-----------|-------------|------------|-------------|
| De 5.000 a 9.000 | 12 | 11 | 4 | 0 | 0 |
| De 9.001 a 13.000 | 21 | 23 | 25 | 0 | 0 |
| De 13.001 a 17.000 | 11 | 10 | 16 | 0 | 4 |
| De 17.001 a 21.000 | 4 | 5 | 4 | 22 | 7 |
| De 21.001 a 25.000 | 0 | 0 | 0 | 5 | 31 |
| De 25.000 a 29.000 | 1 | 0 | 0 | 0 | 4 |
| De 29.001 a 33.000 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |

Cuadro 54. Precio cobrado por cada servicio doméstico prestado (%)

| PRECIO | L. ropa | Planchado | L. espacios | L. muebles | L. cortinas |
|--------------------|---------|-----------|-------------|------------|-------------|
| De 5.000 a 9.000 | 24,5% | 22,5% | 8,1% | 0 | 0 |
| De 9.001 a 13.000 | 42,9% | 46,9% | 51,0% | 0 | 0 |
| De 13.001 a 17.000 | 22,5% | 20,4% | 32,7% | 0 | 8,7% |
| De 17.001 a 21.000 | 8,1% | 10,2% | 8,2% | 81,5% | 15,2% |
| De 21.001 a 25.000 | 0 | 0 | 0 | 18,5% | 67,4% |
| De 25.000 a 29.000 | 2,0% | 0 | 0 | 0 | 8,7% |
| De 29.001 a 33.000 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |

A continuación se establece el precio promedio cobrado por el personal independiente de aseo para cada uno de los cinco servicios de aseo ofrecidos en los hogares, empleando para tal fin la Media aritmética. Véase cuadros 55 y 56.

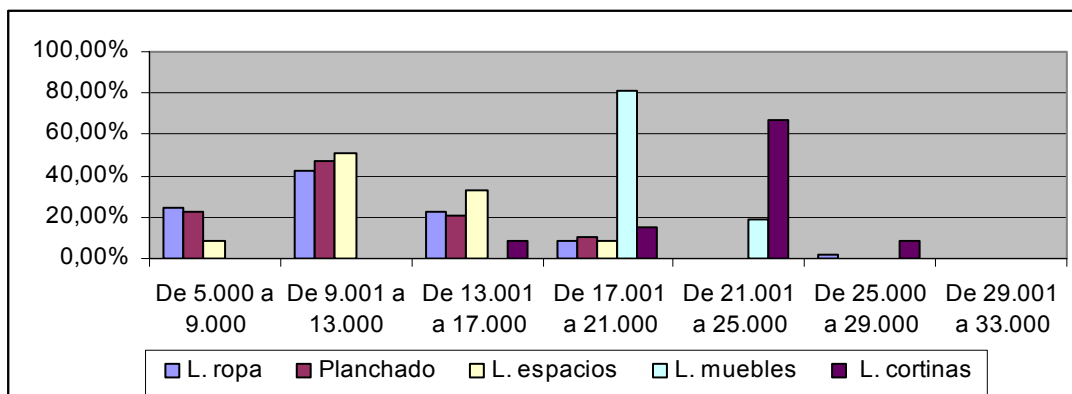
Cuadro 55. Variables para calcular el precio promedio de los servicios en los hogares

| Precio (xi) | L. ropa (fi) | Planchado (fi) | L. espacios (fi) | L. muebles (fi) | Cortinas |
|-------------|--------------|----------------|------------------|-----------------|-----------|
| 7.000 | 12 | 11 | 4 | 0 | 0 |
| 11.000 | 21 | 23 | 25 | 0 | 0 |
| 15.000 | 11 | 10 | 16 | 0 | 4 |
| 19.000 | 4 | 5 | 4 | 22 | 7 |
| 23.000 | 0 | 0 | 0 | 5 | 31 |
| 27.000 | 1 | 0 | 0 | 0 | 4 |
| 31.000 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| TOTAL (n) | 49 | 49 | 49 | 27 | 46 |

Cuadro 56. Cálculo del precio promedio de los servicios del mercado a nivel de hogares

| Precio (xi) | L. ropa (fi) | Planchado (fi) | L. espacios (fi) | L. muebles (fi) | Cortinas (fi) |
|------------------|---------------|----------------|------------------|-----------------|---------------|
| 7.000 | 84.000 | 77.000 | 28.000 | 0 | 0 |
| 11.000 | 231.000 | 253.000 | 275.000 | 0 | 0 |
| 15.000 | 165.000 | 150.000 | 240.000 | 0 | 60.000 |
| 19.000 | 76.000 | 95.000 | 76.000 | 418.000 | 133.000 |
| 23.000 | 0 | 0 | 0 | 115.000 | 713.000 |
| 27.000 | 27.000 | 0 | 0 | 0 | 108.000 |
| 31.000 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| $\sum (xi) (fi)$ | 583.000 | 575.000 | 619.000 | 533.000 | 1.014.000 |
| Promedio | 11.900 | 11.750 | 12.650 | 19.750 | 22.050 |

Gráfico 27. Precio cobrado por cada servicio doméstico prestado



❖ *Tabulación, presentación y análisis de resultados de la encuesta dirigida a las empleadas que laboran en actividades de aseo en empresas del municipio*

La encuesta le fue practicada a las sesenta y dos (62) empleadas de aseo que laboran en igual número de empresas con cinco o más empleados.

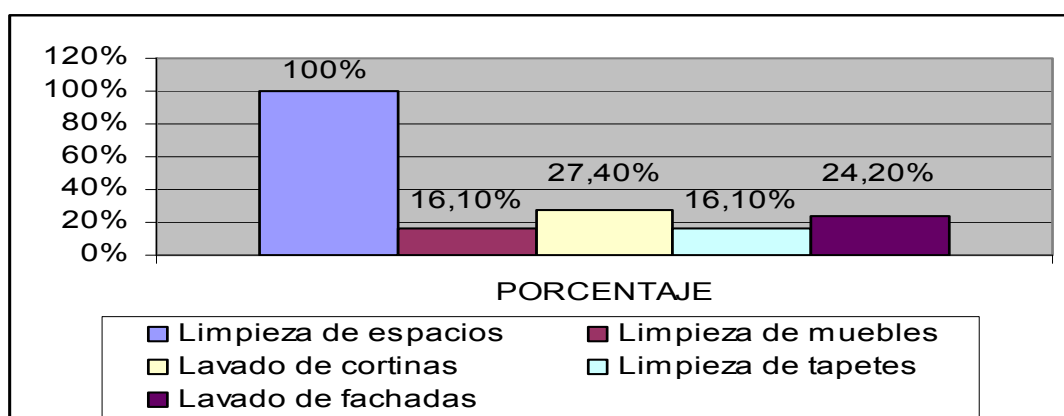
✚ **Labores de aseo que realizan en las empresas donde trabajan.** El estudio permite observar que el 100% de las empleadas de aseo en empresas laboran en limpieza de espacios como función primordial de trabajo, la limpieza de muebles de forma casera la realiza el 16,1% del personal, el lavado de cortinas el 27,4%, el lavado de fachadas el 24,2% y la limpieza de tapetes el 16,1% del total de población.

Dichos resultados corroboran que al personal de aseo a nivel empresarial pocas veces les son asignadas labores específicas de aseo diferentes a la limpieza de espacios. En este sentido es importante que la nueva incursión en dichos servicios que en algunos casos son prestados por personal foráneo o poco especializado.

Cuadro 57. Labores de aseo realizadas en las empresas donde trabajan

| ACTIVIDAD | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|----------------------|------------|------------|
| Limpieza de espacios | 62 | 100% |
| Limpieza de muebles | 10 | 16,1% |
| Lavado de cortinas | 17 | 27,4% |
| Limpieza de tapetes | 10 | 16,1% |
| Lavado de fachadas | 15 | 24,2% |

Gráfico 28. Labores de aseo realizadas en las empresas donde trabajan



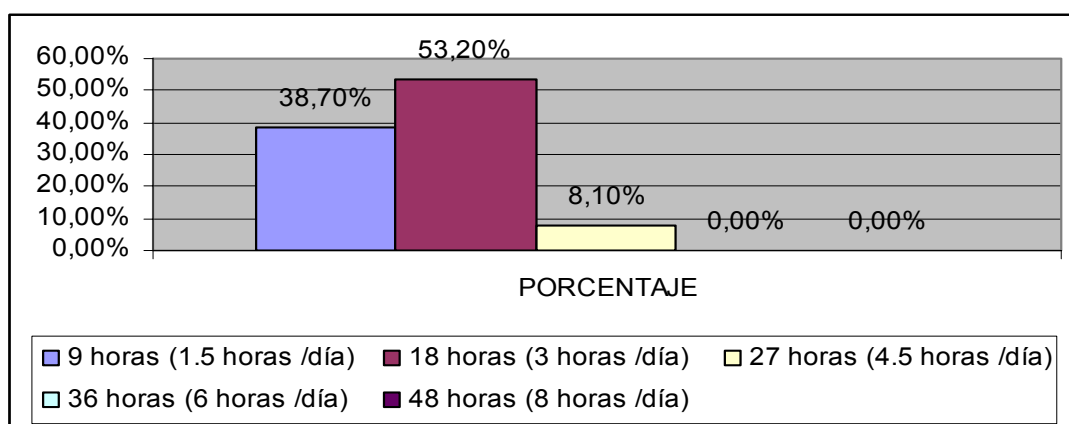
✚ **Horas a la semana trabajando en actividades específicas de aseo.** De acuerdo al estudio, de un total de 62 empleadas de aseo, el 38,7% trabaja 9 horas semanales, el 53,2% trabaja 18 horas semanales y el 8,1% trabaja 27 horas.

Los anteriores resultados son un parámetro importante para estimar la oferta del servicio de aseo a nivel del municipio. Es decir que ya establecida la cantidad de horas trabajadas semanalmente por el personal de aseo se podrá calcular las horas trabajadas al año multiplicando por las cincuenta y dos (52) semanas del año. Véase cuadro 58.

Cuadro 58. Horas semanales trabajadas realizando actividades de aseo

| HORAS SEMANALES | EMPLEADAS | PORCENTAJE |
|---------------------------|-----------|------------|
| 9 horas (1.5 horas /día) | 24 | 38,7% |
| 18 horas (3 horas /día) | 33 | 53,2% |
| 27 horas (4.5 horas /día) | 5 | 8,1% |
| 36 horas (6 horas /día) | 0 | 0,0% |
| 48 horas (8 horas /día) | 0 | 0,0% |
| TOTAL | 62 | 100% |

Gráfico 29. Horas semanales trabajadas realizando actividades de aseo



✚ Decisión de trabajar con una empresa que preste servicio de aseo en las empresas del municipio de Barbosa. El 71% de personas que ofrecen servicios de aseo en las empresas del municipio de Barbosa tienen entera disposición de vincularse a la empresa de aseo como trabajadoras para ser subcontratadas en las empresas donde actualmente laboran. Así mismo el 29% del personal de aseo tiene claro que desea seguir siendo contratado directamente por la empresa.

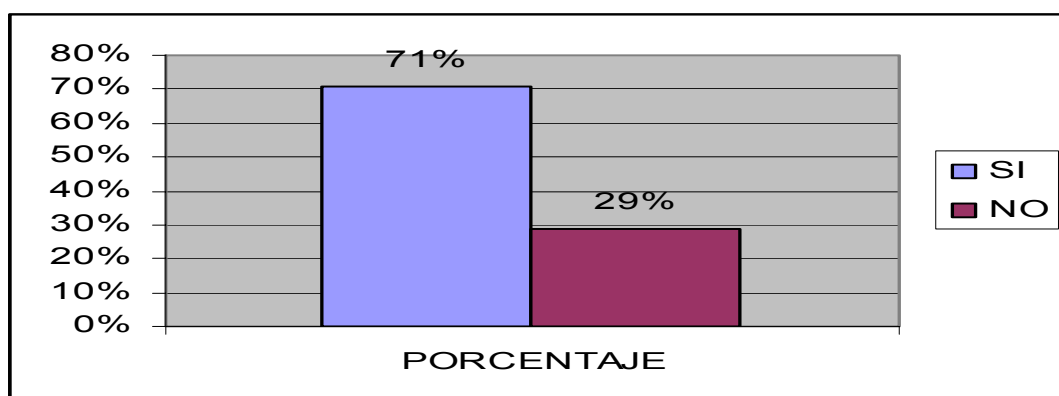
Esta es una situación favorable, teniendo en cuenta que la empresa necesita personal con experiencia para los diferentes servicios que va a prestar.

Así mismo, se pudo determinar que el personal que no desea vincularse a la empresa de aseo trabaja en jornada completa realizando otras actividades complementarias; por lo tanto, esta porción de empleadas no será tenida en cuenta como competencia directa.

Cuadro 59. Decisión de trabajar con una empresa que preste servicio de aseo en las empresas del municipio de Barbosa

| RESPUESTA | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|-----------|------------|------------|
| SI | 44 | 71% |
| NO | 18 | 29% |
| TOTAL | 62 | 100% |

Gráfico 30. Decisión de trabajar con una empresa que preste servicio de aseo en las empresas del municipio de Barbosa



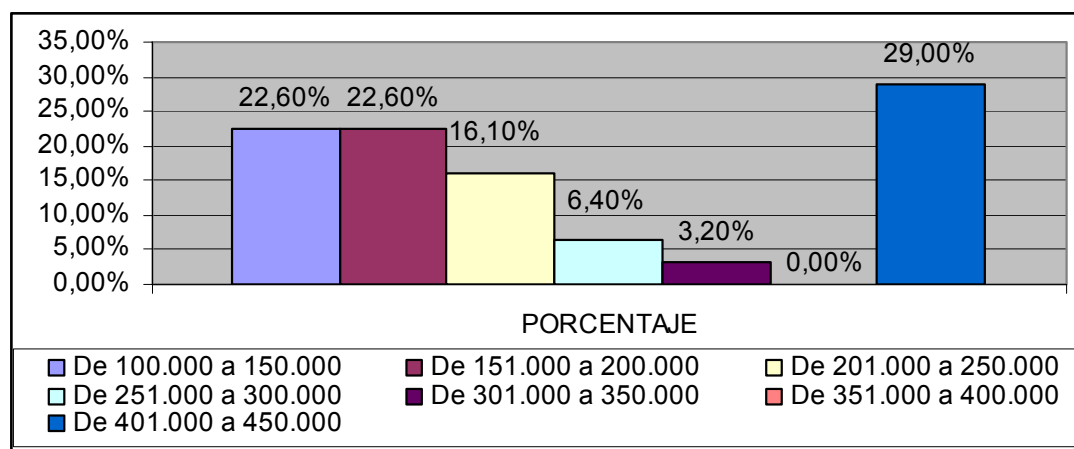
✚ **Ingresos mensuales obtenidos por las actividades de aseo.** El rango de ingreso mensual con mayor relevancia se sitúa entre \$401.000 y \$450.000 para el 29,0% del personal de aseo, seguido de entre \$100.000 y \$150.000 y de entre \$151.000 a \$200.000 para el 22,6 del personal de aseo respectivamente.

Cuadro 60. Ingresos mensuales obtenidos por las actividades de aseo

| RANGO DE VALOR | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|----------------------|------------|------------|
| De 100.000 a 150.000 | 14 | 22,6% |
| De 151.000 a 200.000 | 14 | 22,6% |
| De 201.000 a 250.000 | 10 | 16,1% |
| De 251.000 a 300.000 | 4 | 6,4% |
| De 301.000 a 350.000 | 2 | 3,2% |
| De 351.000 a 400.000 | 0 | 0,0% |
| De 401.000 a 450.000 | 18* | 29,0% |
| TOTAL | 62 | 100% |

* Corresponde a empleadas de tiempo completo que realizan labores adicionales

Gráfico 31. Ingresos mensuales obtenidos por las actividades de aseo



Se aclara que el personal de aseo que recibe un ingreso superior a \$350.000 corresponde a empleadas de tiempo completo que realizan funciones complementarias en las empresas, por lo tanto, no harán parte del mercado objetivo de la empresa.

Teniendo en cuenta que dieciocho (18) empleadas de aseo (29%) laboran de tiempo completo y que solo cinco (8,1%) trabajan 4.5 horas /día, se establece que las restantes trece empleadas (20,9%) trabajan 3 horas /día en actividades de aseo, ocupando el resto de la jornada en otras labores afines.

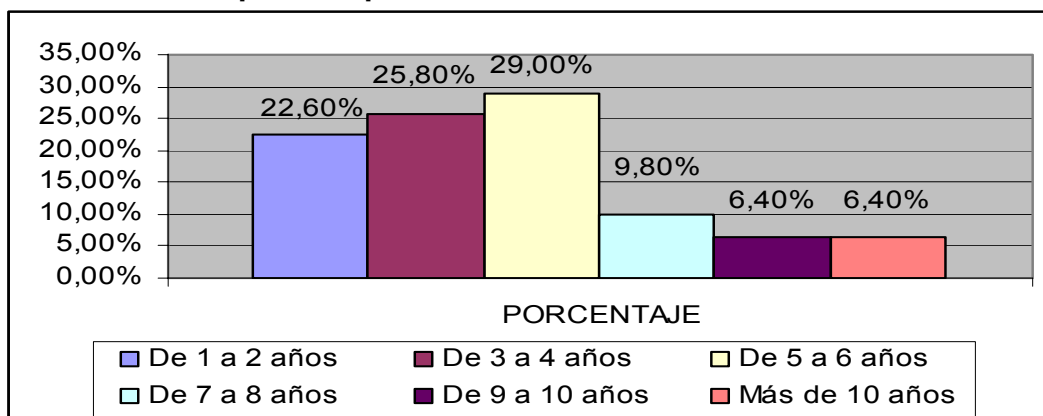
Así mismo, se estableció que las empresas que vinculan personal de medio tiempo, equivalente al 71%, contratan una sola persona de aseo en razón a su regular actividad y austeridad en los costos de nómina.

🚧 **Tiempo ejerciendo en la actividad de aseo en empresas.** El 29% del personal dedicado al aseo en empresas tienen entre 5 y 6 años de experiencia en la actividad, le sigue en orden de importancia las personas que llevan entre 3 y 4 años con 25,8% y las que llevan entre 1 y 2 años en la empresa con 22,6% de la población.

Cuadro 61. Tiempo de experiencia en la actividad de aseo

| TIEMPO DE EXPERIENCIA | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|-----------------------|------------|------------|
| De 1 a 2 años | 14 | 22,6% |
| De 3 a 4 años | 16 | 25,8% |
| De 5 a 6 años | 18 | 29,0% |
| De 7 a 8 años | 6 | 9,8% |
| De 9 a 10 años | 4 | 6,4% |
| Más de 10 años | 4 | 6,4% |
| TOTAL | 62 | 100% |

Gráfico 32. Tiempo de experiencia en la actividad de aseo



Este parámetro sirve al estudio para analizar la evolución del mercado laboral en las empresas del área de estudio, con el objeto de medir la rotación del personal de aseo y /o experiencia del mismo.

A continuación se procede a determinar el promedio ponderado de antigüedad del personal del gremio, a través de la Media Aritmética. Véase cuadro 62.

Cuadro 62. Variables para calcular el promedio de antigüedad del personal de aseo en las empresas

| Rango de antigüedad (años) | Años Promedio (Xi) | Frecuencia (Fi) | Xi * Fi |
|----------------------------|--------------------|-----------------|------------|
| De 1 a 2 | 1.5 | 14 | 21 |
| De 3 a 4 | 3.5 | 16 | 56 |
| De 5 a 6 | 5.5 | 18 | 99 |
| De 7 a 8 | 7.5 | 6 | 45 |
| De 9 a 10 | 9.5 | 4 | 38 |
| Más de 10 | 11.5 | 4 | 46 |
| Σ | | 62 | 305 |

$$\bar{X} = \frac{\sum (xi) (fi)}{N} \qquad \bar{X} = \frac{305}{62} = 4.9$$

En consecuencia, el promedio de antigüedad de las trabajadoras independientes de aseo que laboran en las empresas del municipio de Barbosa con cinco o más empleados, equivale a cinco (5) años.

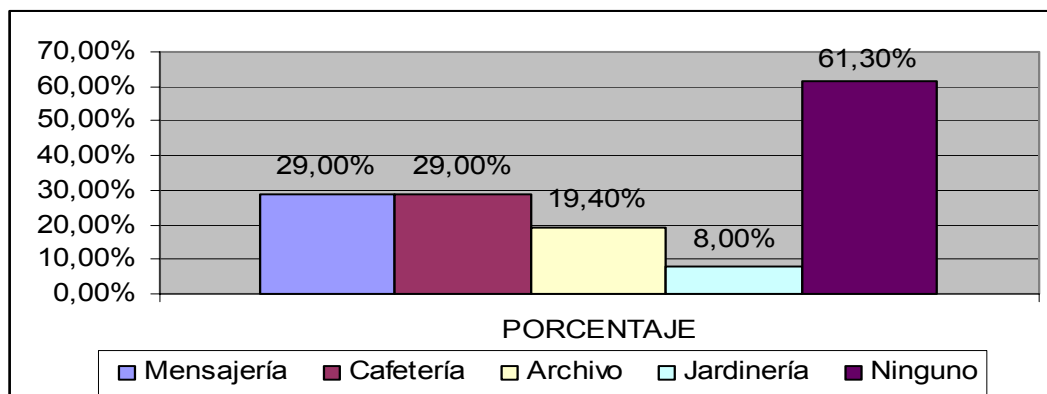
✚ **Servicios adicionales prestados por el personal de aseo.** Se analiza que dentro de las actividades adicionales al aseo realizadas por el personal de aseo contratado a tiempo completo (18 empleadas), tiene bastante importancia el servicio de mensajería y cafetería con 29% cada uno, el archivo con 19,4% y jardinería con el 8%. Así mismo el 61,3% no realiza actividades diferentes al aseo (trabajando de 1.5 a 3 horas /día).

La nueva empresa de aseo deberá enfocar sus esfuerzos de cubrimiento del mercado en el 61,3% de empresas que actualmente contratan personal para realizar actividades exclusivas de aseo. Así mismo, a futuro podría diversificar su paquete de servicios en dichas actividades, las cuales en el ambiente tecnológico empresarial del municipio de Barbosa no exige un perfil laboral muy técnico, especialmente en el caso del archivo.

Cuadro 63. Servicios adicionales prestados por el personal de aseo

| SERVICIOS | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|------------|------------|------------|
| Mensajería | 18 | 29,0% |
| Cafetería | 18 | 29,0% |
| Archivo | 12 | 19,4% |
| Jardinería | 5 | 8,0% |
| Ninguno | 38 | 61,3% |

Gráfico 33. Servicios adicionales prestados por el personal de aseo



✚ Aspectos relevantes por las que se caracteriza el servicio prestado.

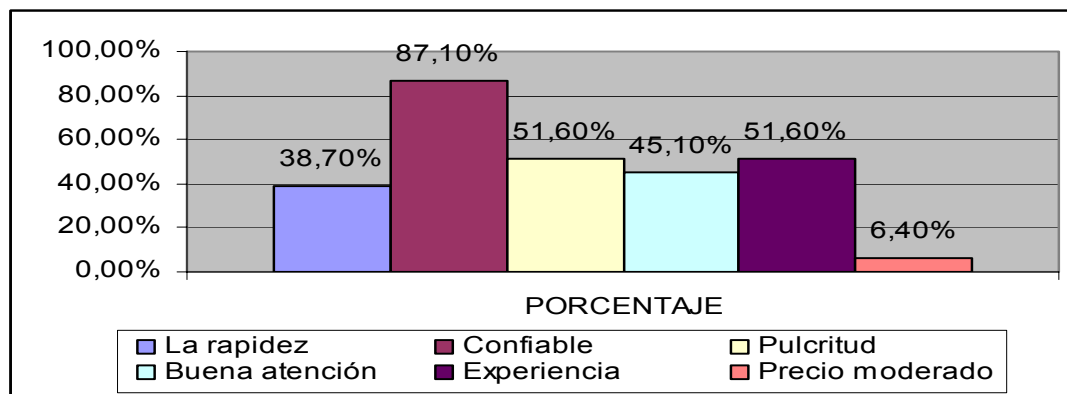
Según las fortalezas evaluadas del empleado, el 86,8% afirma que su éxito en el trabajo se debe a la confiabilidad del mismo, el 66% lo atribuye a la buena atención prestada, el 56,6% a la rapidez en su labor, el 49,1% a la experiencia como empleada doméstica y el 26,4% a la pulcritud ofrecida.

Los anteriores factores permiten evaluar las características del mercado, de tal manera que se fortalezcan aquellos de menor relevancia y se mantengan aquellos factores importantes del mercado actual.

Cuadro 64. Aspectos por los que se caracteriza el servicio prestado

| CARACTERISTICA | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|-----------------|------------|------------|
| La rapidez | 24 | 38,7% |
| Confiable | 54 | 87,1% |
| Pulcritud | 32 | 51,6% |
| Buena atención | 28 | 45,1% |
| Experiencia | 32 | 51,6% |
| Precio moderado | 4 | 6,4% |

Gráfico 34. Aspectos por los que se caracteriza el servicio prestado



✚ **Precio cobrado por cada servicio de aseo prestado.** El valor cobrado por cada actividad en la cual va a incursionar la empresa de aseo domiciliario y empresarial presenta las siguientes características: En la limpieza de espacios se sitúa entre \$5.000 a \$10.000 para el 100%, limpieza de muebles y lavado de cortinas entre \$21.000 a \$25.000 con 70% y 58,8% respectivamente; la limpieza de tapetes y lavado de fachadas se situó preferentemente en el rango de \$5.000 y \$10.000 con el 70% y 40% respectivamente.

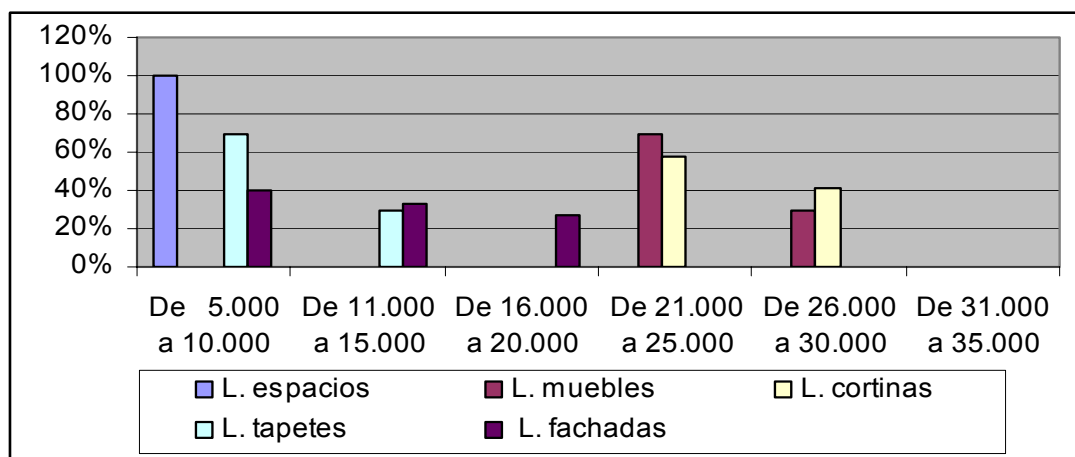
Cuadro 65. Precio cobrado por cada servicio de aseo prestado

| PRECIO | L. espacios | L. muebles | L. cortinas | L. tapetes | L. fachadas |
|--------------------|-------------|------------|-------------|------------|-------------|
| De 5.000 a 10.000 | 62 | 0 | 0 | 7 | 6 |
| De 11.000 a 15.000 | 0 | 0 | 0 | 3 | 5 |
| De 16.000 a 20.000 | 0 | 0 | 0 | 0 | 4 |
| De 21.000 a 25.000 | 0 | 7 | 10 | 0 | 0 |
| De 26.000 a 30.000 | 0 | 3 | 7 | 0 | 0 |
| De 31.000 a 35.000 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Total. | 62 | 10 | 17 | 10 | 15 |

Cuadro 66. Precio cobrado por cada servicio de aseo prestado (%)

| PRECIO | L. espacios | L. muebles | L. cortinas | L. tapetes | L. fachadas |
|--------------------|-------------|------------|-------------|------------|-------------|
| De 5.000 a 10.000 | 100% | 0 | 0 | 70,0% | 40,0% |
| De 11.000 a 15.000 | 0 | 0 | 0 | 30,0% | 33,3% |
| De 16.000 a 20.000 | 0 | 0 | 0 | 0 | 26,7% |
| De 21.000 a 25.000 | 0 | 70,0% | 58,8% | 0 | 0 |
| De 26.000 a 30.000 | 0 | 30,0% | 41,2% | 0 | 0 |
| De 31.000 a 35.000 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |

Gráfico 35. Precio cobrado por cada servicio de aseo prestado



El anterior parámetro servirá de referencia para la determinación del precio de los servicios (según la competencia) a implementar por la nueva empresa.

A continuación se procede a determinar el precio promedio ponderado de ingreso del personal de aseo a nivel de empresas, a través de la Media Aritmética. Véase cuadro 67.

Cuadro 67. Variables para calcular el precio promedio de los servicios prestados a nivel de empresas

| Precio (xi) | L. espacios (fi) | L. muebles (fi) | Cortinas (fi) | Tapetes (fi) | Fachadas (fi) |
|-------------|------------------|-----------------|---------------|--------------|---------------|
| 7.500 | 62 | 0 | 0 | 7 | 6 |
| 13.000 | 0 | 0 | 0 | 3 | 5 |
| 18.000 | 0 | 0 | 0 | 0 | 4 |
| 23.000 | 0 | 7 | 10 | 0 | 0 |
| 28.000 | 0 | 3 | 7 | 0 | 0 |
| Total (n) | 62 | 10 | 17 | 10 | 15 |

$$\bar{X} = \frac{\sum (xi) (fi)}{n}$$

Cuadro 68. Cálculo del precio promedio de los servicios de aseo prestados en las empresas

| Precio (xi) | L. espacios (fi) | Muebles (fi) | Cortinas (fi) | Tapetes (fi) | Fachadas (fi) |
|------------------|------------------|----------------|----------------|---------------|----------------|
| 7.500 | | | | 52.500 | 45.000 |
| 13.000 | | | | 39.000 | 65.000 |
| 18.000 | | | | | 72.000 |
| 23.000 | | 161.000 | 230.000 | | |
| 28.000 | | 84.000 | 196.000 | | |
| 33.000 | | | | | |
| $\sum (xi) (fi)$ | 465.000 | 245.000 | 426.000 | 91.500 | 182.000 |
| Vr. serv. | 7.500 | 24.500 | 25.059 | 9.150 | 12.133 |

🚩 **Sistemas de publicidad utilizados por la competencia.** Dentro de los sistemas de publicidad más utilizados por la competencia se destaca la información personalizada del personal independiente de aseo (80,6%), las cuales solicitan al gerente de la empresa su oportunidad de trabajar en la empresa para lo cual dejan su hoja de vida. Por otra parte en un porcentaje de 16,1%, la

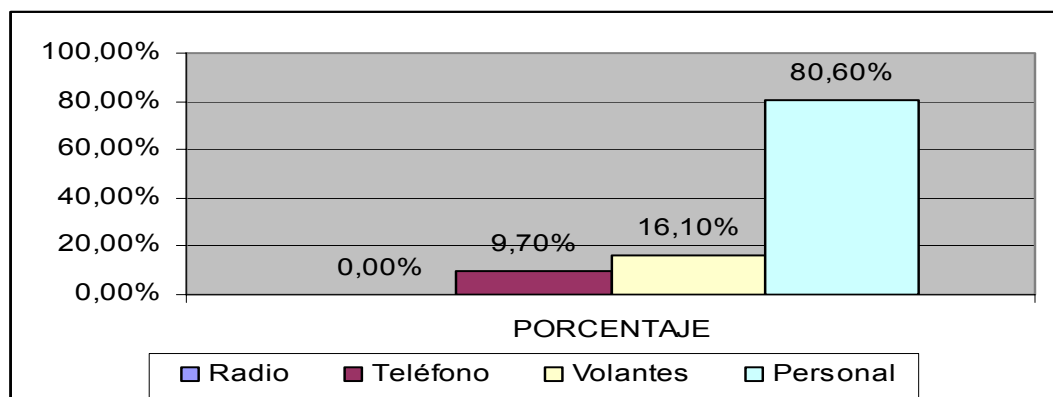
competencia utiliza volantes y portafolio de servicios para ofrecer el servicio; dicho sistema es generalmente utilizado por las Empresas de Servicios Temporales. También es utilizado en muy baja proporción la comunicación telefónica en 9,7%.

En términos generales se observa una deficiente gestión a nivel publicitario de la competencia, que les permita a los empresarios evaluar sus beneficios y repercusiones económicas dentro de la organización como puede ser la supresión de gastos administrativos y eliminación de carga prestacional. Por las características del servicio, será muy importante realizar la publicidad del servicio de forma personalizada dando a conocer el portafolio de servicios.

Cuadro 69. Sistemas de publicidad utilizados por la competencia

| MEDIO PUBLICITARIO | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|--------------------|------------|------------|
| Radio | 0 | 0,0% |
| Teléfono | 6 | 9,7% |
| Volantes | 10 | 16,1 % |
| Personal | 50 | 80,6% |

Gráfico 36. Sistemas de publicidad utilizados por la competencia



2.5.4 Análisis de la Situación Actual de la Competencia. A través del estudio exploratorio se pudo determinar que el área de estudio (municipio de Barbosa) no existe una empresa legalmente constituida cuyo objeto social sea el de prestar servicios de aseo domiciliario y empresarial, por lo tanto, para el estudio de la oferta se tuvo en cuenta las personas independientes que prestan servicios de aseo en los hogares equivalente a cincuenta y tres (53) personas, entre los cuales se encuentran tres (3) que alquilan equipo automatizado a domicilio para el servicio de lavado de ropa.

Por otra parte, se analizó la oferta de servicios de las sesenta y dos (62) personas que se dedican a actividades de aseo en empresas que corresponden a un segmento poblacional diferente a los que realizan servicios de aseo en los hogares, su trabajo se basa en directrices muy específicos de la administración, por lo cual, el personal debe adecuarse a las características y necesidades de la empresa.

A continuación se muestra la cantidad de horas al año prestadas por las cincuenta y tres (53) personas independientes de aseo que laboran en el municipio de Barbosa. Ver cuadro 70.

Cuadro 70. Cálculo de horas /año trabajadas por las personas de aseo

| N. de horas semanales | N. de personas de aseo | Cálculo horas año |
|---------------------------|------------------------|-----------------------------------|
| 9 horas (1.5 horas /día) | 2 | $2 \times 9 \times 52 = 1.296^*$ |
| 18 horas (3 horas /día) | 21 | $21 \times 18 \times 52 = 19.656$ |
| 27 horas (4.5 horas /día) | 10 | $10 \times 27 \times 52 = 14.040$ |
| 36 horas (6 horas /día) | 13 | $13 \times 36 \times 52 = 24.336$ |
| 48 horas (8 horas /día) | 7 | $7 \times 48 \times 52 = 17.472$ |
| TOTAL | 53 | 76.800 |

* Número de personas x horas trabajadas semanal x semanas al año

Cabe anotar que dentro de la proporción de la competencia se encuentra diez (10) empleadas que trabajan subcontratadas a través de Empresas Temporales de Trabajo, laborando a medio tiempo y con funciones complementarias al aseo. Luego, calculado el total de horas anuales trabajadas por las personas dedicadas a actividades de aseo domiciliario, se procede a distribuir las entre las cinco actividades que componen el paquete de servicios de la nueva empresa. Para esto, se multiplica el total de horas /año por (X) el porcentaje de participación de cada servicio calculado previamente en el cuadro 35.

Cuadro 71. Distribución del tiempo en las actividades de aseo (horas)

| ACTIVIDAD | Porcentaje | Cálculo de horas por actividad |
|----------------------|------------|--------------------------------|
| Lavado de ropa | 31,9% | $76.800 \times 0,319 = 24.499$ |
| Planchado de ropa | 35,6% | $76.800 \times 0.356 = 27.341$ |
| Limpieza de espacios | 29,6% | $76.800 \times 0,296 = 22.733$ |
| Limpieza de muebles | 1,3% | $76.800 \times 0.013 = 998$ |
| Lavado de cortinas | 1,6% | $76.800 \times 0.016 = 1.229$ |
| TOTAL | 100% | 76.800 |

Para determinar el número de servicios ofertados al año dentro del personal independiente que cubre el servicio de aseo en los hogares, se toma como base el promedio de horas que demora cada una de las actividades del paquete de servicios, calculados previamente (cuadro 14). Véase cuadro 72.

Cuadro 72. Cantidad de servicios de aseo prestados al año en hogares

| ACTIVIDAD | Horas por actividad | Cálculo de servicios al año |
|----------------------|---------------------|-----------------------------|
| Lavado de ropa | 24.499 | $24.499 / 3.4 = 7.206$ |
| Planchado de ropa | 27.341 | $27.341 / 3.5 = 7.812$ |
| Limpieza de espacios | 22.733 | $22.733 / 2.6 = 8.743$ |
| Limpieza de muebles | 998 | $998 / 1.8 = 554$ |
| Lavado de cortinas | 1.229 | $1.229 / 2.0 = 614$ |

Por otra parte, la cantidad de servicios de aseo prestados anualmente por el personal independiente y el subcontratado a través de Empresas Temporales se calculó con base a las horas al año que trabaja cada empleada en actividades específicamente de aseo. Véase cuadro 73.

Cuadro 73. Total tiempo trabajado en actividades de aseo (horas /año)

| HORAS SEMANALES | EMPLEADAS | PORCENTAJE |
|---------------------------|-----------|-----------------------------------|
| 9 horas (1.5 horas /día) | 24 | $9 \times 24 \times 52 = 11.232$ |
| 18 horas (3 horas /día) | 33 | $18 \times 33 \times 52 = 30.888$ |
| 27 horas (4.5 horas /día) | 5 | $27 \times 5 \times 52 = 7.020$ |
| 36 horas (6 horas /día) | 0 | 0 |
| 48 horas (8 horas /día) | 0 | 0 |
| TOTAL | 62 | 49.140 |

Para calcular el número de servicios de aseo al año a nivel de empresas, se procede a distribuir las horas entre las cinco actividades que componen el paquete de servicios. Para esto, se multiplica el total de horas /año trabajadas en actividades específicas de aseo por (X) el porcentaje de participación de cada servicio calculado previamente (cuadro 37). Véase cuadro 74.

Cuadro 74. Cálculo de horas /año por cada actividad de aseo

| ACTIVIDAD | Porcentaje | Cálculo de horas por actividad |
|-----------------------------|------------|--------------------------------|
| Limpieza de espacios | 98,6% | $49.140 \times 0,986 = 48.452$ |
| Limpieza de muebles de tela | 0,4% | $49.140 \times 0,004 = 197$ |
| Lavado de cortinas | 0,3% | $49.140 \times 0,003 = 147$ |
| Limpieza de tapetes | 0,5% | $49.140 \times 0,005 = 246$ |
| Lavado de fachadas | 0,2% | $49.140 \times 0,002 = 98$ |
| TOTAL | 100% | 49.140 |

Ahora se procede a determinar el número de servicios ofrecidos al año en la población de empresas, teniendo en cuenta la cantidad de horas al año ofertadas por las empleadas de aseo para cada una de las cinco actividades.

Así mismo, se determina la oferta directa teniendo en cuenta que solo el 71% de las empleadas de aseo podrán ser consideradas competencia directa en razón a que el restante 29% de empleadas trabajan la jornada diaria completa realizando otras actividades complementarias como son: el archivo, cafetería y mensajería, según se corrobora en cuadros 59 y 60 del presente estudio. Véase cuadro 75.

Cuadro 75. Cantidad de servicios de aseo prestados al año en empresas

| ACTIVIDAD | Horas por Actividad | Cálculo de oferta Potencial | Cálculo de oferta Neta |
|----------------|---------------------|-----------------------------|-------------------------------|
| L. espacios | 48.452 | $48.452 / 2,8 = 17.304$ | $17.304 \times 0,71 = 12.286$ |
| L. muebles | 197 | $197 / 2,2 = 90$ | $90 \times 0,71 = 64$ |
| L. de cortinas | 147 | $147 / 2,5 = 59$ | $59 \times 0,71 = 42$ |
| L. de tapetes | 246 | $246 / 1,3 = 189$ | $189 \times 0,71 = 134$ |
| L. fachadas | 98 | $98 / 2,1 = 46$ | $46 \times 0,71 = 33$ |

2.5.5 Proyección de la Oferta. Para realizar la proyección de oferta de servicios de aseo domiciliario, se toma como referencia el crecimiento anual de hogares equivalente a 1,4% según datos obtenidos de la Encuesta Nacional de Hogares (ENH) para el año 2003.

Es de anotar que se toma dicho parámetro para la proyección de la oferta de personal de aseo domiciliario en razón a que se asume que en la medida que aumente la población de hogares de Barbosa, en igual proporción aumentará la oferta de personas de aseo que suplan las necesidades de servicios de aseo en los nuevos hogares. Véase cuadro 76.

Cuadro 76. Proyección de la oferta de servicios en los hogares

| ACTIVIDADES | Año 0 | Año 1 | Año 2 | Año 3 | Año 4 | Año 5 |
|--------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| | | 1,40% | 1,40% | 1,40% | 1,40% | 1,40% |
| Lavado de ropa | 7.206 | 7.307 | 7.409 | 7.513 | 7.618 | 7.725 |
| Planchado de ropa | 7.812 | 7.921 | 8.032 | 8.145 | 8.259 | 8.374 |
| Limpieza espacios | 8.743 | 8.865 | 8.990 | 9.115 | 9.243 | 9.372 |
| Limpieza muebles | 554 | 562 | 570 | 578 | 586 | 594 |
| Lavado de cortinas | 614 | 623 | 631 | 640 | 649 | 658 |

Para efecto de realizar la proyección de la oferta de servicios de aseo a nivel empresarial (con cinco o más empleados) se toma como parámetro de crecimiento el índice de crecimiento empresarial estimado en el cuadro 43.

Se toma dicho parámetro para la proyección de la oferta de personal de aseo a nivel empresarial en razón a que se asume que en la medida que aumenta la cantidad de empresa en el municipio, en igual proporción aumentará la oferta de personas para cubrir la demanda de servicios. Véase cuadro 77.

Cuadro 77. Proyección de la oferta del servicio en las empresas

| ACTIVIDADES | Año 0 | Año 1 | Año 2 | Año 3 | Año 4 | Año 5 |
|----------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| | | 7,8% | 7,2% | 6,8% | 6,3% | 6,0% |
| Limpieza de espacios | 12.286 | 13.244 | 14.198 | 15.163 | 16.119 | 17.086 |
| Limpieza de muebles | 64 | 69 | 74 | 79 | 84 | 89 |
| Lavado de cortinas | 42 | 45 | 48 | 51 | 54 | 57 |
| Limpieza de tapetes | 134 | 144 | 155 | 165 | 176 | 186 |
| Lavado de fachadas | 33 | 36 | 38 | 41 | 43 | 46 |

2.6 RELACION ENTRE DEMANDA Y OFERTA

Como ya se había aclarado anteriormente, en el área de estudio (municipio de Barbosa) no existe una empresa legalmente constituida que ofrezca los servicios de aseo especialmente a nivel domiciliario, por lo que dicho mercado de servicios es cubierto por personal independiente de aseo que en algunos casos no cuenta con la experiencia y/o capacitación en dicha actividad, esto sumado a que en algunos hogares cuentan con disponibilidad de mano de obra familiar que le realiza el servicio “gratis”.

Cabe anotar que la demanda insatisfecha de los servicios de aseo domiciliario y empresarial corresponde por una parte a la decisión de algunos hogares de contratar con la nueva empresa motivados por la tercerización del servicio, es decir, el hecho de librarse de cualquier responsabilidad laboral con el empleado especialmente en relación con la seguridad social y demás prestaciones sociales. En segundo lugar, existe otra porción de hogares que desean cambiar el sistema de contratación de medio tiempo, por servicios individuales específicos ofrecidos por la empresa de aseo.

El análisis de la demanda con relación a la oferta actual de los servicios de aseo en los hogares muestra una situación bastante favorable para la introducción del paquete de servicios en el mercado, sustentado obviamente en un efectivo programa promocional y publicitario que le permita a la nueva empresa trascender a nivel municipal y regional. Véase cuadro 78.

Cuadro 78. Demanda insatisfecha del servicio de aseo en Barbosa a nivel de hogares de Barbosa

| ACTIVIDADES | Año 0 | Año 1 | Año 2 | Año 3 | Año 4 | Año 5 |
|--------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| | | 1,40% | 1,40% | 1,40% | 1,40% | 1,40% |
| Lavado de ropa | 31.970 | 32.417 | 32.872 | 33.332 | 33.798 | 34.271 |
| Planchado ropa | 35.888 | 36.391 | 36.900 | 37.416 | 37.940 | 38.472 |
| Limpieza espacios | 27.709 | 28.097 | 28.490 | 28.890 | 29.294 | 29.704 |
| Limpieza muebles | 1.045 | 1.059 | 1.074 | 1.089 | 1.104 | 1.120 |
| Lavado de cortinas | 1.324 | 1.342 | 1.362 | 1.381 | 1.400 | 1.420 |

Cuadro 79. Demanda insatisfecha del servicio de aseo en Barbosa a nivel de empresas con cinco o más empleados

| ACTIVIDADES | Año 0 | Año 1 | Año 2 | Año 3 | Año 4 | Año 5 |
|---------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| | | 7,80% | 7,20% | 6,80% | 6,30% | 6,00% |
| Limpieza espacios | 202 | 218 | 233 | 250 | 265 | 281 |
| Limpieza muebles | -16 | -17 | -19 | -20 | -21 | -22 |
| Lavado de cortinas | -2 | -2 | -2 | -2 | -2 | -1 |
| Limpieza de tapetes | -70 | -75 | -81 | -86 | -92 | -97 |
| Lavado fachadas | -7 | -8 | -8 | -9 | -9 | -10 |

Por otra parte, la relación entre demanda y oferta de servicios de aseo en el sector empresarial es prácticamente de 1:1, existiendo una demanda insatisfecha tan solo de doscientos dos (202) servicios de limpieza de espacios y nula para los demás servicios (lavado de cortinas, tapetes y fachadas). Véase cuadro 79.

En este sentido, los resultados del presente estudio muestran la existencia de una demanda satisfecha no saturada, es decir, que el mercado se encuentra atendido de manera adecuada, pero el volumen de la demanda se puede hacer crecer

mediante el uso de estrategias de mercado basadas en publicidad, valor agregado del servicio etc. Dichas estrategias deben ser creativas, innovadoras y atrevidas, que persuadan a los clientes de la conveniencia de adquirir el servicio con una empresa especializada que los libere de responsabilidades contractuales, civiles y seguridad social.

También se puede analizar que la relación de la demanda y la oferta en servicios de limpieza de tapetes y lavado de fachadas es negativa en términos generales; por lo que no es recomendable incluirlos dentro del paquete de servicios en que va a incursionar la empresa de aseo.

2.7 CANALES DE COMERCIALIZACIÓN

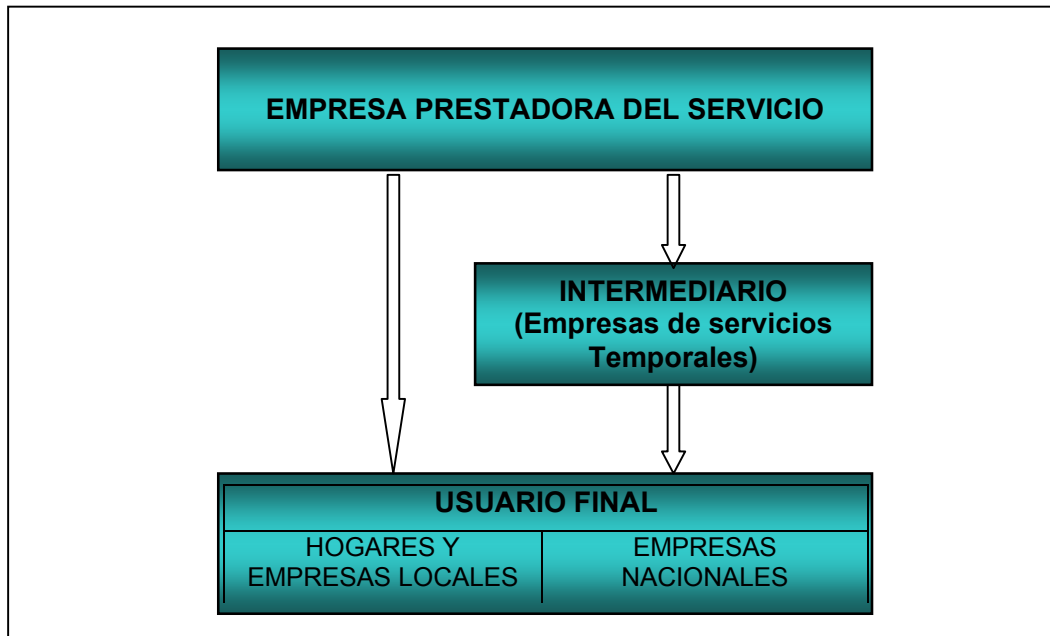
2.7.1 Estructura de los Canales Actuales. Las características propias del servicio de aseo doméstico y empresarial, requiere de dos tipos de canales de comercialización:

Directo: persona independiente prestadora del servicio – Usuario final.

Indirecto: empresa prestadora del servicio (Intermediario) — Usuario final.

La contratación del servicio de aseo en los hogares se realiza en forma directa con las personas que ofertan el servicio dentro del municipio. Igual comportamiento se presenta en la gran mayoría de empresas privadas locales. Véase gráfico 37.

Gráfico 37. Canales de comercialización actuales del servicio



La contratación del servicio de aseo a través de intermediarios lo realizan actualmente en forma parcial algunas empresas privadas y oficiales del orden nacional como bancos, entidades oficiales, I.P.S., entre otros. Dichos intermediarios corresponden a Empresas de Servicios Temporales del orden nacional y multinacionales con presencia en las principales ciudades del país, los cuales actúan en calidad de patrono inclusive firmando Contrato de Trabajo con el trabajador, pero en las que la prestación del servicio se hace a un tercero o beneficiario (relación de trabajo), quien tiene plena autonomía en el manejo de personal y quien lo hace con sus propios medios.

2.7.2 Ventajas y Desventajas de los Canales Actuales. Por las características del servicio ofrecido en la región, las ventajas y desventajas deben ser consideradas a partir de los componentes del marketing estratégico: plaza, promoción, producto y precio. El canal indirecto hace referencia únicamente a las

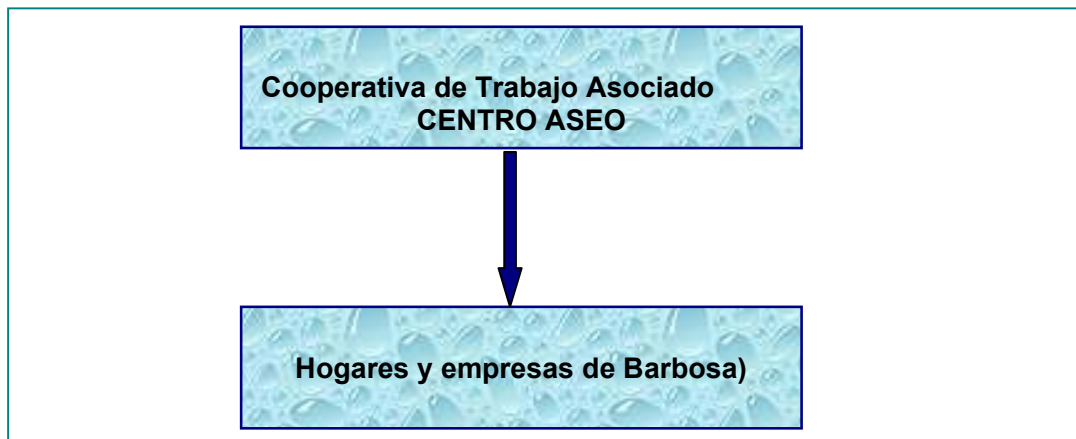
Empresas de Servicios Temporales que subcontratan personal de aseo a través de seccionales en cada capital de departamento. Véase tabla 1.

Tabla 1. Ventajas y Desventajas de los Canales Actuales

| Ventajas | Desventajas |
|---|---|
| <p>Canal directo:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Se minimizan costos por el no pago de comisión a intermediarios -Prestación del servicio por la misma persona con la cual se contrata, por lo tanto los requerimientos del servicio y precio se tornan flexibles. <p>Canal Indirecto</p> <ul style="list-style-type: none"> - Posibilidad de captar mayor número de usuarios en razón a los esfuerzos de comercialización compartida. - Implementar estrategias efectivas de promoción y publicidad - Capacidad de oferta de servicios, gracias a su estructura empresarial y logística definida del servicio. | <p>Canal directo:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Irregular oferta del servicio por compromisos previos del personal dedicado a las labores domésticas - El personal doméstico no cuenta con prestaciones sociales ni con garantías de estabilidad laboral. <p>Canal Indirecto:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Incremento en los costos por publicidad y mercadeo de los servicios a falta de la atención personalizada - Poca atención de la Empresa Temporal hacia el empleado, en detrimento de sus expectativas. |

2.7.3 Selección de los Canales de Comercialización. La empresa de aseo domiciliario y empresarial del municipio de Barbosa seleccionó como estructura de comercialización el **canal directo**. Véase gráfico 38.

Gráfico 38. Canal de comercialización del servicio de la Cooperativa de Trabajo Asociado CENTRO ASEO LTDA.



Dicho canal será desarrollado mediante la promoción del servicio de aseo domiciliario en los hogares y empresas del municipio, dando a conocer el portafolio de servicios de la empresa en cabeza de su gerente y obteniendo retroalimentación del mismo a través del personal que labora directamente.

2.8 PRECIO

La determinación del precio de los servicios a ofrecer es un factor muy importante, pues servirá de base para el cálculo de los ingresos del proyecto. Así mismo, deberá representar un nivel de retribución en el servicio esperado por el cliente.

2.8.1. Análisis de precios. Teniendo en cuenta que el servicio a prestar tiene características diferenciadores al prestado actualmente en el mercado como es el suministro de insumos para el servicio y la utilización de equipos automáticos en las actividades de aseo, el precio estará referenciado por las expectativas o disposición de pago de los usuarios.

➔ **Expectativas de los usuarios:** teniendo en cuenta el precio que los usuarios están dispuestos a pagar por cada servicio de aseo según los resultados obtenidos en la investigación de mercados, se procede a determinar su promedio, calculando la Media Aritmética de cada actividad a nivel de hogares y empresas. Véase cuadros 80,81,82 y 83.

Cuadro 80. Variables para calcular el precio promedio de los servicios de aseo en los hogares (disposición de pago)

| Precio (xi) | L. ropa (fi) | Planchado (fi) | L. espacios (fi) | L. muebles (fi) | Cortinas (fi) |
|-------------|--------------|----------------|------------------|-----------------|---------------|
| 10.000 | 72 | 62 | 54 | 0 | 0 |
| 20.500 | 9 | 28 | 9 | 49 | 44 |
| 30.500 | 9 | 6 | 9 | 10 | 10 |
| 40.500 | 6 | 0 | 3 | 10 | 0 |
| 50.500 | 0 | 0 | 0 | 3 | 0 |
| 60.500 | 0 | 0 | 0 | 0 | 6 |
| Total (n) | 96 | 96 | 75 | 72 | 60 |

$$\bar{X} = \frac{\sum (xi) (fi)}{N}$$

Cuadro 81. Cálculo del precio promedio de los servicios en hogares

| Precio (xi) Promedio | L. ropa (fi) | Planchado (fi) | L. espacios (fi) | L. muebles (fi) | Cortinas (fi) |
|-------------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|
| 10.000 | 720.000 | 620.000 | 540.000 | 0 | 0 |
| 20.500 | 184.500 | 574.000 | 184.500 | 1.004.500 | 902.000 |
| 30.500 | 174.500 | 183.000 | 274.500 | 305.000 | 305.000 |
| 40.500 | 243.000 | 0 | 121.500 | 405.000 | 0 |
| 50.500 | 0 | 0 | 0 | 151.500 | 0 |
| 60.500 | 0 | 0 | 0 | 0 | 363.000 |
| $\sum (xi) (fi)$ | 1.322.000 | 1.377.000 | 1.120.500 | 1.866.000 | 1.570.000 |
| Promedio | \$13.800 | \$14.350 | \$14.950 | \$25.900 | \$26.150 |

FUENTE: autora del proyecto

Cuadro 82. Variables para calcular el precio promedio de los servicios de aseo en las empresas (disposición de pago)

| Precio (xi) | L. espacios (fi) | L. muebles (fi) | Cortinas (fi) | Tapetes (fi) | Fachadas (fi) |
|-------------|------------------|-----------------|---------------|--------------|---------------|
| 10.000 | 0 | | | 7 | 15 |
| 20.500 | 0 | 7 | 9 | 2 | 5 |
| 30.500 | 0 | 12 | 6 | | 3 |
| 125.500 | 17 | | | | |
| 175.500 | 23 | | | | |
| 225.500 | 4 | | | | |
| 408.000 | (18)* | | | | |
| TOTAL (n) | 44 | 19 | 15 | 9 | 23 |

* Las dieciocho (18) empleadas que trabajan tiempo completo no son tenidas en cuenta, en razón a que no forman parte del mercado objetivo

$$\bar{X} = \frac{\sum (xi) (fi)}{n}$$


Cuadro 83. Cálculo del precio mensual promedio de los servicios de aseo en empresas (disposición de pago)


| Precio (xi) Promedio | L. espacios (fi) | Muebles (fi) | Cortinas (fi) | Tapetes (fi) | Fachadas (fi) |
|-------------------------|------------------|----------------|----------------|----------------|----------------|
| 10.000 | 0 | | | 70.000 | 150.000 |
| 20.500 | 0 | 143.500 | 184.500 | 41.000 | 102.500 |
| 30.500 | 0 | 366.000 | 183.000 | | 91.500 |
| 125.500 | 2.133.500 | | | | |
| 175.500 | 4.036.500 | | | | |
| 225.500 | 902.000 | | | | |
| $\sum (xi) (fi)$ | 7.072.000 | 509.500 | 367.500 | 111.000 | 344.000 |
| Valor mes | 160.727 | | | | |
| Vr. Servicio | 6.697* | 26.816 | 24.500 | 12.333 | 14.957 |

FUENTE: autora del proyecto

* El valor del servicio al día resulta de dividir el valor mensual entre 24 días del mes.

2.8.2 Estrategias de fijación de precios. La fijación de los precios del servicio debe estar acorde con unas estrategias que faciliten su comercialización, así como en el desarrollo de la mezcla promocional. Para fijar el precio de los servicios ofrecidos por la empresa de aseo, se tendrá en cuenta:

 **Precios para nuevos servicios:** a pesar de que se trata de un servicio novedoso en el mercado local, no es conveniente manejar una política de precios distinta a los de la competencia regional. Por lo tanto, el precio del servicio será referenciado por los de la competencia.

 **Aplicación de Tarifas Especiales:** los precios para hogares en los cuales suministren los equipos automáticos de aseo como lavadora, brilladora o aspiradora, serán de especial estudio con el fin de brindar precios favorables que retribuyan el desgaste de sus equipos.

En este sentido, su aplicación sería: mediante un descuento sobre la tarifa correspondiente al servicio en particular, correspondiente al traslado en moto del electrodoméstico, más un valor proporcional de mantenimiento del equipo, es decir, un descuento promedio de \$2.000., el cual la empresa recuperará en razón a un menor gasto en combustible para el traslado del equipo y mayor vida útil del mismo.

2.9 PUBLICIDAD Y PROMOCION

Para todos los efectos legales, la empresa de aseo domiciliario y empresarial se denominará "COOPERATIVA DE TRABAJO ASOCIADO" CENTRO ASEO LTDA"

2.9.1. Objetivos. El programa publicitario y promocional de la nueva empresa estará dirigido tanto a los hogares como a las empresas del municipio, en

búsqueda de crear una actitud favorable y solidaria para la prestación de un servicio excelente. Se enfocará a los siguientes objetivos:

- Dar a conocer la existencia y localización de la empresa
- Ofrecer los diferentes servicios prestados por la misma.
- Captar el interés de la demanda potencial tanto a nivel del municipio como de la región
- Recordar periódicamente el portafolio de servicios de la empresa.
- Resaltar los atributos diferenciadores del servicio

2.9.2 Logotipo. El logotipo diseñado en forma de vivienda, tiene una connotación de buena energía, entorno acogedor y pulcritud en el servicio expresado en la chispa de brillo. Así mismo, contiene dos pinos los cuales significan inmortalidad, constancia y fecundidad, también la necesidad del esfuerzo común. El círculo significa la unión y la universalidad del cooperativismo. El marco amarillo representa sol, que es la fuente de la vida para el hombre. Véase gráfico 39.

Gráfico 39. Logotipo de la empresa de aseo domiciliario y empresarial



2.9.3 Lema. Constituye una invitación a contratar los servicios de aseo a nivel de hogares y empresas, haciendo énfasis en el profesionalismo del servicio y respaldo ofrecido como empresa legalmente constituida.



2.9.4 Análisis de medios. De acuerdo a los resultados obtenidos en la investigación de mercados, los medios de mayor éxito para publicitar los servicios de la empresa, son en su orden: Volantes, información personal y la radio.

2.9.5 Selección de medios. En este sentido, las expectativas de los usuarios en cuanto al sistema de publicidad y promoción para el servicios de aseo, el 66% prefieren los volantes, seguido de información personalizada con 49,6% y la radio con 19,8%. Por lo tanto, la Cooperativa de Trabajo Asociado CENTRO ASEO LTDA. direccionará los esfuerzos publicitarios en los siguientes medios:

- ✓ Volantes
- ✓ Información personalizada y
- ✓ Cuñas radiales

2.9.6 Estrategias Publicitarias. Para captar la atención de un mercado cada vez más exigente las estrategias deben ser creativas, innovadoras y atrevidas, que logren convencer a los potenciales usuarios de adquirir el servicio.

Las relaciones públicas estarán en cabeza del representante legal, en equipo con todo el grupo que conformará la empresa. La empresa realizará los programas publicitarios en las siguientes direcciones estratégicas:

- ❖ **Eventos Especiales.** La empresa estará al tanto de los eventos especiales de fomento empresarial organizados en el municipio, con el objeto de impulsar y dar a conocer el portafolio de servicios. Estos eventos pueden corresponder a muestras empresariales y ferias locales.

- ❖ **Precios Especiales:** La empresa ofrecerá tarifas especiales para algunos grupos de clientes teniendo en cuenta el volumen de los servicios demandados y la fidelidad con la empresa.

- ❖ **Volantes:** se diseñarán volantes publicitarios de 15 x 20 centímetros , los cuales serán distribuidos a través de una agencia de mensajería en los hogares y empresas que conforman el mercado objetivo. El diseño corresponderá al que se muestra en el gráfico 40.

Gráfico 40. Diseño de volante para el programa publicitario

Cooperativa de Trabajo Asociado
CENTRO ASEO
Servicio de aseo Profesionalizado



La Cooperativa de Trabajo asociado **CENTRO ASEO**, realiza aseo domiciliario en **HOGARES Y EMPRESAS**, dando respuesta a las necesidades de:

Contamos con personal calificado y equipo de aseo automático

- ✓ *Lavado de ropa*
- ✓ *Planchado de ropa*
- ✓ *Limpieza de espacios*
- ✓ *Limpieza de muebles*
- ✓ *Lavado de cortinas*

¡ Importante !
Suministramos los insumos necesarios para el proceso de aseo

Dirección: **Calle 9 N 7-35 Barbosa Sder.**
Telefax: **7482104**
Celular: **3132721016**
E- mail: centroaseo@hotmail.com

Brindamos un servicio eficaz y oportuno

2.9.7 Presupuesto de publicidad y promoción. La publicidad será una herramienta especial de posicionamiento de los servicios, a la cual se le asignará un presupuesto a partir del segundo año del 0.5% con base en el presupuesto anual de ventas de los servicios.

Las acciones a desarrollar en el plan estratégico de publicidad y promoción y los recursos asignados serán, así:

❖ **Publicidad de Lanzamiento**

- **Portafolio de servicios.** Se diseñará un portafolio de servicios en el cual se identifique la empresa, sus servicios y fortalezas y a la vez de una idea de su infraestructura. El diseño y reproducción de 200 unidades se calcula en \$400.000.
- **Elaboración de tarjetas personales.** Se diseñarán y elaborarán tarjetas de presentación con los datos básicos de la empresa y los servicios, cuyo costo asciende a \$130.000.
- **Mensajes publicitarios.** Utilización de medios publicitarios de mayor éxito en este tipo de servicios como volantes y mensajes radiales. Esta acción se desarrollará durante los quince días antes de que la empresa inicie sus actividades y tendrá un costo, así: dos (2) cuñas radiales de lunes a sábado en la emisora RUMBA STEREO de Barbosa por valor de \$325.000. Así mismo, el diseño, reproducción y entrega de 1000 volantes \$200.000. Véase cuadro 84.

- ❖ **Publicidad de Operación.** En esta segunda etapa del programa publicitario y promocional igualmente se hará uso de los medios publicitarios de mayor éxito para este tipo de servicios como son las visitas personalizadas, los volantes y la radio. Véase cuadro 84.

Cuadro 84. Presupuesto para el programa de publicidad y promoción

| Etapa | CONCEPTO | ACCIONES | CANTIDAD | VALOR |
|-----------------------------|-------------------------|--|-----------------|------------------|
| ETAPA DE LANZAMIENTO | Portafolio de servicios | Diseño y reproducción | 200 | 400.000 |
| | Tarjetas personales | Diseño y reproducción | 500 | 130.000 |
| | Mensajes publicitarios | Emisión de cuñas radiales | 50 | 350.000 |
| | | Elaboración de volantes | 100 | 200.000 |
| Subtotal | | | | 1.080.000 |
| ETAPA DE OPERACION | Gestión administrativa | Visita a entes empresariales | | 360.000 |
| | Mensajes publicitarios | Emisión de cuñas radiales de recordación | 150 | 1.050.000 |
| | | Elaboración de volantes | 2.000 | 400.000 |
| Subtotal | | | | 1.810.000 |
| TOTAL | | | | 2.890.000 |

- ✓ **Gestión administrativa.** Se visitarán los diferentes entes empresariales del municipio, con el fin de dar a conocer la empresa, su portafolio, promover los diferentes servicios, solicitar capacitación y aportes que fortalezcan la

empresa. El presupuesto calculado anualmente para gastos de representación es de \$360.000.

- ✓ **Medios publicitarios.** Esta acción se desarrollará con mayor constancia al inicio de actividades de la empresa y seguirá en los años siguientes del proyecto, aunque con menor frecuencia. El presupuesto calculado para publicidad radial es de \$750.000 y \$400.000 para elaboración de volantes promocionales.

2.10 CONCLUSIONES Y POSIBILIDADES DEL PROYECTO

A través del estudio de mercados, se verificó la existencia de una demanda insatisfecha adecuada y creciente en cuanto a servicios de aseo, que favorece las expectativas de mercado, especialmente a nivel de hogares.

Una vez analizado el escenario del mercado y de acuerdo a los resultados obtenidos se pudo determinar que el proyecto es viable desde el punto de vista de demanda, en razón a que el 34,8% de la población de hogares barboseños están interesados en contratar los servicios de aseo en la COOPERATIVA CENTRO ASEO LTDA. Así mismo, a nivel de empresas aunque existencia de una demanda satisfecha no saturada del servicio, el volumen de la demanda se puede hacer crecer mediante el uso de estrategias innovadoras de mercado basadas en publicidad, valor agregado del servicio e implementación de la calidad total.

Los datos obtenidos a través del estudio de la oferta, determinaron que la totalidad del personal que realizan actualmente las actividades que conforman el portafolio de servicios de la nueva empresa, están dispuestas a adherirse a la nueva empresa para trabajar bajo su subordinación.

De igual manera, se pudo verificar a través del estudio de mercados que es relevante para la población objetivo un recurso humano con experiencia, que respalde el trabajo encomendado, que sea eficiente y trabaje con pulcritud.

Un aspecto muy importante de tener en cuenta por la nueva empresa es hacer la diferencia superando las debilidades del sector y creando fortaleza interna mediante la prestación de un servicio de calidad donde el usuario se sienta retribuido por el valor agregado del servicio.

En términos generales si existe un mercado viable para el funcionamiento y desarrollo de la empresa de aseo, mediante la implementación de un óptimo programa de publicidad y promoción y aprovechando la ventaja de ser la única empresa de este tipo a nivel del área de estudio.

Por lo tanto, las posibilidades del proyecto están dadas, además por que la gestora del proyecto es conocedora de los factores socioeconómicos que afectan el municipio, así como del potencial del mercado con que cuenta.

3. ESTUDIO TECNICO

El estudio técnico comprende todo aquello que tenga relación con el funcionamiento y operatividad del servicio de aseo, el cual comprende: la determinación del tamaño más conveniente teniendo en cuenta las estimaciones futuras del mercado; la identificación de la localización final apropiada, y la selección del modelo tecnológico y administrativo que garantice la utilización óptima de los recursos disponibles para la prestación del paquete de servicios de aseo.

3.1 TAMAÑO DEL PROYECTO

El tamaño del proyecto hace referencia a la capacidad de prestación de cada uno de los servicios de aseo durante la vigencia del proyecto.

Para determinar el tamaño del proyecto, se analizarán primero los siguientes factores:

- ✓ Descripción del tamaño del proyecto
- ✓ Factores que determinan el tamaño de un proyecto y
- ✓ Capacidad del proyecto

3.1.1. Descripción del tamaño del proyecto. La cantidad de servicios de aseo que se desea prestar anualmente, se determinará de acuerdo a un porcentaje de la demanda insatisfecha de cada uno de ellos, calculados y proyectados en el estudio de mercados, para los hogares y empresas en estudio (cuadros 78 y 79).

Teniendo en cuenta que en área de estudio no existe una empresa dedicada a actividades de aseo domiciliario y empresarial, que el 34,8% de hogares tienen la decisión de adquirir servicios en CENTRO ASEO LTDA. y que el 51,6% de empresas contratan personal únicamente en actividades de aseo, la nueva empresa tiene la posibilidad de competir eficientemente en este segmento.

A nivel del sector empresarial, la cooperativa está en capacidad de competir en igualdad de condiciones a las Empresas Temporales que cubren el 10% de la demanda total de servicios de aseo (ver cuadro 19) sustentado en que la nueva empresa al igual que las Temporales realizan tercerización de su personal. Así mismo, se asume el mismo 10% de participación en los hogares teniendo en cuenta el cubrimiento de la mitad del mercado de servicios de aseo por horas, el cual se sitúa en 20,3% (ver cuadro 19), dejando el restante 50% del mercado al personal que no se asocie a la Cooperativa. Los servicios por cada actividad se detallan en el cuadro 85.

Cuadro 85. Participación en la demanda insatisfecha (servicios de aseo)

| ACTIVIDADES | Año 0 | Año 1 | Año 2 | Año 3 | Año 4 | Año 5 |
|---------------------|--------|-------|-------|-------|-------|-------|
| Lavado de ropa | 31.970 | 3.242 | 3.287 | 3.333 | 3.380 | 3.427 |
| Planchado de ropa | 35.888 | 3.639 | 3.690 | 3.742 | 3.794 | 3.847 |
| Limpieza de espacio | 27.911 | 2.832 | 2.872 | 2.914 | 2.956 | 2.999 |
| Limpieza de muebles | 1.029 | 104 | 106 | 107 | 108 | 110 |
| Lavado de cortinas | 1.322 | 134 | 136 | 138 | 140 | 142 |

En consecuencia, el tamaño del proyecto corresponderá a la proporción del mercado planteado para el primer año, equivalente a: 3.242 servicios de lavado de ropa, 3.639 servicios de planchado, 2.832 servicios de limpieza de espacios, 104 servicios de limpieza de muebles y 134 servicios de lavado de cortinas.

Dicha participación en el mercado está condicionada a la implementación de una mezcla promocional estratégica que le permita a la nueva empresa generar competencia procurando sus propias fortalezas.

3.1.2. Factores que condicionan el tamaño del proyecto. A continuación se describen los factores limitantes para la puesta en marcha de la empresa de aseo como son: la demanda, los insumos, la tecnología y equipos, la localización y el financiamiento.

❖ **El tamaño del proyecto y la demanda.** Para el servicio de aseo domiciliario y empresarial, la demanda es el factor que condiciona el proyecto en mayor grado debido a la característica cíclica del mercado, es decir, una demanda del servicio afectada por la disposición de mano de obra de medio tiempo que realiza los servicios de aseo y cocina al mismo tiempo, e incluso el índice de desempleo que ocasiona que haya mano de obra familiar para dichas labores.

En este sentido, según los resultados obtenidos en el estudio de mercados, el tamaño del proyecto comprende un 10% de la demanda insatisfecha, esto teniendo en cuenta que existe un índice similar de participación de servicios de aseo contratados a través de Empresas Temporales que sirven de referencia para la nueva empresa, así como la inexistencia de una empresa local que preste servicios similares en los hogares.

Cabe aclarar que la demanda insatisfecha ya se encuentra proyectada con el índice de crecimiento poblacional y empresarial para los hogares y sector empresarial respectivamente, resultando un crecimiento ascendente de servicios a lo largo de los cinco años del proyecto.

❖ **El tamaño del proyecto y los suministros e insumos.** El requerimiento de insumos necesarios para el desarrollo de las actividades de aseo, se centran básicamente en equipo automatizado de lavado de ropa, muebles y cortinas como: lavadoras automáticas, aspiradoras, jabón, champú para muebles, desmanchadores y demás elementos de uso específico en cada actividad. Dichos insumos no presentan restricción alguna para su consecución en la ciudad de Barbosa y ciudades aledañas al área de influencia del servicio.

Por otra parte, en el área administrativa del servicio se hace necesario la compra de muebles y enseres de oficina, y equipos de cómputo y comunicaciones, los cuales poseen excelente oferta en el mercado local y nacional a precios competitivos y en variadas marcas y niveles tecnológicos, lo cual hace posible que la empresa de aseo tenga la elección en cuanto a calidad y características de los mismos.

Parte fundamental del servicio es el recurso humano, como factor irrelevante para el cumplimiento de los objetivos de la empresa. Por tratarse de una empresa de servicios, los parámetros de calidad y satisfacción del cliente se concentran en el personal que labora en los diversos frentes de servicio, tanto en el área administrativa como en el área operativa, por lo cual es relevante la capacitación y adiestramiento de su recurso humano.

❖ **El tamaño del proyecto y la tecnología y equipos.** La tecnología requerida para el presente proyecto consiste en conseguir equipos automáticos de aseo con capacidad para el volumen de oficio de un hogar promedio y empresas máximo de dos plantas; así como recursos informáticos básicos que faciliten una gestión adecuada y competitiva en el área administrativa.

Los recursos tecnológicos corresponde especialmente los equipos de oficina, equipos de comunicación y software, las cuales no existe restricción alguna, ya que a nivel del municipio de Barbosa y en las principales ciudades del país es posible conseguir excelente oferta de elementos y equipos necesarios en el objeto social de la empresa.

❖ **El tamaño del proyecto y la localización.** La localización no representa limitante para los objetivos de la empresa, en razón a que la infraestructura física de la empresa estará diseñada básicamente para el área administrativa, la cual puede ser adquirida en arriendo sin inconveniente alguno, ya sea en el área céntrica o periférica del municipio.

En el municipio de Barbosa existe un entorno favorable en cuanto a la disposición de local o vivienda para los objetivos del proyecto. Este factor permite a la empresa contar con varias alternativas de ubicación de acuerdo a los factores de fortaleza que favorezcan la logística del servicio.

❖ **El tamaño del proyecto y el financiamiento.** Por tratarse de un proyecto de servicios en el cual el recurso humano es el factor decisivo en la realización del mismo con acepción del lavado de ropa, éste no requiere una inversión relativamente alta, teniendo en cuenta que no comprará terrenos y edificios para el desarrollo de sus actividades administrativas.

La autora del proyecto como socia fundadora de la empresa, podrá aportar hasta el 10% del capital social, debiendo que recurrir a una cuota de afiliación por cada socio no superior a cinco (5) salarios mínimos legales vigentes (\$408.000 para 2006). Este aspecto será analizado con más detenimiento en el estudio financiero.

Cabe anotar que en caso de requerir crédito bancario, las tasas de interés para el público según los expertos, se mantendrán bajas en el mediano plazo. El DTF, que es la tasa representativa del mercado financiero, se situó en 7,58% E.A. para la semana del 17 al 23 de octubre de 2006.

3.1.3. Capacidad del Proyecto. En el análisis de la capacidad del proyecto se tendrán en cuenta los siguientes factores:

- Capacidad total diseñada
- Capacidad instalada
- Capacidad utilizada y proyectada

❖ **Capacidad total diseñada.** La capacidad total diseñada corresponde a la máxima capacidad de prestación de servicios según las necesidades reales de la demanda.

Su cálculo está directamente relacionado con la proporción de la demanda insatisfecha que la empresa de aseo tiene planeado prestar en el transcurso de los cinco años del proyecto, teniendo presente que el servicio será prestado durante 288 días al año.

El número de servicios a prestar anualmente se determinó en referencia a la cantidad de cada servicio de aseo a prestar en un día de trabajo ordinario en relación con las horas promedio que gastan los hogares para las actividades de lavado y planchado de ropa, lavado de cortinas y limpieza de muebles; así como para la limpieza de espacios tanto en hogares como empresas, así: 2,7 horas para lavado de ropa (con lavadora), 4 horas para planchado de ropa, 2,7 horas para limpieza de espacios, 2 horas para limpieza de muebles y 2 horas para lavado de cortinas.

Cabe aclarar que el tiempo de lavado de ropa se reduce en 45 minutos por el sistema automático de lavado que va a utilizar la empresa, por lo cual se calcula que se realizarán tres (3) actividades de lavado al día, realizando dos ciclos de lavado por cada hogar.

Para determinar la capacidad diseñada (en horas) para el personal operativo de la empresa se procede a multiplicar las horas disponibles al día para cada actividad por el número de servicios anuales, teniendo en cuenta las horas totales disponibles con que cuenta la empresa para realizar cada una de las actividades, por ejemplo, el planchado de ropa se determinó su realización en 3,5 horas pero en la práctica se hace cuenta de cuatro horas, debido a que en el día solo se puede realizar dos planchadas, es decir, que se produce una hora diaria de trabajo ocioso. Véase cuadros 86 y 87.

A partir del cuarto año según las proyecciones de mercado, la empresa de aseo tiene la posibilidad de asociar una persona más, con el objeto de cumplir con el número de servicios planeados.

Cuadro 86. Cálculo de horas anuales de trabajo diseñadas

| ACTIVIDADES | Horas | Año 1 | Año 2 | Año 3 | Año 4 | Año 5 |
|--------------------|--------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
| Lavado de ropa | 2,7 | 8.753* | 8.875 | 8.999 | 9.126 | 9.253 |
| Planchado de ropa | 4 | 14.556 | 14.760 | 14.968 | 15.176 | 15.388 |
| Limpieza espacios | 2,7 | 7.646 | 7.754 | 7.868 | 7.981 | 8.097 |
| Limpieza muebles | 2 | 208 | 212 | 214 | 216 | 220 |
| Lavado de cortinas | 2 | 268 | 272 | 276 | 280 | 284 |
| Total horas | | 31.432 | 31.873 | 32.325 | 32.779 | 33.242 |

*3.242 servicios anuales de participación en el mercado x 2,7 horas = 8.753

Cuadro 87. Capacidad diseñada de servicios /año (jornadas de trabajo)

| PERIODO ANUAL | Cálculo de mano de obra | Número de empleadas | Días trabajados al año | Jornadas* al año |
|---------------|-------------------------|---------------------|------------------------|------------------|
| 1 | 31.432/2.304 | 14 | 288 | 4.032 |
| 2 | 31.873 /2.304 | 14 | 288 | 4.032 |
| 3 | 32.325 /2.304 | 14 | 288 | 4.032 |
| 4 | 32.779 /2.304 | 14,5 | 288 | 4.176 |
| 5 | 33.242 /2.304 | 14,5 | 288 | 4.176 |

JORNADA: corresponde al trabajo máximo realizado por una persona al día, sin importar el número de actividades de aseo que realice.

❖ **Capacidad Instalada.** Se tiene en cuenta el tiempo real de prestación del servicio, según la jornada laboral y número de empleados.

La capacidad instalada de cada asociada operativa en el primer año equivale a 2.304 horas /año (8 horas día x 24 días mes x 12 meses año), es decir, que la demanda puede ser cubierta a través de catorce (14) asociadas de aseo (31.432 /2.304). Véase cuadro 80.

Básicamente la capacidad instalada comprende el número de servicios que la empresa ofrecerá en el mercado, condicionado por las horas reales de trabajo de las catorce (14) asociadas de aseo trabajando 8 horas /día y ocupando dos horas para almorzar y descansar.

Debido a que se tomó al recurso humano como referencia del tamaño del proyecto, la capacidad instalada se calcula tomando el número de actividades a realizar por cada servicio y se divide entre el número de servicios que pueden realizarse al día. Véase cuadro 88 y 89.

Cuadro 88. Capacidad instalada del servicio (primer año)

| ACTIVIDADES | Número de actividades | Horas por actividad | Servicios por día | Jornadas necesarias |
|---------------------------|-----------------------|---------------------|-------------------|---------------------|
| Lavado de ropa | 3.242 | 2,7 | 3 | 1.081* |
| Planchado de ropa | 3.639 | 3,5 | 2 | 1.819 |
| Limpieza espacios | 2.832 | 2,7 | 3 | 944 |
| Limpieza muebles | 104 | 1,8 | 4 | 26 |
| Lavado de cortinas | 134 | 2,0 | 4 | 34 |
| Total jornadas año | | | | 3.904 |

* Jornadas necesarias: 3.242 servicios al año /3 servicios por día = 1.081

Cuadro 89. Capacidad instalada y proyectada del servicio (jornadas)

| ACTIVIDADES | Año 1 | Año 2 | Año 3 | Año 4 | Año 5 |
|-----------------------|-------|-------|-------|-------|-------|
| Lavado de ropa | 1.081 | 1.096 | 1.111 | 1.127 | 1.142 |
| Planchado de ropa | 1.820 | 1.845 | 1.871 | 1.897 | 1.924 |
| Limpieza espacios | 944 | 957 | 971 | 985 | 1.000 |
| Limpieza muebles | 26 | 27 | 27 | 27 | 28 |
| Lavado de cortinas | 34 | 34 | 35 | 35 | 36 |
| Total jornadas al año | 3.904 | 3.959 | 4.015 | 4.071 | 4.129 |

❖ **Capacidad Utilizada y Proyectada.** Es la fracción de la capacidad instalada que se utilizará en las actividades normales de la empresa de aseo conforme a la prestación evolutiva de los servicios en el transcurso de los cinco años del proyecto.

A continuación se desarrolla la proyección de demanda para los cinco años de vida del proyecto, tomando un porcentaje inicial de participación en el mercado de 10% de la demanda insatisfecha determinada en el estudio de mercados, la cual se incrementará año a año de acuerdo al crecimiento poblacional y empresarial calculado previamente.

El número de servicios a prestar en cada uno de los cinco años de vida del proyecto, fueron calculados en proporción a la participación de la demanda insatisfecha para cada uno de ellos. Véase cuadro 90.

Cuadro 90. Capacidad utilizada en el primer año (jornadas /año)

| ACTIVIDADES | Número de actividades | Horas x actividad | Horas Trab./día | Capacidad diseñada | Capacidad Utilizada |
|-----------------------|------------------------------|--------------------------|------------------------|---------------------------|----------------------------|
| Lavado de ropa | 3.242 | 2,5** | 7,5 | 1.081 | 1.013* |
| Planchado ropa | 3.639 | 3,5 | 7,0 | 1.820 | 1.593 |
| L. de espacios | 2.832 | 2,6 | 7,8 | 944 | 920 |
| L. de muebles | 104 | 1,8 | 7,2 | 26 | 23 |
| Lavado cortinas | 134 | 2 | 8,0 | 34 | 34 |
| Total jornadas | | | | 3.904 | 3.583 |

(*)Capacidad utilizada: 1.081 Servicios de capacidad diseñada x 7,5 horas de capacidad utilizada /8 horas.

(**) Horas de actividad: Se calcula que el tiempo de lavado de la ropa corresponde a 2,5 horas con lavadora automática realizando dos ciclos de lavado, es decir, que se pueden realizar tres lavadas al día, con tiempo ocioso de 30 minutos.

Para determinar la capacidad del proyecto respecto a equipos automáticos se toma como referencia las lavadoras automáticas con capacidad de 15 libras y una duración de cada servicio de 2,5 horas de lavado en la cual se desarrollarán dos ciclos de lavado, suficiente para cubrir el volumen promedio de ropa en los hogares. Véase cuadro 91.

Cuadro 91. Capacidad utilizada proyectada de mano de obra

| ACTIVIDADES | Año 1 | Año 2 | Año 3 | Año 4 | Año 5 |
|---------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| Lavado de ropa | 1.013 | 1.028 | 1.042 | 1.057 | 1.071 |
| Planchado de ropa | 1.593 | 1.614 | 1.637 | 1.660 | 1.684 |
| Limpieza espacios | 920 | 933 | 947 | 960 | 975 |
| Limpieza muebles | 23 | 24 | 24 | 24 | 25 |
| Lavado de cortinas | 34 | 34 | 35 | 35 | 36 |
| Capacidad Utilizada | 3.583 | 3.633 | 3.685 | 3.736 | 3.790 |
| Capacidad instalada | 3.904 | 3.959 | 4.015 | 4.071 | 4.129 |
| % de eficiencia | 91,8% | 91,8% | 91,8% | 91,8 | 91,8% |

Cuadro 92. Capacidad utilizada en equipos de aseo (primer año)

| Equipos | Servicios anuales | Servicios diarios | Cantidad de equipos | Capacidad instalada | % Eficiencia |
|--------------------|--------------------------|--------------------------|----------------------------|----------------------------|---------------------|
| Lavadora Aut. ropa | 3.242 | 12* | 4 | 12** | 93,8%*** |
| Planchado: Manual | 3.639 | - | - | - | - |
| Brilladora pisos | 2.832 | 10 | 3 | 12 | 83,3% |
| Aspiradora muebles | 104 | 0,4 | 1 | 4 | 10,0% |
| Cortinas: Manual | 134 | - | - | - | - |

*Servicios utilizados /día: 3.242 servicios de lavado /288 días de trabajo al año

**Capacidad instalada: 4 lavadoras x 3 servicios /día = 12 servicios instalados

*** Eficiencia: 12 servicios diarios /15 servicios disponibles (instalados)

3.2 LOCALIZACION

La ubicación geográfica de la empresa de aseo será definida priorizando los factores que inciden directamente en la minimización de los costos operativos y administrativos del servicio.

3.2.1. Macro-localización. El área geográfica hasta donde se podrá considerar la localización de la empresa de aseo la constituye el municipio de Barbosa en su área céntrica y periférica. Véase gráfico 41.

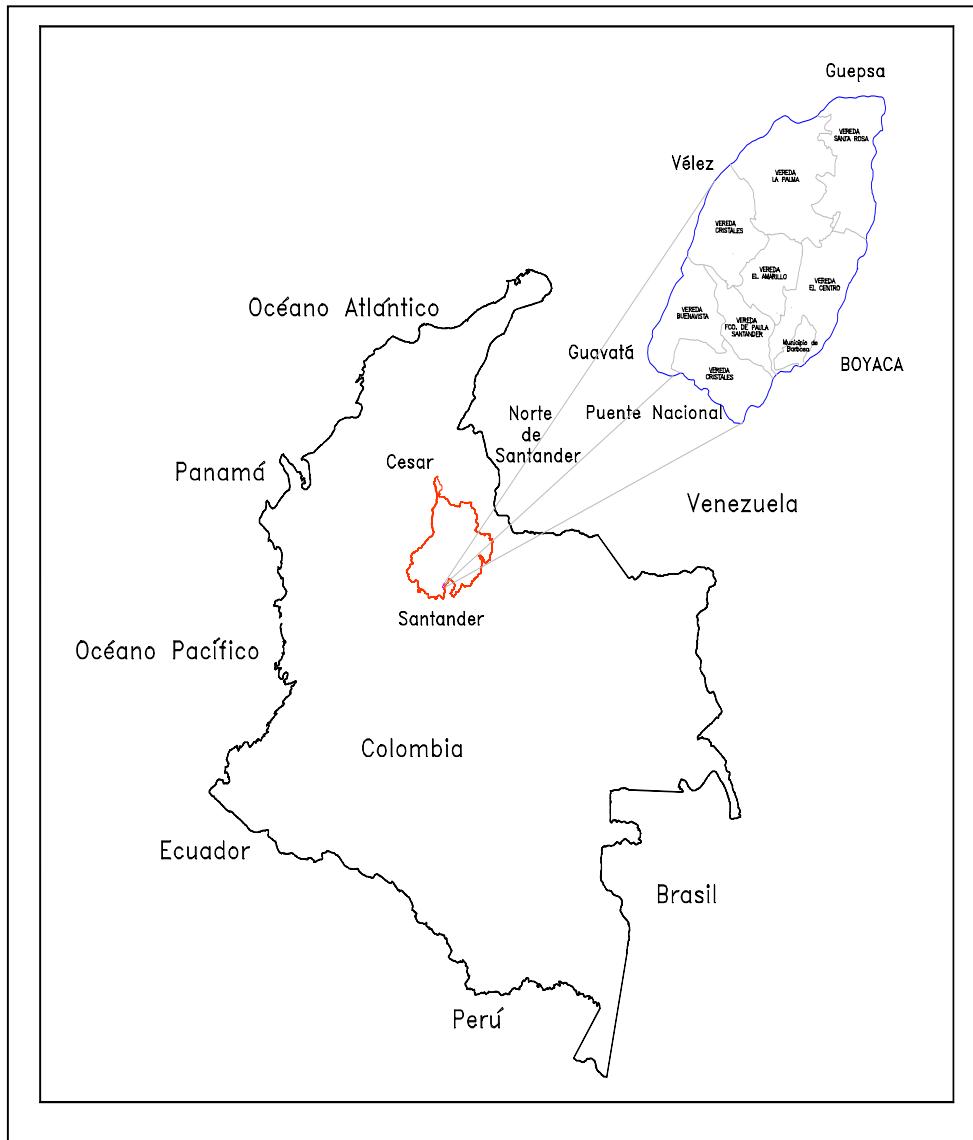
Barbosa es un municipio estratégicamente ubicado en la región, constituyéndose en el epicentro de muchas actividades, especialmente el comercio. La gran mayoría de sus establecimientos de comercio están ubicados entre las carreras 8 y 10 y entre la calle 6 a la 15.

3.2.2. Micro-localización. La ubicación específica de la empresa corresponde al análisis de algunas variables que de una u otra forma benefician o perjudican su desarrollo competitivo procurando en todo caso un mínimo costo.

Los sitios de ubicación de la COOPERATIVA CENTRO ASEO LTDA. a considerar son:

- ✓ Carrera 9 N 16-45
- ✓ Carrera 6 N. 11-20
- ✓ Calle 9 N. 7-35

Gráfico 41. Macro-localización de la empresa de aseo



Para determinar la ubicación óptima de la empresa se hará uso del Método de Puntos. Los factores críticos de ubicación considerados con sus correspondientes definiciones se analizaron en la tabla 2.

Tabla 2. Selección y definición de factores

| Factor crítico | Descripción del factor |
|---|---|
| F1. Infraestructura y costo del arriendo | ✓ Disponibilidad de infraestructura locativa para tomar en arriendo a un costo moderado. |
| F2. Ubicación de los usuarios | ✓ Acceso óptimo y cercano a los barrios y empresas que pertenecen al mercado objetivo |
| F3. Condiciones de vías de acceso | ✓ Estado de las vías carretables que permitan transportar con seguridad los equipos de aseo |
| F4. Servicios públicos. | ✓ Disponibilidad y economía de los mismos |
| F5. Presencia de actividades empresariales y desarrollo urbanístico | ✓ Tendencia al desarrollo empresarial y ejecución de planes urbanísticos en el sector |
| F6. Impacto social | ✓ Grado de interés que despierta en el entorno |

❖ **División de los factores en grados.** A continuación se dividen los factores planteados en tres grados diferentes que permitan medir sus fortalezas y debilidades enfocado en la maximización de los recursos financieros.

F1. Infraestructura y costo del arriendo

➤ **Malas condiciones:** no existe infraestructura adecuada para tomar en arriendo.

- **Aceptables condiciones:** posee infraestructura locativa disponible para tomar en arriendo, pero el precio no es muy conveniente.
- **Buenas condiciones:** posee infraestructura locativa disponible para tomar en arriendo, con posibilidades de ensanche y a un precio módico.

F2. Ubicación de los usuarios:

- **Regular:** Ubicación en lugar de difícil acceso a la población objetivo
- **Aceptable:** Ubicación en lugar semidistante a la población objetivo
- **Bueno:** Ubicación en lugar de fácil acceso y cercano a barrios de mayor demanda de los servicios y sector empresarial en general.

F3. Condiciones de vías de acceso

- **Regular:** las vías de transporte a los hogares y empresas clientes están deterioradas y no existen vías alternas de acceso rápido.
- **Bueno:** las vías de transporte a los hogares y empresas clientes están en regular estado y las vías alternas presentan algunos problemas.
- **Excelente:** la infraestructura vial al grupo poblacional de interés es ágil y segura, lo cual favorece el traslado seguro de los equipos de aseo.

F4. Servicios públicos

- **Mala disponibilidad:** hay disponibilidad de algunos servicios pero debe incurrirse en costos para su adecuación o adquisición.

- **Mediana disponibilidad:** presenta toda la infraestructura de servicios públicos, con algunos sobre costos en su adecuación específica.
- **Buena disponibilidad:** posee toda la infraestructura de servicios públicos en condiciones que exige la empresa de aseo.

F5. Presencia de actividades empresariales y desarrollo urbanístico

- **Baja:** Existe baja tendencia de actividades empresariales y parálisis en construcción de viviendas.
- **Media:** Existe moderado desarrollo empresarial y proyectos de vivienda en el corto plazo.
- **Alta:** Existe alta tendencia de actividad empresarial y se ejecutan programas de vivienda en el sector.

F6. Impacto social

- **Poco atractivo:** la empresa de aseo despierta poco interés en su entorno, debido a la poca afluencia de clientes potenciales.
- **Medianamente atractivo:** afluencia normal de clientes potenciales del servicio en el área
- **Es atractivo:** despierta un gran interés y expectativa por estar en lugar céntrico y cercado a la población de interés.

La puntuación de los grados se realizó con base en progresiones geométricas, cuya sucesión de números entre el grado menor y el grado mayor aumenta primero en 15 puntos y luego 10 puntos. Dicha puntuación permite castigar con mayor fuerza los factores críticos débiles de cada factor considerado. Véase cuadro 93.

Cuadro 93. Ponderación de factores críticos

| No. de Factor | Factores críticos | Puntaje | | Ponderación |
|---------------|--|---------|-----|-------------|
| F1 | Infraestructura y costo de arriendo | | | 22% |
| | Grado 1: Malas condiciones | 85 | | |
| | Grado 2: Aceptables condiciones | 100 | | |
| | Grado 3: Buenas condiciones | 110 | 110 | |
| F2 | Ubicación de los usuarios | | | 12% |
| | Grado 1: Regular | 35 | | |
| | Grado 2: Aceptable | 50 | | |
| | Grado 3: Buena | 60 | 60 | |
| F3 | Condiciones vías de acceso | | | 16% |
| | Grado 1: Regular | 55 | | |
| | Grado 2: Bueno | 70 | | |
| | Grado 3: Excelente | 80 | 80 | |
| F4 | Disponibilidad de servicios públicos | | | 12% |
| | Grado 1: Mala disponibilidad | 35 | | |
| | Grado 2: Mediana disponibilidad | 50 | | |
| | Grado 3: Buena disponibilidad | 60 | 60 | |

| | | | | |
|--------------|---|-----|-----|------|
| F5 | Presencia de actividades empresariales y De lo. urbanístico | | | 18% |
| | Grado 1: Baja | 65 | | |
| | Grado 2: Media | 80 | | |
| | Grado 3: Alta | 90 | 90 | |
| F6 | Impacto social | | | 20% |
| | Grado 1: Poco atractivo | 75 | | |
| | Grado 2: Medianamente atractivo | 90 | | |
| | Grado 3: Es atractivo | 100 | 100 | |
| Total | | | 500 | 100% |

Tabla 3. Determinación de la ubicación

| Factor | Calle 9 N. 7-35 | | Carrera 6 N. 11-20 | | Carrera 9 N. 16-45 | |
|--------|-----------------|--------|--------------------|--------|--------------------|-------|
| | Grado | Puntos | Grado | Puntos | Grado | Punto |
| 1 | 1 | 85 | 3 | 110 | 1 | 85 |
| 2 | 2 | 50 | 2 | 50 | 2 | 50 |
| 3 | 3 | 80 | 2 | 70 | 3 | 80 |
| 4 | 3 | 60 | 3 | 60 | 3 | 60 |
| 5 | 2 | 90 | 3 | 80 | 1 | 65 |
| 6 | 3 | 100 | 2 | 90 | 2 | 90 |
| | | 465 | | 460 | | 430 |

De acuerdo al anterior análisis, se concluye que a pesar de no existir ventajas substanciales entre los dos primeros sitios de ubicación, la empresa de aseo debe ubicarse en la calle 9 N. 7-35, por presentar mayor viabilidad.

El sitio corresponde a un local amplio, ubicado a media cuadra del parque Emilio Ulloa del Municipio de Barbosa. El sitio seleccionado se encuentra provisto de infraestructura construida óptima para tomar en arriendo, con distribución de planta básica para los requerimientos de la nueva empresa y posibilidades de adecuación a la logística del negocio.

3.3 INGENIERIA DEL PROYECTO

3.3.1. Ficha técnica del servicio. Ver tabla 4.

Tabla 4. Ficha técnica del servicio

| | |
|----------------------------------|--|
| Servicios principales | Lavado de ropa, planchado de ropa, limpieza de espacios, limpieza de muebles y lavado de cortinas. |
| Diseño del servicio | Según descripción técnica del proceso del servicio. El servicio corresponde a un paquete de servicios de aseo compuesto por cinco servicios. |
| Especificaciones técnicas | Actividades de aseo domiciliario y empresarial, realizado con equipo automático y técnicamente. |
| Vida útil | cinco años (duración del proyecto) |

3.3.2 Descripción técnica del proceso. El paquete de servicios a prestar por CENTRO ASEO LTDA. será promocionado y comercializado en su conjunto e individualmente para cada uno de los cinco servicios.

El proceso de venta de los servicios de aseo se inicia con la promoción de los mismos en la ciudad de Barbosa por el gerente de la empresa. De igual manera,

con la solicitud telefónica o escrita por parte del hogar o empresa demandante del servicio.

A continuación se detallan los procesos que componen cada uno de los cinco servicios, los cuales por su simplicidad no es necesario realizar diagrama de flujo, el cual será reservado para el proceso de admisión de empleados y admisión de usuarios del servicio.

■ **Proceso del servicio de lavado de ropa**

a. Selección de la ropa: se selecciona la ropa de color y la blanca para evitar daño de las prendas.

b. Despercudido: este proceso se realiza a mano y consiste en remojar en una tina con detergente la ropa muy sucia como jeans y driles procediendo a cepillar las partes más sucias y enjuagarlas antes de introducirlas en la lavadora con las demás prendas.

c. Lavado: se deposita la ropa en la lavadora, se programa para que remoje, lave, enjuague y centrifugue la ropa, aplicando $1\frac{1}{4}$ tazas de detergente para 12 o menos libras de ropa ó mugre liviana, y $1\frac{3}{4}$ de detergente para más de 12 libras de ropa ó muy sucia. En el ciclo destinado a la ropa blanca se puede añadir una copa de desmanchador.

d. Enjuague: en el proceso de enjuague de forma opcional se puede aplicar un suavizante para ropa de cualquier marca comercial como soflan

e. Extendido de la ropa: terminado el ciclo de lavado, la ropa sale semi seca de la lavadora, por lo tanto se procede a desarrugar y extender en las cuerdas directamente o en ganchos para optimizar espacio.

■ **Proceso del servicio correspondiente a planchado de ropa**

a. Alisado: se pasa la plancha caliente sobre la prenda previamente humedecida con vapor hasta conseguir que quede lisa y con quiebres perfectos y similares al de la prenda nueva.

b. Guardado de la prenda: las prendas se colocan en ganchos dentro de los clóseres dispuestos en la vivienda; las medias, lencería, ropa deportiva y de niños se doblan de manera técnica y se depositan en los compartimentos disponibles. Las prendas de cama y toallas deben recibir igual tratamiento.

■ **Proceso del servicio correspondiente a limpieza de espacios**

a. Limpieza de polvo y grasa: se limpia las superficies de muebles, electrodomésticos, archivadores, y demás elementos existentes en el hogar o empresa. La labor se realiza con bayetilla húmeda y bien escurrida, utilizando desinfectante aromatizado. Los aparatos de cómputo, impresoras, citófonos, calculadoras, televisores, Beta y/o V.H.S., se limpian tomando todas las precauciones necesarias con bayetilla seca o bien escurrida.

b. Limpieza de instalaciones: correspondiente a paredes, divisiones, chapas, interruptores, puertas, ventanas, vidrios, pasamanos. En su limpieza se usa dulce abrigo húmedo con desinfectante.

c. Limpieza de superficies: consiste en barrer pisos y guardaescobas, seguidamente se procede a trapear en cuyo proceso el piso deberá quedar perfectamente despercudido y desmanchado. Seguidamente se emulsiona encera y brilla si se trata de pisos de trabajo pesado.

d. Lavado de baños: se lava la taza del baño y paredes de la ducha con una solución de jabón, desmanchador desinfectante y varsol si es el caso, utilizando un churrusco, cepillo de mano y esponjilla.

■ **Proceso del servicio correspondiente a lavado de cortinas**

- a. **Remojo:** las cortinas se depositan en una tina con detergente y líquido multiusos para desmanchar y suavizar, si es el caso durante 30 minutos.
- b. **Lavado:** el lavado de la cortina se realiza a mano refregando las partes más perjudicadas cuidando de no dañar el material. Seguidamente se enjuaga y realiza una segunda aplicación de detergente para finalmente enjuagar y extender la prenda al sol.

■ **Proceso del servicio correspondiente a limpieza de muebles**

- a. **Desmanchado:** si en el mueble se detecta presencia de manchas se eliminan con varsol antes de humedecer el mueble.
- b. **Remoción de la mugre:** se aplica agua caliente y champú para muebles, dejando en reposo el mueble durante 15 minutos.
- c. **Aspiración:** finalmente se aspira el mueble para sacarle los restos de champú con la mugre.
- d. **Secado:** los muebles se dejan en un sitio ventilado para que terminen de secarse antes de su uso.

➤ **Manejo de desechos.** El municipio de Barbosa a través de ESBARBOSA E.S.P., tiene a cargo la conducción y eliminación de los desechos producidos en las actividades que desarrolla la empresa.

A continuación se detalla el proceso de admisión de usuarios y asociados de la Cooperativa de Trabajo asociado:

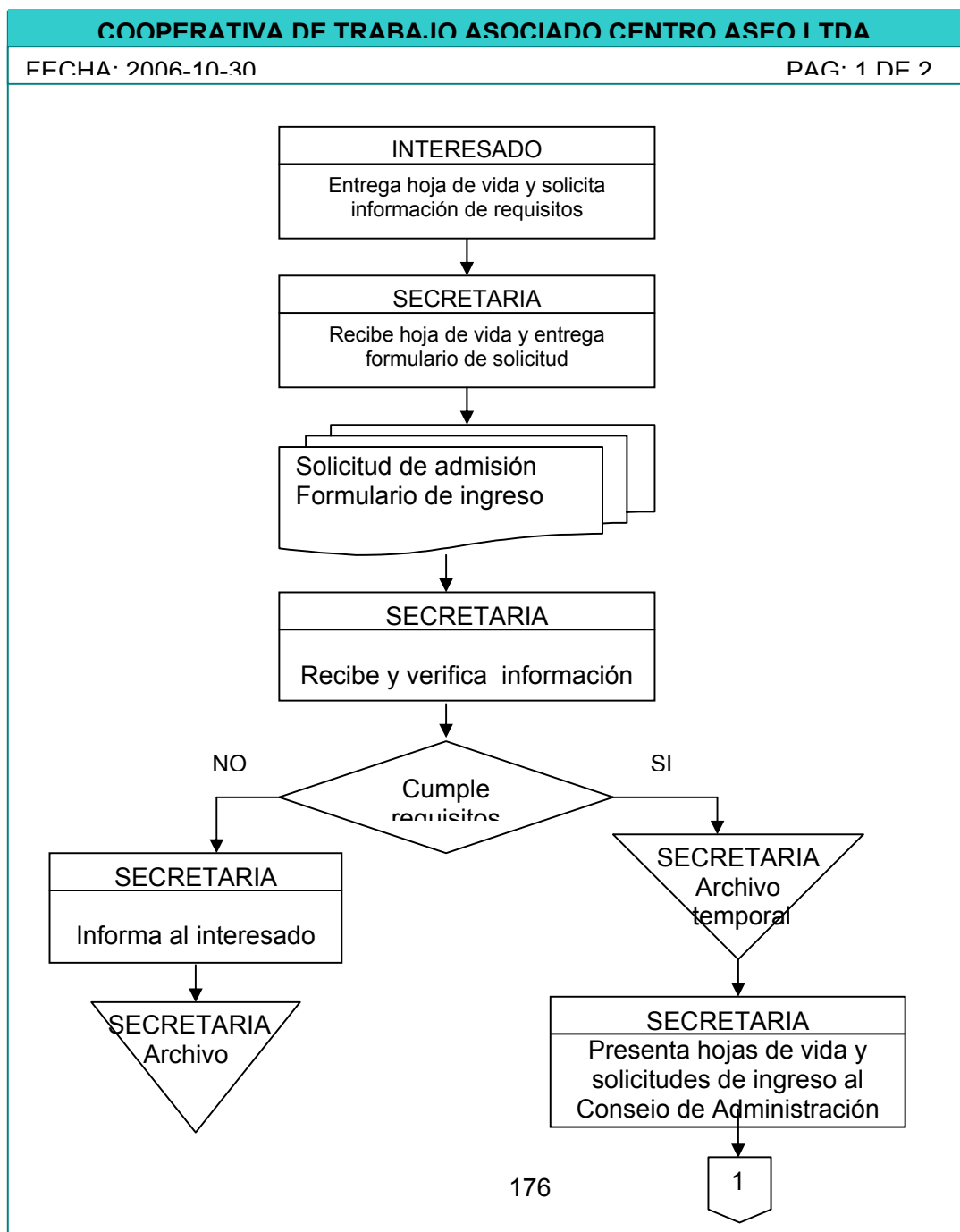
➤ **Proceso de admisión de asociados a la Cooperativa**

- a. El interesado solicita información en secretaría
- b. En secretaría el interesado(a) es informado del diligenciamiento del formulario de solicitud, la hoja de vida y demás requisitos que la empresa exige.
- c. El interesado procede a tramitar el formulario y anexa documentos exigidos
- d. La secretaria recibe documentos y verifica que se hayan elaborado correctamente y de forma completa
- e. La secretaria verifica si cumple los requisitos para ser admitidos en la Cooperativa
- f. Si el solicitante presenta inhabilidades, la secretaria informa al interesado(a) y archiva los documentos
- g. Si cumple los requisitos se archiva temporalmente hasta la próxima reunión del Consejo de Administración, en la cual serán sometidos a estudio y aprobación.
- h. En el Consejo de Administración la secretaria presenta las solicitudes y hojas de vida pendientes de estudio. El consejo analiza cada una de las solicitudes.
- i. Si la persona es aceptada, la secretaria elabora carta al interesado(a) y archiva documentos.
- j. Si la persona es aceptada, la secretaria elabora acta de ingreso y factura los aportes de afiliación.
- k. La secretaria procede a comunicar la decisión de vinculación al interesado.
- l. El nuevo empleado firma acta de ingreso y paga factura de pago afiliación
- m. El empleado debe presentar a la empresa los siguientes documentos: exámenes médicos, registro civil de nacimiento, fotocopia de cédula de ciudadanía y dos (2) fotos tamaño documento.
- n. La secretaria recibe documentos, los archiva y elabora el carnet

- o. El nuevo asociado recibe su carnet y formaliza su ingreso a la Cooperativa.
- Proceso para la admisión de usuarios del servicio de aseo
- a. El interesado solicita información en secretaría
 - b. En secretaria se le suministra la información respecto al portafolio de servicios de la empresa, indicándole el diligenciamiento del formulario de ingreso.
 - c. El interesado diligencia el formulario y anexa fotocopia de cédula
 - d. La secretaria recibe el formulario y verifica que haya sido diligenciado completamente y de forma correcta.
 - e. La secretaria verifica si cumple los requisitos exigidos por la empresa.
 - f. Si no cumple algunos de los requisitos mínimos, la secretaria informa por escrito al interesado archiva la solicitud.
 - g. Si cumple los requisitos se le entrega la solicitud al gerente para su análisis
 - h. Si no es aceptado la secretaria presenta informe por escrito al interesado sobre la decisión tomada.
 - i. Si es aceptado(a) se elabora contrato de prestación de servicios
 - j. La secretaria llama telefónicamente al interesado(a) y le comunica la decisión a la COOPERATIVA CENTRO ASEO LTDA.
 - k. El nuevo usuario al recibir la comunicación procede a tramitar y legalizar el contrato con la empresa de aseo.
 - l. La secretaria elabora la factura correspondiente para la cancelación del servicio
 - m. El usuario cancela el valor del servicio en efectivo o en cheque.
 - n. El nuevo usuario recibe la factura con sello de cancelado y entra a gozar de la prestación del servicio por parte de la empresa .

3.3.3. Diagrama de procedimiento. Con el objeto de visualizar en forma rápida el procedimiento de admisión de empleados y de usuarios del servicio de la COOPERATIVA CENTRO ASEO LTDA., a continuación se desarrollan los diagramas de procedimiento. Véase gráficos 42 y 43.

Figura 42. Procedimiento de admisión de asociados



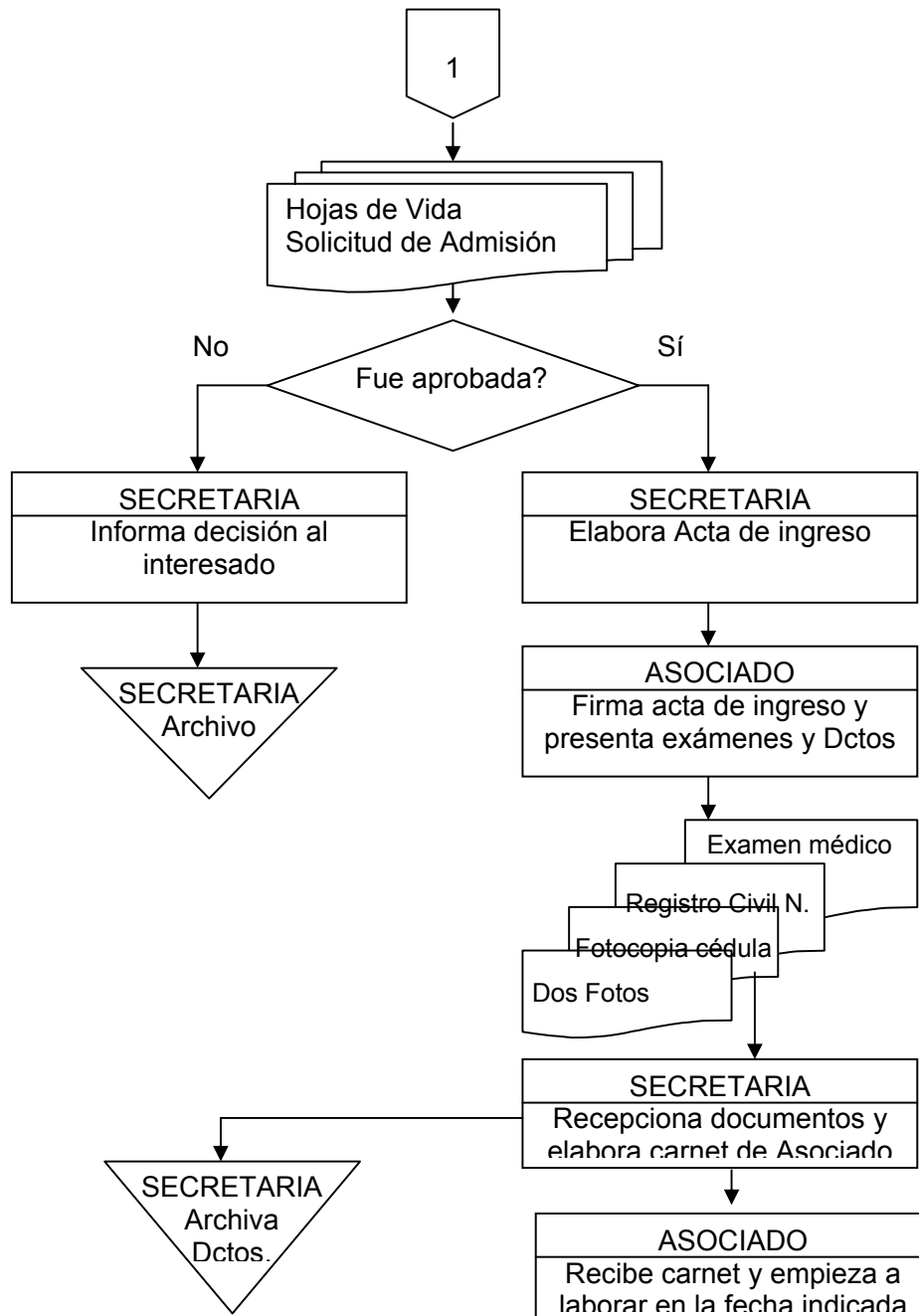
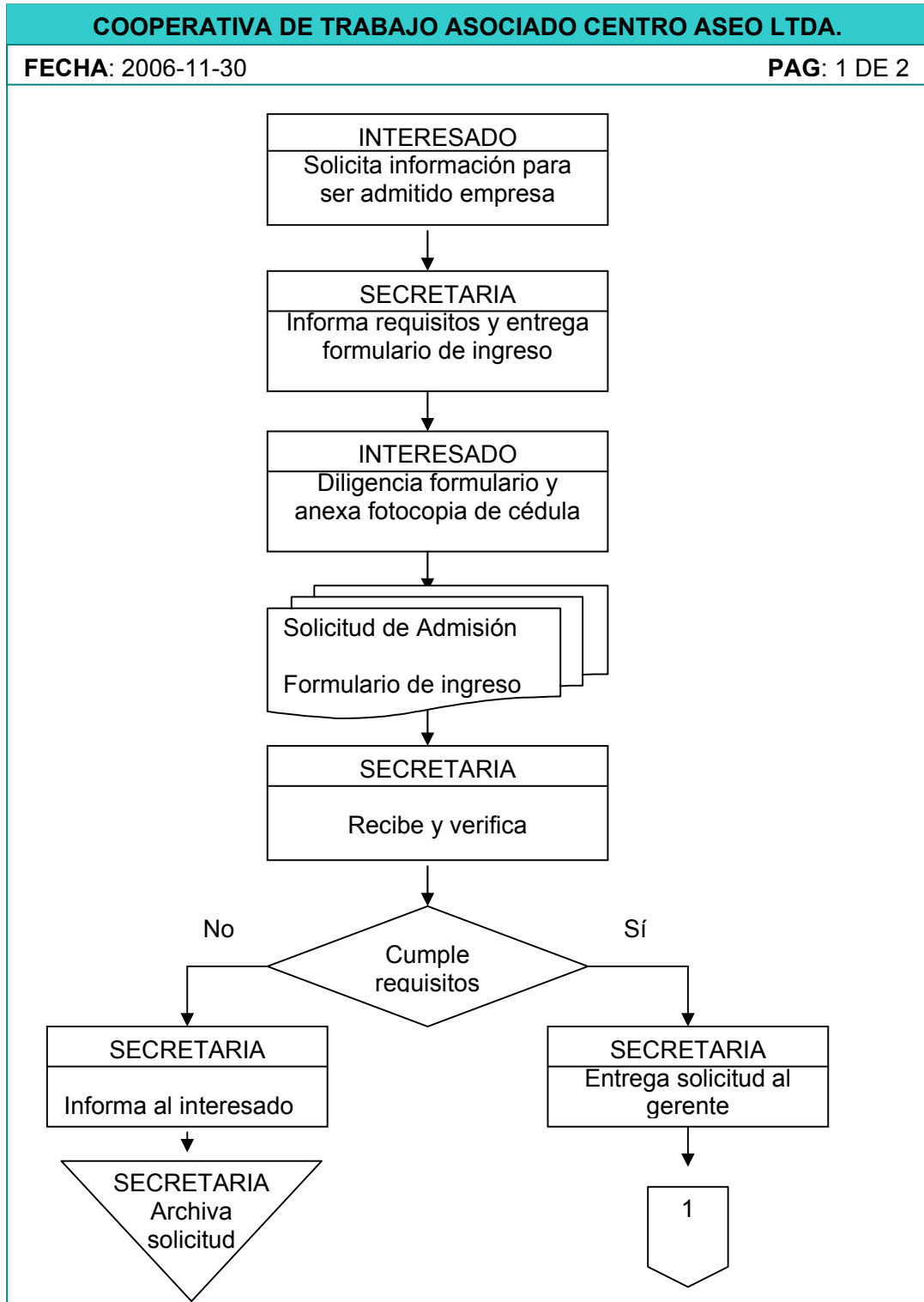
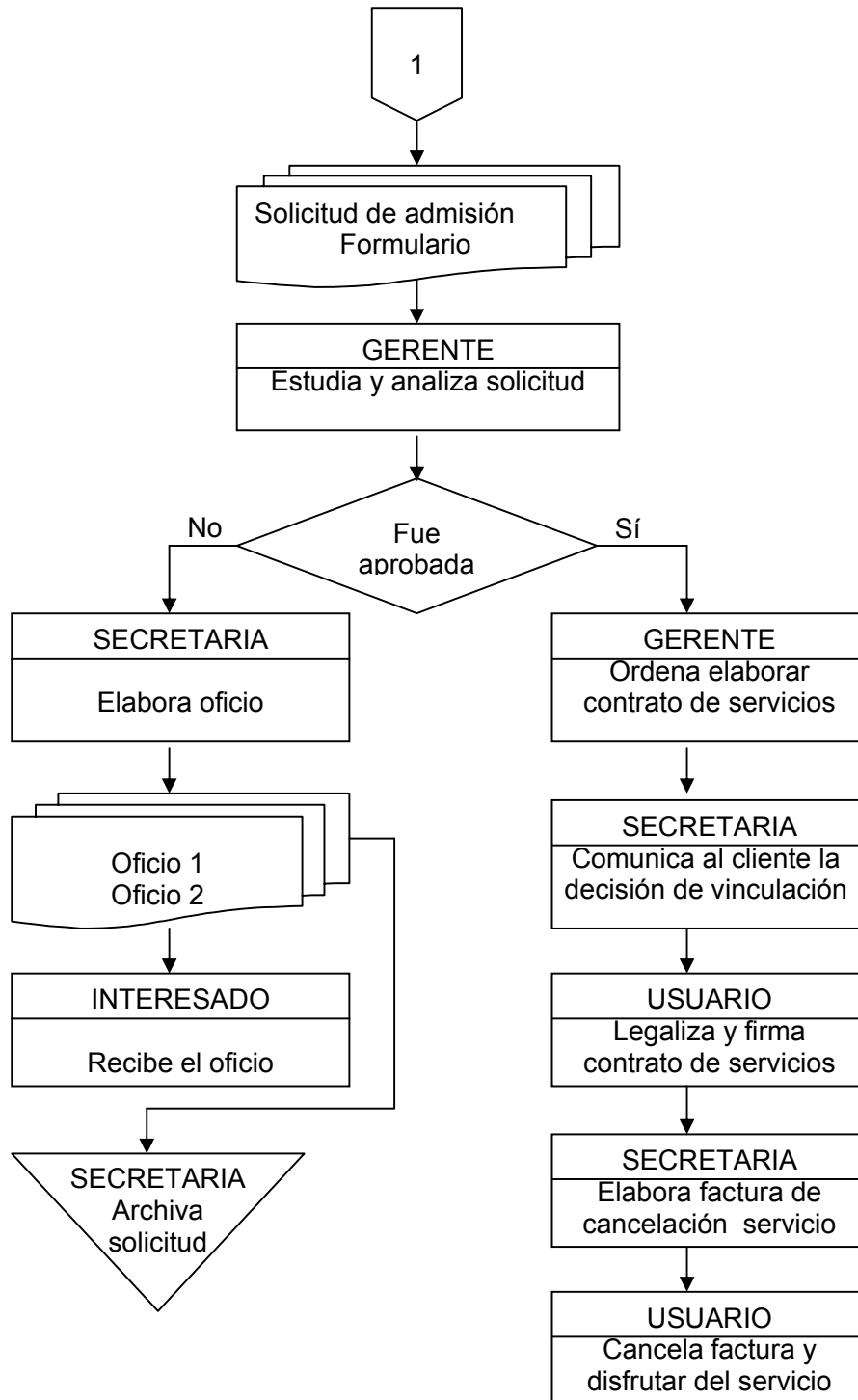


Figura 43. Procedimiento de admisión de clientes





3.3.4 Control de calidad. La actividad de servicios de aseo al igual que toda actividad económica, se mueve en un mercado cada vez más exigente y competitivo que aumenta su intensidad permanentemente en todos los niveles. En este sentido, la calidad del servicio más que considerarse una ventaja empresarial, se ha convertido en un requisito del servicio y un reto que se impone a toda gestión institucional.

En el proceso de servicio la empresa de aseo domiciliario y empresarial implementará una cultura organizacional de calidad total. Esta forma de trabajo permitirá establecer vigilancia y monitoreo en cada uno de los procesos del servicio, garantizando el cumplimiento de los estándares de calidad. Esta será direccionada en los siguientes aspectos:

❖ **Servicio al cliente.** El servicio al cliente más que importante, ha pasado a significar *la razón de ser* de la empresa, en la cual el recurso humano es lo más valioso de sus activos. Para garantizar la calidad en la atención del cliente, se tendrá en cuenta:

- ✓ Idoneidad profesional o calidad científico-técnica
- ✓ Eficiencia en la gestión de los recursos
- ✓ Valorar seguridad-riesgos relacionados al servicio prestado u ofrecido, y
- ✓ Satisfacción de los clientes o calidad percibida.

La calidad de atención al cliente tendrá un doble enfoque: una calidad de tipo técnico que tiene un nivel estratégico y otro operativo, así como la dimensión de la calidad humana, teniendo en cuenta las siguientes reglas:

Calidad técnica = sistemas + técnicas + insumos + destrezas

Calidad Humana = interés + actitud + flexibilidad + presencia

Percepción = experiencias previas + expectativas

La empresa de aseo valorará el control de la calidad en forma integral, y se orientará fundamentalmente en tres objetivos posibles: la competencia para las funciones que se realizan, la seguridad en los procesos del servicio, y la calidad desde la doble perspectiva (de la gestión de la calidad y la calidad del servicio mismo). Véase gráfico 44.

Gráfico 44. Profesionalización del servicio de aseo en la cooperativa



❖ **Manejo de disposiciones técnicas y legales:** la empresa de aseo domiciliario y empresarial CENTRO ASEO LTDA. apropiará en sus prácticas de calidad las disposiciones técnicas y legales reglamentadas en la resolución 2309 de 1986 y los decretos 1601 de 1984, 775 de 1990 y 1843 de 1991) referente a:

- La organización de la salud ocupacional en los lugares de trabajo
- La seguridad industrial maquinarias, equipos y herramientas
- Elementos de protección personal
- La medicina preventiva

➤ **PROGRAMA DE CAPACITACIÓN PARA EL PERSONAL DE ASEO DOMICILIARIO Y EMPRESARIAL**

La presente capacitación tiene como objetivo hacer visibles las prácticas que los sujetos ponen en juego en el desempeño de sus funciones con respecto al oficio, de modo tal que a partir de su intercambio y reflexión, se conviertan en técnicas con posibilidad de ser planificadas y evaluadas, ya sea de forma individual o grupal.

Los contenidos que conforman la capacitación son técnicas para la limpieza y planchado, uso de artefactos electrodomésticos, salud ocupacional de los/las trabajadores/as en sus espacios de trabajo).

a. Planificación del programa

✓ **Perfil de la población meta:** las personas aspirantes a esta formación son generalmente mujeres que provienen de sectores sociales de bajos ingresos, en muchos casos con familias a cargo. La mayoría tiene un nivel educativo básico, sin especialización. Algunas ya tienen experiencia laboral en el servicio doméstico.

Se espera que las y los Auxiliares de Servicios Domésticos Generales cuenten con los conocimientos y habilidades para desarrollar tareas generales de limpieza del mobiliario y edificio, como también del acondicionamiento de la ropa.

Dichas competencias, constituyen un conocimiento previo para la mayoría de las personas de aseo ya que los han adquirido, como saberes tácitos, a lo largo de sus vidas, es decir, su propia experiencia en la labor.

✓ **Perfil del capacitador:** para el desarrollo del programa de capacitación de Servicios Domésticos Generales se han establecido algunos criterios para la selección del personal técnico de orientación:

- Experiencia laboral en alguna rama del oficio (tareas domésticas básicas; cocina; cuidado de personas; entre otras.
- Experiencia de trabajo con grupos humanos, ya sea como capacitador/ a, docente, coordinador/ a, auxiliar; ya sea como personal rentado o voluntario;
- Aspiraciones de realización personal vinculadas a la enseñanza, de manera de garantizar acciones de formación, actualización y perfeccionamiento permanente.
- Posea secundario completo (para contar con conocimientos de cultura general, entre otros; y para facilitar posterior formación docente si es necesario);
- Sea un/a capacitador/a, instructor/ a, profesional, vinculado/a a la educación de adultos, y en la modalidad no formal.

b. Proceso de diseño:

En el proceso del diseño didáctico del servicio es importante valorar la diversidad del sujeto y procurar su promoción como personas con capacidades para la participación social activa y las posibilidades de crear estrategias para relacionarse con el contexto productivo.

El proceso comprende talleres de aprendizaje que le permite a cada persona:

- Reconocerse como sujetos que tienen diferentes posibilidades y marcos de acción a partir de condicionantes culturales y de género.

- Comprenderse en interjuego con el contexto, incrementando su empleabilidad a partir del reconocimiento de sus competencias y de la información obtenida sobre las demandas del contexto laboral.
- Visualizarse como sujeto de derecho reconociendo las normativas legales actuales que lo respaldan.

La formación en actividades de limpieza general desarrolla las competencias básicas fundamentales para el desempeño del personal de aseo en la prestación de servicios de: limpieza de espacios y mobiliario y limpieza y planchado de ropa cocina.

c. Unidad de aprendizaje, contenidos y carga horaria

El curso de Servicios Domésticos Generales se desarrolla en un total estimado de 24 horas, equivalentes a tres días, con requisitos de asistencia total, estipulados en el cronograma de clases.

Este primer curso comprende los tres módulos de aprendizaje que se detallan a continuación, a dictarse según el cronograma propuesto:

✓ Módulos y carga horaria (estimativa)

| | |
|--|---------|
| <i>Módulo 1:</i> Interacción con el contexto productivo (área de servicios): | 4 horas |
| <i>Módulo 2:</i> Higiene y seguridad industrial, Gestión domiciliaria | 4 horas |
| <i>Módulo 3:</i> Prestación de servicios de limpieza: | 8 horas |
| <i>Prácticas:</i> | 8 horas |

d. Estrategia metodológica

Es recomendable implementar una estrategia teórico práctica, que favorezca la participación de mujeres y varones en las diferentes fases de trabajo. De este modo, se propicia el aprendizaje a partir de la reflexión sobre la propia práctica y también la incorporación de técnicas y conocimientos elaborados. También es importante incluir la realización de prácticas, para que las personas pongan en juego lo aprendido en contextos laborales reales.

Entre las estrategias didácticas se pueden implementar: exposiciones, ejercitaciones grupales e individuales, técnicas grupales y estrategias de simulación que faciliten el desarrollo de capacidades para representar la realidad futura, aprender a tomar decisiones y resolver problemas, a partir de la experimentación sobre sucesos recreados, simulados.

e. Mecanismos de evaluación

Teniendo en cuenta que el diseño de capacitación se ha desarrollado según el enfoque de competencias, entre las modalidades de evaluación seleccionadas cobra fundamental importancia la auto evaluación, que retroalimenta los procesos de enseñanza y de aprendizaje, ya que por medio de la misma cada sujeto puede desarrollar a lo largo del proceso formativo, su auto diagnóstico.

Para acompañar este proceso, es conveniente que la COOPERATIVA CENTRO ASEO LTDA. lleve una carpeta de registro individual. Esta carpeta, permite sistematizar el progreso individual en el desarrollo de las competencias, y también realizar anotaciones y síntesis de contenidos que puedan resultar útiles en su desempeño laboral.

f. Recursos y materiales necesarios

Además de una sala con sillas móviles, pizarrón o papelógrafo, y mesas para trabajos en grupo total, en pequeños grupos e individual, es necesario contar con los elementos suficientes en cantidad, y adecuados en cuanto a su nivel de actualización, según la particularidad de cada módulo. Por ejemplo, al desarrollar el módulo de limpieza de ropa, que incluye técnicas de planchado, será importante que las participantes tomen contacto con plancha a vapor, y aprendan esa técnica, dado que ésta se ha generalizado en el uso doméstico.

g. Cronograma de capacitación:

| Días | Actividades con duración de dos horas | | | |
|-------------|--|---------------------------------------|---------------------------------------|-----------------------------------|
| 1 | Presentación y Marco legal de la empresa | Autodiagnóstico y Análisis contextual | Administración y gestión domiciliaria | Higiene y seguridad en el trabajo |
| 2 | Procedimientos generales de limpieza | Técnicas de lavado de ropa | Técnicas de planchado | Revisión y autoevaluación |
| 3 | Prácticas | Prácticas | Prácticas | Prácticas |

h. Desarrollo de las unidades de competencia: Interacción con el contexto productivo para identificar fortalezas y debilidades en la búsqueda de empleo en el área de servicios domiciliarios de aseo.

Limpeza de espacios y mobiliario

| Actividades | Criterios de realización |
|---|--|
| <p>Reconocer y analizar desde la perspectiva de género y empleabilidad, los saberes y habilidades personales (incluyendo los invisibilizados) con respecto a las actividades de limpieza, para integrarlas al desempeño laboral.</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Planifica las actividades de limpieza recuperando los saberes adquiridos en su práctica laboral o familiar. • Sistematiza sus conocimientos y habilidades relativas a la limpieza de espacios y diferentes tipos de mobiliarios. • Actualiza sus conocimientos y habilidades incorporando nuevas técnicas, según requerimientos del campo laboral. |
| <p>Utilizar normas de bio seguridad en la realización de actividades de limpieza y en el tratamiento y conservación de elementos y productos de limpieza.</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Incorpora la aplicación de normas de bioseguridad en la manipulación de los diferentes productos y artefactos. • Considera las posturas corporales más adecuadas para la realización de actividades de limpieza y utiliza elementos de protección personal. |
| <p>Identificar e interpretar información e instrucciones en etiquetas de productos de limpieza y manuales de artefactos.</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Selecciona, prepara y utiliza debidamente los productos de limpieza. • Maneja artefactos y equipos de limpieza siguiendo instrucciones de los manuales respectivos. • Mantiene artefactos y equipos de limpieza en buen estado de conservación y uso. |
| <p>Reconocer diferentes superficies y objetos y aplicar procedimientos y materiales de limpieza adecuados a sus características.</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Selecciona, utiliza y prepara correctamente los productos de limpieza requeridos para cada tipo de superficie u objeto. • Aplica el procedimiento más adecuado a cada tipo de superficie u objeto a limpiar. |
| <p>Planificar y organizar acciones de limpieza, estimando los tiempos requeridos para su ejecución.</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Acuerda con el/la empleador/ra un plan de trabajo, estimando el tiempo necesario para su realización. • Prepara con anticipación los elementos requeridos para la ejecución de las acciones de limpieza. • Controla los resultados de la limpieza realizada. • Ordena los distintos espacios y muebles. • Acondiciona y ordena los elementos utilizados. |
| <p>Controlar y evaluar los resultados de las actividades de limpieza y orden de espacios, muebles y objetos.</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Comunica al/la empleador/ra el cumplimiento de las tareas de limpieza, procurando el mantenimiento por parte de los usuarios. • Prevé necesidades de re-aprovisionamiento de elementos de limpieza y de mantenimiento de artefactos y equipos. |

Limpeza y planchado de ropa

| Actividades | Criterios de realización |
|--|--|
| <p>Reconocer y analizar desde la perspectiva de género y empleabilidad, los saberes y habilidades personales (incluyendo los invisibilizados) con respecto a las actividades de limpieza de ropa para integrarlas al desempeño laboral.</p> | <ul style="list-style-type: none">• Planifica las actividades de limpieza y acondicionamiento de ropa, integrándolas al resto de las actividades.• Manifiesta expresamente sus competencias para la limpieza y acondicionamiento de ropa.• Se informa sobre las características de las prendas a tratar, y de los requerimientos y modalidades en el ámbito de trabajo. |
| <p>Seleccionar y clasificar las prendas según sus características e identificar diferentes modalidades de lavado, secado y planchado.</p> | <ul style="list-style-type: none">• Separa prendas según características de color y tipos de tejido.• Lava prendas a mano y a máquina, seleccionando los productos y la temperatura adecuados para cada caso. |
| <p>Aplicar procedimientos diversos de desmanchado, reconociendo sus fundamentos técnicos.</p> | <ul style="list-style-type: none">• Realiza el proceso de desmanchado, seleccionando y utilizando las sustancias adecuadas, y el procedimiento más apropiado de acuerdo con las características de los tejidos. |
| <p>Utilizar y mantener en condiciones de uso artefactos electrodomésticos utilizados para el lavado, secado y planchado de prendas.</p> | <ul style="list-style-type: none">• Pone en funcionamiento y utiliza artefactos eléctricos y electrónicos, aplicando medidas de seguridad.• Comprende y utiliza los datos y procedimientos indicados en el manual de instrucciones.• Realiza tareas de mantenimiento rutinarias en los artefactos electrodomésticos.• Mantiene el área de lavado, los productos y los artefactos, en condiciones de orden y limpieza. |

| | |
|--|---|
| <p>Realizar las actividades de lavado, secado y planchado adoptando posturas saludables y seguras.</p> | <p>→ • Adopta posturas y utiliza indumentaria adecuada para las tareas de lavado y planchado.</p> |
| <p>Identificar e interpretar información e instrucciones en etiquetas de productos para el lavado y planchado, y en manuales de equipos y artefactos.</p> | <p>→ • Selecciona, prepara y utiliza según sus componentes y características, los productos para el lavado y el planchado.</p> |
| <p>Controlar los resultados de las tareas de lavado, planchado y organización de ropa.</p> | <p>→ • Controla los resultados de la tarea realizada. • Dispone los elementos utilizados para su utilización posterior. • Prevé el reaprovisionamiento de productos y el acondicionamiento de artefactos y equipos.</p> |

i. Evaluación de Capacidades

✓ **Capacidad de comunicar e interactuar**

Se refiere a la capacidad de comunicar ante terceros las actividades realizadas. Asimismo se refiere a la capacidad de comprender y ejecutar consignas orales y escritas y elaborar registros escritos.

✓ **Capacidad para descifrar información escrita**

Se refiere a la capacidad para reconocer palabras clave en una oración y adquirir una comprensión general de un texto breve: etiquetas, manuales de aparatos.

✓ **Capacidad de organización y programación**

Se refiere a la capacidad de ordenar y planificar eficientemente tanto las actividades propias, como las de su ámbito de trabajo. Implica relevar prioridades, clasificar datos de acuerdo a pautas establecidas, reorganizar, estimar recursos y resultados.

✓ **Capacidad de resolución de problemas**

Se refiere a la posibilidad de poner en juego, frente a una situación problemática, los procesos de pensamiento analítico y sintético. Implica formular hipótesis,

abordar caminos alternativos, buscar la información necesaria y arribar a la solución.

✓ **Capacidad de controlar factores de riesgo para la salud**

Se refiere a la capacidad de detectar y anticiparse a los posibles daños a la salud, seleccionando las estrategias de prevención, acorde a la situación de alarma o emergencia.

✓ **Capacidad de ejecutar y evaluar las tareas de limpieza**

Se refiere a la capacidad para realizar las actividades de limpieza previamente planificadas, evaluarlas según criterios personales y sociales de realización. También se incluyen las actividades de mantenimiento y acondicionamiento de elementos y equipos de limpieza.

j. Criterios de evaluación

Habilidades básicas:

- utiliza técnicas para descifrar información escrita de etiquetas de productos de limpieza
- comprende la información escrita
- comunica las actividades realizadas

Seguridad en el trabajo:

- prevé la utilización de normas para el cuidado de la salud
- reconoce las posibilidades y dificultades físicas individuales
- busca estrategias para la resolución de problemas

Procedimientos generales de limpieza edilicia:

- planifica y organiza las actividades y productos necesarios para su realización
- diferencia acciones a desarrollar en tareas de limpieza
- reconoce técnicas de limpieza para diferentes áreas de limpieza
- reconoce productos y técnicas de limpieza para diferentes tipos de superficies.
- pone en práctica los procedimientos de planificación, organización y ejecución de actividades de limpieza
- estima el tiempo necesario para la limpieza de un área de trabajo

Procedimientos generales para la costura de ropa:

- cose botones
- realza ruedo invisible.
- realiza una costura utilizando: punto atrás y zig zag.

Los mismos se evalúan con las siguientes categorías:

- ✓ Aún no lo cumple
- ✓ Lo cumple con dificultad
- ✓ Lo cumple con apoyo
- ✓ Lo cumple con autonomía

3.3.5 Recursos. Los recursos necesarios para la prestación del servicio pueden resumirse en los siguientes:

- ✓ Recurso humano
- ✓ Recurso físico
- ✓ Recurso de insumos

❖ **Recurso Humano.** Para determinar la mano de obra directa necesaria en el desarrollo de las actividades de aseo, se parte del hecho que los asociados devengan compensación por la prestación de los servicios; es decir, que obtendrán ingresos de acuerdo al número de servicios realizados durante el mes.

Para realizar la anterior labor con éxito es necesario contar al menos con diecisiete (17) asociados debidamente capacitados y comprometidos con la empresa para prestar sus servicios en cualquier momento y con la mejor aptitud.

El personal operativo del servicio para los primeros años corresponde a catorce (14) personas de aseo, las cuales realizarán la prestación del servicio en todas sus etapas y colaborarán con el cumplimiento de las políticas de la empresa. Todos los asociados deben ser vendedores de servicios en esencia, en beneficio de una mayor compensación mensual.

El personal del área administrativa de la empresa deberá ser asociado, demostrar aptitud de liderazgo y ser polivalente, de tal forma que desarrolle con eficacia las actividades administrativas, control de calidad y de promoción del servicio.

El área administrativa de la empresa en cabeza del gerente contará con personal multidisciplinario, con excelentes relaciones públicas y comprometida con el crecimiento corporativo de la empresa.

Así mismo, será necesario nombrar una secretaria la cual debe ser asociada y cumplir con funciones de auxiliar contable. Así mismo, un Revisor Fiscal externo, el cual devengará honorarios por los servicios y un tesorero sin pago de compensación que debe ser trabajador asociado. Ver cuadro 94.

Cuadro 94. Recurso humano de la Cooperativa

| AREA OPERATIVA | AREA ADMINSITRATIVA |
|------------------------------|----------------------------|
| 14 asociadas operativas | 1 Gerente general |
| 1 Supervisor(a) del servicio | 1 Secretaria Aux. contable |
| | 1 Revisor Fiscal |
| | 1 Tesorero |

❖ **Recurso Físico.** El equipo necesario para el óptimo funcionamiento de la empresa en su área administrativa corresponde a los muebles y enseres de oficina, el equipo de cómputo y telecomunicaciones. Ver cuadros 95, 96 y 97.

Cabe anotar que los recursos físicos necesarios para la prestación de los servicios, no tienen ninguna restricción para adquirirlos, incluso a nivel del municipio de Barbosa. Sin embargo la empresa debe procurar optimizarlos y adquirir únicamente el equipo que le suministre valor agregado al servicio.

Cuadro 95. Muebles y enseres de oficina

| CANTIDAD | CONCEPTO |
|----------|----------------------------------|
| 1 | Escritorio tipo gerente |
| 1 | Escritorio tipo secretaria |
| 3 | Sillas neumáticas giratorias |
| 1 | Archivador metálico de 3 gavetas |
| 25 | Sillas RÍMAX |
| 3 | Mesas plásticas RIMAX |
| 2 | Papeleras de madera |
| 1 | Cafetera |
| 1 | Extintor |
| 1 | Botiquín primeros auxilios |

Cuadro 96. Requerimiento de equipo de cómputo y comunicaciones

| CANTIDAD | CONCEPTO |
|----------|--|
| 1 | Computador Intel Pentium IV disco duro de 80 GB, teclado, parlantes, quemador, DVD, Mouse, Monitor, scanner, XP. |
| 1 | Impresora HEWLETT PACKARD 3745 |
| 1 | Telefax PANASONIC |
| 1 | Celular NOKIA 1110 |
| 1 | Calculadora CASIO Eléctrica 12 dígitos |

Cuadro 97. Equipo necesario del servicio

| Tipo de servicio | Equipo necesario |
|--|--|
| Lavado de ropa | 5 Lavadoras automáticas LG 15 libras |
| Limpieza de espacios | 3 Brilladoras ELECTROLUX E-606. Potencia 600 W, 5.5 litros. |
| Limpieza de muebles, tapetes y alfombras | 2 Aspiradoras ELECTROLUX MAXTRIO 1.400 W |
| Capacitación | 25 sillas rimax 3 mesas rimax 1 Tablero acrílico |

✓ Utensilios del servicio

10 metros de bayetilla

Así mismo, se detalla el equipo de transporte para el desplazamiento del supervisor y el equipo de limpieza.

✓ Equipos de transporte

Dos (2) motocicletas SUZUKI TS125 Modelo 2000, con parrilla acondicionada para transportar los equipos de aseo.

❖ **Recurso de Insumos.** Tanto los empleados del área administrativa como los del área operativa de la empresa requieren recursos de insumos óptimos y suficientes que le permita la prestación normal del servicio de acuerdo a los objetivos del proyecto.

En el área administrativa los insumos necesarios para el servicio, se limitan a papelería, útiles de escritorio, e insumos de computador y máquinas, los cuales no

tiene inconveniente para su consecución en las ciudades de Barbosa y Tunja a precios, calidad y cantidad óptimas.

En el área operativa el requerimiento de insumos corresponde a detergentes, cera líquida, blanqueador - desinfectante, desmanchador (varsol y límpido), champú para muebles y alfombras, y suavizante. Al igual, son productos de fácil consecución en los principales supermercados de Barbosa, y en las ciudades de Tunja y Bogotá donde se pueden adquirir en volumen a precios más cómodos y en especificaciones óptimas para la limpieza.

3.3.6 Estudio de proveedores. En este ítem se tendrá en cuenta los proveedores de elementos de oficina, equipos y muebles de oficina y equipos de aseo.

❖ **Elementos de oficina:** los proveedores de insumos para oficina con destino al área administrativa, estará a cargo de las papelerías locales y de la región que ofrecen los elementos de oficina.

En el municipio de Barbosa existen tres papelerías importantes donde se podrá adquirir papelería, útiles de escritorio e insumos para computador, a precios competitivos. Estas son: Papelería Horizonte, Papelería Diana e INTERSIS.

❖ **Equipos y muebles de oficina:** los equipos de cómputo y los muebles y enseres de oficina serán adquiridos a través de proveedores de la ciudad de Barbosa y San Gil, donde existe buena oferta y excelente calidad. Estos adquiridos a través de los siguientes proveedores:

- ✓ COMULTRASAN: calle 10 N. 9- 24 Barbosa Santander
- ✓ CONFYSIG: Centro Comercial Jorge Eliécer Gaitán Barbosa Sder.

- ✓ ACADEMIA DEL MUEBLE: calle 14 N. 9-34 San Gil Santander
- ✓ MODULARES DE COLOMBIA: carrera 9 N. 17- 48 Barbosa Santander

❖ **Equipos de aseo:** los equipos necesarios para el aseo domiciliario y empresarial corresponde a lavadoras, brilladoras y aspiradoras. Estos electrodomésticos podrán ser adquiridos con los siguientes proveedores:

- ✓ COMULTRASAN: calle 10 N. 9- 24 Barbosa Santander
- ✓ ÉXITO: Bogotá, Bucaramanga y Tunja
- ✓ CARREFULL: Bogotá
- ✓ MAKRO: Bogotá

3.3.7 Distribución de planta. El diseño y tamaño de las áreas necesarias para cada una de las actividades que se realizarán en la empresa deben planearse lo suficiente, de modo que le permita a empleados desarrollar su función de manera eficiente y cómoda, optimizando en todo caso los espacios y permitiendo ahorro en tiempos de recorrido.

Las áreas que se consideran debe tener la empresa de aseo, se especifican a continuación:

- Recepción de clientes internos y externos
- Oficina administrativa
- Sanitarios para el área administrativa y operativa
- Cuarto de equipos
- Salón múltiple para capacitación y estancia de empleados
- Cuarto de insumos de aseo
- Cuarto de archivo
- Estacionamiento

En la distribución de planta se tuvo en cuenta la flexibilidad en las instalaciones de tal manera que se adapten a cambios futuros. Se tendrá divisiones semi – fijas para el área administrativa.

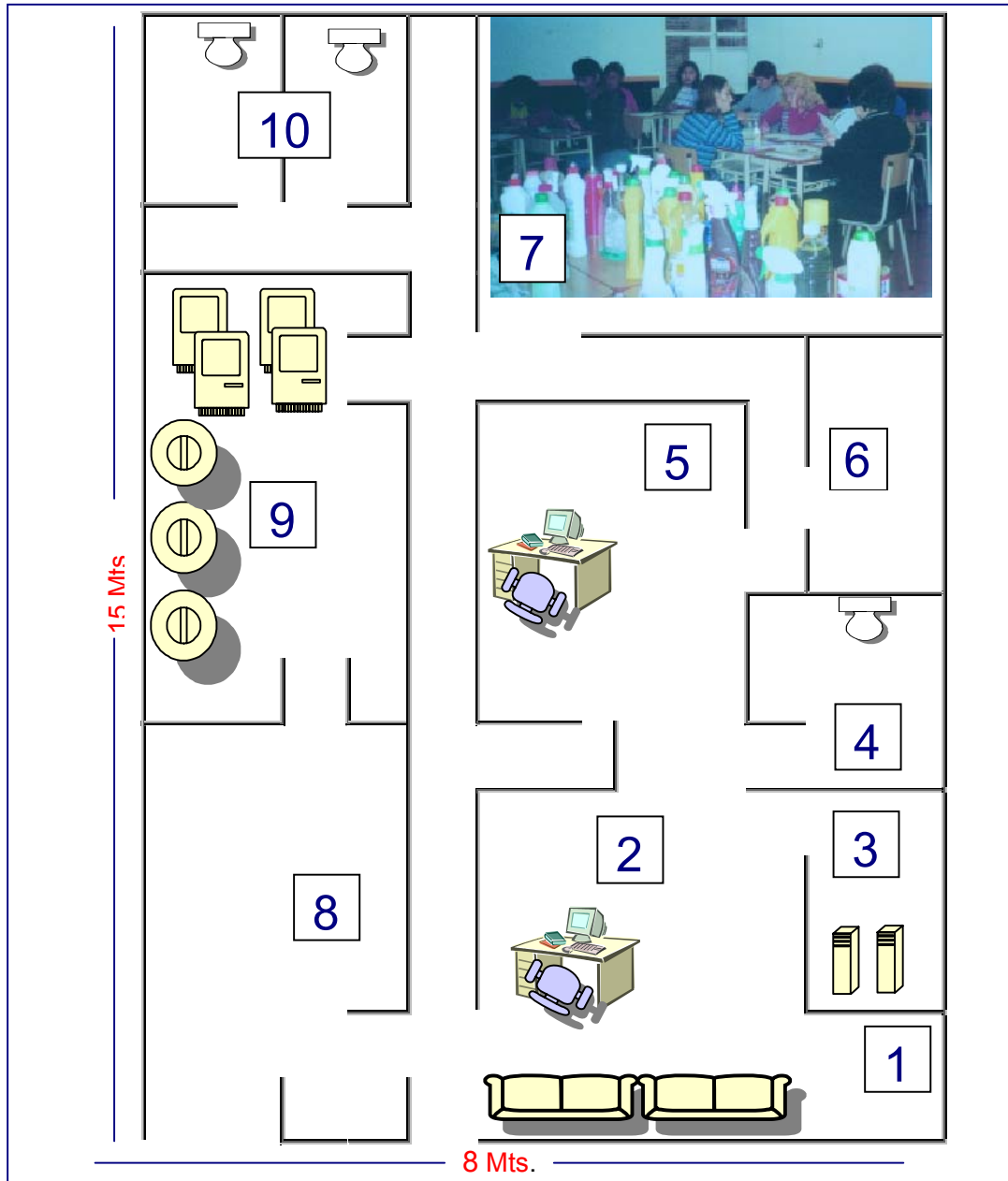
La infraestructura para el funcionamiento de la empresa se adquirirá por arriendo, el terreno tendrá un área disponible de 120m², adecuado según los requerimientos de la empresa. Ver cuadro 98 y gráfico 45.

Cuadro 98. Dimensiones de la empresa por áreas

| Distribución de planta | Dimensiones | Área en M ² |
|---|-------------|------------------------|
| Área administrativa: | | |
| Recepción | 4 x 2 | 8 |
| Oficinas de secretaria y archivo | 4 x 4 | 16 |
| Sanitario | 2 x 3 | 6 |
| Oficina de Gerencia | 3 x 4 | 12 |
| Servicios generales | 1.5 x 4 | 6 |
| Total área administrativa | | 48 |
| Área operativa: | | |
| Cuarto de equipos e insumos | 3 x 6 | 18 |
| Salón múltiple: Capacitación y estancia | 4 x 4 | 16 |
| Sanitario área operativa | 3 x 2 | 6 |
| Estacionamiento | 3 x 6 | 18 |
| Total área operativa | | 58 |
| Total área de la empresa (M²) | | 106* |

* Sumado el área del pasillo principal suma un área de 120 M²

Gráfico 45. Distribución de planta



| | |
|-----------------------------------|--|
| 1. Recepción | 6. Servicios generales: aseo y cafetería |
| 2. Oficina de secretaria | 7. Salón múltiple |
| 3. Archivo | 8. Estacionamiento |
| 4. Sanitario área administrativaz | 9. Cuarto de equipos e insumos |
| 5. Oficina de Gerencia | 10. Baños área operativa |

3.3.8 Logística del servicio. La promoción es particularmente importante en la etapa de introducción, por que el mercado no está enterado del servicio. Después de un par de días de estar la empresa desarrollando la etapa promocional de lanzamiento, el gerente debe realizar gestión personalizada a nivel de empresas y hogares con el objeto de crear conocimiento del servicio de tal forma que facilite la decisión del usuario.

Con el objeto de cumplir los pronósticos de venta de servicios y optimizar al máximo el recurso humano y físico disponible, la empresa de aseo implementará un cronograma de actividades, de tal forma que éstas no coincidan entre sí. Para esto, la COOPERATIVA CENTRO ASEO LTDA. debe hacer saber en la publicidad del servicio, la necesidad de que el usuario solicite el servicio con dos (2) días de anticipación.

Así mismo, la empresa de aseo domiciliario y empresarial, en cabeza de su gerente debe realizar las funciones específicas de marketing y logística después de lanzado el servicio al mercado, observando de cerca las ventas para determinar que segmentos del mercado lo están utilizando, cómo reaccionan los usuarios frente al servicio, y qué hace la competencia para contrarrestarlo. Esta información debe usarse para modificar las estrategias promocionales e incluso algunos aspectos del servicio.

A través del programa publicitario y la gestión permanente del gerente de la empresa, se debe velar para que las metas de servicios a prestar anualmente se cumplan de acuerdo a lo planeado.

Como instrumento para medir el grado de satisfacción del cliente, la empresa instalará en lugar estratégico una urna de sugerencias, la cual servirá para mejorar permanentemente el servicio.

Cabe anotar que en la logística de mercadeo de los servicios se hará uso de todos los recursos físicos y humanos necesarios para prestar un servicio competitivo en relación con los prestados por las personas independientes que cubren el mercado actual a nivel del municipio.

Cada una de las asociadas de la COOPERATIVA CENTRO ASEO LTDA. será dotada con un uniforme distintivo de la empresa y deberá estar en capacidad de prestar servicio adicionales inherentes a la actividad contratada; por ejemplo, si la actividad es de planchado puede pegar algún botón faltante en la prenda.

De igual manera, se dotará a la empresa de equipos de telecomunicaciones como telefax, celular y computadores con los programas más avanzados del mercado, que le permita a la empresa ser competitiva acorde a las exigencias del mercado.

3.4 CONCLUSIONES SOBRE LA VIABILIDAD TECNICA DEL PROYECTO

A través del estudio técnico se puede concluir lo siguiente:

No existen restricciones de importancia que limiten el proyecto, desde el punto de vista de la demanda, los insumos, la tecnología y equipos, la localización y los recursos para su financiación.

Se determinó que prestando 3.242 servicios de lavado de ropa, 3.639 servicios de planchado, 2.832 de limpieza de espacios, 104 de limpieza de muebles y 134 servicios de lavado de cortinas en el primer año que equivale al 10% de la demanda total insatisfecha, se alcanza el nivel óptimo de servicios que la empresa está en capacidad de prestar al usuario en las diferentes etapas del proyecto, alcanzando un nivel de participación en el quinto año del 11% de la demanda total insatisfecha.

La localización más conveniente para el proyecto fue determinada en forma técnica por el Método de Puntos, teniendo en cuenta en todo caso la minimización de los costos; mostrando que el mejor sitio para construir la nueva empresa, es en la calle 9 N. 7-35 del municipio de Barbosa Santander.

En la ingeniería del proyecto se demostró que se dominan los procesos de prestación del servicio en las actividades a desarrollar, de tal manera que permita su optimización.

En cuanto al control de calidad se definieron algunos parámetros básicos a nivel administrativo y operativo, así como un efectivo programa de capacitación que permitirá el aseguramiento de la calidad del servicio.

Se identificaron las necesidades en cuanto al recurso físico, humano, materiales e insumos requeridos para la ejecución del proyecto, concluyendo que las condiciones están dadas para prestar el servicio, contando para ello con suficiente oferta de estos en el mercado.

El diseño de las instalaciones de la empresa le otorga gran flexibilidad en la prestación de los servicios. El área total disponible de 120 m² se distribuyó en las áreas administrativas y operativas.

Los resultados obtenidos en el estudio técnico permiten afirmar que existe viabilidad técnica para la creación de la empresa de aseo en el municipio de Barbosa Santander.

4. ESTUDIO ADMINISTRATIVO

En esta parte del estudio se tratarán los siguientes aspectos:

- ✚ Forma de constitución
- ✚ Constitución de la empresa y
- ✚ Estructura organizacional

4.1 FORMA DE CONSTITUCIÓN DE LA EMPRESA

4.1.1 Forma Jurídica. La COOPERATIVA CENTRO ASEO LTDA. se constituye como empresa asociativa de trabajo sin ánimo de lucro en la cual los trabajadores son simultáneamente los dueños de la empresa, creada con el objeto de prestar conjunta y eficientemente servicios de aseo domiciliario y empresarial para satisfacer las necesidades en hogares y empresas en beneficio de sus asociados y de la comunidad en general.

La cooperativa acompañará a su razón social las palabras " **cooperativa o cooperativo** " estas denominaciones solo podrán ser usadas por las entidades reconocidas como tales por el departamento administrativo nacional de cooperativas, y en todas sus manifestaciones públicas como avisos, publicaciones y propaganda, deberán presentar el número y fecha de la resolución de reconocimiento de personería jurídica o del registro que en su defecto reglamente la Supersolidaria.

De conformidad con la ley 79 de 1988, las cooperativas de trabajo asociado son empresas asociativas sin ánimo de lucro, que vinculan el trabajo personal de sus asociados y sus aportes económicos para la producción de bienes, ejecución de obras y prestación de servicios, en forma autogestionaria.

Se presume que una empresa asociativa no tiene ánimo de lucro, cuando cumpla los siguientes requisitos:

1. Que establezca la irrepartibilidad de las reservas sociales y en caso de liquidación, la del remanente patrimonial.
2. Que destine sus excedentes a la prestación de servicios de carácter social, al crecimiento de sus reservas y fondos, y a reintegrar a sus asociados parte de los mismos en proporción al uso servicios o a la participación en el trabajo de la empresa, sin perjuicio de amortizar los aportes y conservarlos en su valor real.

Por lo tanto, su razón social será “COOPERATIVA DE TRABAJO ASOCIADO CENTRO ASEO LTDA.” y su objeto social será la prestación de servicios de aseo domiciliario y empresarial en el municipio de Barbosa Santander. El número inicial de asociados corresponderá a diecisiete (17).

4.1.2 Constitución Legal. En desarrollo del acuerdo cooperativo, las cooperativas se constituirán por acta de constitución. Véase anexo E, F y G.

La constitución de toda cooperativa se hará en asamblea de constitución, en la cual serán aprobados los estatutos y nombrados en propiedad los órganos de administración y vigilancia.

La dirección y administración de la Cooperativa estarán a cargo de:

1. La Asamblea general
2. El Consejo de Administración
3. El Gerente

La junta de vigilancia estará integrada por asociados hábiles en número no superior a tres, con sus respectivos suplentes; su periodo y las causales de remoción serán fijadas en los estatutos.


El Consejo de Administración allí designado nombrará el representante legal de la entidad, quien será responsable de tramitar el reconocimiento de la personería jurídica.


- ✓ El acta de la asamblea de constitución será firmada por los asociados fundadores, anotando su documento de identificación legal y el valor de los aportes iniciales.
- ✓ El numero mínimo de fundadores será de diez.
- ✓ El reconocimiento de personería jurídica se hará con base en los siguientes requisitos:
 1. Solicitud escrita de reconocimiento de personería jurídica
 2. Acta de asamblea de constitución.
 3. Texto completo de los estatutos.
 4. Constancia de pago de por lo menos el veinticinco por ciento (25%) de los aportes iniciales suscritos por los fundadores, expedida por el representante legal de la cooperativa, y
 5. Acreditar la educación cooperativa por parte de los fundadores, con una intensidad no inferior a veinte (20) horas.
- ✓ La Supersolidaria deberá resolver sobre el reconocimiento de la personería jurídica dentro de los sesenta (60) días siguientes al recibo de la solicitud. Si no lo hiciere dentro del termino previsto, operará el silencio administrativo positivo y la cooperativa podrá iniciar actividades. Dentro de los seis (6) meses siguientes a la ocurrencia del silencio administrativo, el departamento administrativo nacional de cooperativas deberá visitar la cooperativa a fin de verificar que este totalmente ajustada a la ley y a los estatutos. en caso de encontrarse la ocurrencia de violaciones, se le formulará un pliego de

observaciones para que se ajuste a el dentro del termino previsto en las normas reglamentarias, cuyo incumplimiento dará lugar a que se aplique la escala general de sanciones.

- ✓ En el acto de reconocimiento de personería jurídica se ordenará el registro de la cooperativa, el de los órganos de administración y vigilancia y el de su representante legal, debidamente identificado, y se autorizará su funcionamiento.
- ✓ Para todos los efectos legales será prueba de la existencia de una cooperativa y de su representación legal, la certificación que expida la Supersolidaria.

Además de los requisitos de constitución toda empresa debe estar debidamente legalizada ante el estado colombiano, mediante el cumplimiento de una serie de requisitos legales establecidos por el gobierno nacional a los cuales debe someterse para desarrollar libremente sus operaciones y actividades mercantiles. Estos requisitos son de carácter comercial, de funcionamiento, laboral y tributario, y rigen para empresas creadas en forma individual o colectiva.

 **Legalización de Funcionamiento.** El permiso de funcionamiento de la nueva empresa debe ser solicitado en la oficina de Planeación Municipal, el cual otorga un concepto sobre el manejo y uso de suelo del lugar donde se instalará la empresa para ser presentado en la Cámara de Comercio.

 **Legalización Tributaria.** En materia tributaria, las Cooperativas de Trabajo Asociado no obstante en su mayoría estar conformadas por personas de estratos populares y ser alternativa de solución de desempleo, no han recibido tratamiento diferente al que puede recibir otro tipo de cooperativas, tanto en el orden nacional como local.

El sistema Cooperativo por pertenecer al Régimen Especial, no está obligado de declarar Renta y Complementarios; sin embargo son sujetas de Retención y deben cumplir con las demás obligaciones tributarias exigidas para otras empresas:

- ❖ **Impuesto al Valor Agregado (I.V.A.):** es el tributo exigido por el Estado a: productores, importadores y comerciantes con respecto a los artículos o servicios que ellos produzcan, importen o comercialicen.

- ❖ **Retención en la Fuente:** Todas las personas jurídicas y sociedades de hecho, deben efectuar retención en la fuente sobre: pagos o abonos que se hagan por concepto de dividendos, participaciones, honorarios, comisiones, servicios, arrendamientos y demás pagos susceptibles de constituir ingresos. Los porcentajes de retención son los señalados por la ley a través de los denominados Agentes Retenedores.

- ❖ **Impuesto de Industria y Comercio.** El Impuesto de Industria y Comercio es el tributo exigido a aquellas personas naturales y jurídicas, que realizan actividades industriales, comerciales y de servicios. Se liquida de acuerdo a los ingresos brutos, correspondientes al año gravable, presentados por el contribuyente.

Los trámites para el cumplimiento de ésta obligación tributaria consiste en solicitar en la Alcaldía Municipal el Formulario de Declaración y pago del Impuesto de Industria y Comercio y realizar los pagos anualmente, dentro de los plazos y fechas estipulados por la ley.

✚ **Legalización Laboral.** La relación de trabajo entre la cooperativa de trabajo asociado y sus trabajadores asociados, por ser de naturaleza cooperativa diferente del trabajo independiente y al dependiente determinado por la existencia de un empleador ó patrono y de trabajadores salarizados, estará regulada íntegramente por el Estatuto, el reglamento interno y el régimen de compensaciones que establece la presente Ley. En consecuencia dicha relación queda excluida del Código Sustantivo del Trabajo y de las disposiciones legales relativas a los contratos civiles o comerciales.

❖ **Regímenes de trabajo asociado, de compensaciones y de previsión y seguridad social.** El Consejo de Administración de la cooperativa CENTRO ASEO LTDA. diseñará, aprobará y adoptará los regímenes de trabajo asociado, de compensaciones y de previsión y seguridad social, en forma separada o integrados, los cuales deberán ser publicados y estar visibles a los trabajadores asociados, con la constancia de haber sido registrados ante el Ministerio de la Protección Social o quien haga sus veces.

El asociado queda obligado a acatar los regímenes y a cumplir sus disposiciones como expresión de sujeción a las decisiones adoptadas por la cooperativa.

▪ **CONTENIDO DEL RÉGIMEN DE TRABAJO ASOCIADO**

1. Las condiciones o requisitos para la adhesión a la cooperativa.
2. Los derechos, deberes y prohibiciones relativos a la relación de trabajo asociado.
3. La estructura jerárquica que identifique los cargos de dirección y control de la cooperativa.

4. Los aspectos generales en torno a los horarios de trabajo, turnos, trabajos suplementarios o extraordinarios, días de descanso, permisos, licencias y demás formas de ausencias temporales al trabajo así como el trámite para solicitarlas, justificarlas y autorizarlas.
5. Las causales y clases de sanciones, el procedimiento, los órganos competentes para la imposición de las mismas, y la forma de interponer y resolver los recursos.
6. Las causales de exclusión o retiro como asociado relacionadas con las actividades de trabajo con fundamento en la consagración estatutaria y/o de régimen de trabajo asociado y sujetándose al procedimiento previsto en ellos.
7. El procedimiento para la aplicación y reforma del régimen de trabajo asociado.
8. Las demás disposiciones generales que se consideren convenientes y necesarias para regular la actividad de trabajo asociado.

▪ **RÉGIMEN DE COMPENSACIONES**

Se entiende por compensación toda retribución económica no constitutiva de salario que recibe el trabajador asociado por la prestación de sus servicios a la cooperativa en el lugar asignado por la misma.

CENTRO ASEO LTDA. pactará la compensación en dinero y corresponderá a un (1) salario mínimo legal vigente por asociado mensual o su equivalente de acuerdo al número de horas trabajadas en el periodo, la cual en todo caso será concertada y aceptada voluntariamente por el trabajador asociado.

Parágrafo: en el evento en que la compensación sea pactada en especie, esta no podrá ser superior al 50% de su valor total.

✓ **Criterio para la fijación de las compensaciones y forma de reglamentación en la Cooperativa CENTRO ASEO LTDA.**

Las compensaciones por el trabajo asociado se establecerán teniendo en cuenta los presupuestos y resultados económicos de la cooperativa de trabajo asociado y buscarán retribuir en forma adecuada, técnica y justificada el aporte de trabajo, en consideración a los conocimientos requeridos y especialidad del trabajo, su rendimiento, cantidad de trabajo aportado, la función, responsabilidad de la actividad desempeñada y la relación proporcional, equitativa y solidaria entre las diversas compensaciones.

✓ **CONTENIDO DEL REGIMEN DE COMPENSACIONES**

El Régimen de Compensaciones contendrá:

1. Las modalidades de compensaciones, la periodicidad en que serán entregadas, la forma de pago y los demás reconocimientos económicos que se convengan por el trabajo aportado o por los descansos al trabajo.
2. Los pagos que recibe el trabajador asociado para la realización de su labor y que no constituyan compensación ordinaria.
3. Medios: las sumas de dinero que habitual u ocasionalmente entregue la cooperativa al trabajador asociado para cubrir su alimentación, alojamiento, medios de transporte, o gastos de representación, cuando deba trasladarse a un sitio diferente del de su sede habitual, se entregan para que el trabajador asociado cumpla cabalmente sus funciones sin afectar su compensación ordinaria, por lo tanto para ningún efecto hacen parte de esta, ni tienen efectos para la liquidación de las restantes.

4. Las deducciones y retenciones de las compensaciones que se le pueden practicar al trabajador asociado, los requisitos y condiciones para las mismas y el límite a ellas, sin perjuicio de las establecidas por la ley.
5. Los procedimientos o mecanismos que pueden adoptarse en caso de resultados deficitarios.
6. La forma de entrega a los beneficiarios de las compensaciones y demás derechos económicos generados por la relación de trabajo asociado cuando fallezca el trabajador asociado o tenga incapacidad mental o física para recibirlas se sujetará a los procedimientos y el orden de prelación que la legislación laboral ordinaria establece para los trabajadores dependientes en estos eventos.
7. Las demás disposiciones que la cooperativa de trabajo asociado considere necesarias para regular en detalle el régimen de compensaciones y pagos.

✓ **Compensación ordinaria:**

Es la que recibe el asociado en forma permanente, periódica y habitual, la cual se establece teniendo en cuenta la actividad desarrollada, la especialidad y su participación, cuya forma de pago estará consagrada en el régimen de compensaciones.

Por labor desempeñada, los trabajadores asociados, percibirán compensaciones que serán presupuestadas en forma adecuada, técnica y justificada que buscarán retribuir, de la mejor manera posible, el aporte de trabajo con base en los resultados del mismo y las cuales no constituyen salario.

Parágrafo: cuando la Cooperativa de Trabajo Asociado preste servicios a un tercero, la compensación ordinaria que establezca para los trabajadores

asociados vinculados a tales actividades, no podrá ser inferior al salario mínimo mensual legal vigente o su equivalente proporcional en compensaciones fijas o variables de acuerdo a la labor desarrollada.

✓ **Otras compensaciones:**

En la medida que las circunstancias económicas lo permitan y en cumplimiento de los objetivos de la Cooperativa de compensar equitativamente el aporte de trabajo de los trabajadores asociados, el Consejo de Administración podrá acordar otros tipos de compensaciones periódicas bien sean semestrales o anuales, o como incentivos a la productividad, o extraordinarias con base en los resultados, ninguna de las cuales hará parte de la compensación ordinaria. Ni tendrán los efectos de éstas para la liquidación de las otras compensaciones, ni como base para aportes al Sistema General de Seguridad Social y demás derechos económicos establecidos a favor de los trabajadores asociados. Estas compensaciones podrán llevarse parcial o totalmente a incrementar la cuenta individual de aportes sociales, según lo determine el Consejo de Administración. Porque no forman parte de la compensación ordinaria, para ningún efecto.

En todo caso todo trabajador asociado tendrá derecho a un descanso anual compensado y/o proporcional al tiempo de servicio.

▪ **RÉGIMEN DE PREVISIÓN Y SEGURIDAD SOCIAL EN LA COOPERATIVA DE TRABAJO ASOCIADO CENTRO ASEO LTDA.**

Teniendo en cuenta que los trabajadores asociados están asociados a la Cooperativa de Trabajo Asociado mediante una relación de trabajo asociado deberán estar vinculados al sistema de seguridad social integral en salud,

pensión y riesgos profesionales establecido por la Ley 100 de 1993 y las normas que la modifiquen o adicionen.

✓ **Compensaciones base de cotización**

La base de la cotización obligatoria al sistema de seguridad social integral de los trabajadores asociados será el previsto en el régimen de compensaciones como Compensación Ordinaria y en ningún caso el ingreso base de cotización podrá ser inferior al establecido como mínimo por la ley para los trabajadores dependientes.

✓ **Recursos para la seguridad social.**

La Cooperativa de Trabajo Asociado CENTRO ASEO LTDA. preverá en el presupuesto del ejercicio económico los gastos necesarios para el pago de hasta el cuarenta por ciento (40%) las cotizaciones a los diferentes regímenes de la seguridad social integral.

Para tal fin, la cooperativa constituirá un fondo de seguridad social para atender dicho monto de las cotizaciones al sistema integral de la seguridad social el cual podrá alimentarse con cargo al ejercicio, con la parte de los excedentes que de conformidad con la ley la asamblea general destine y con las contribuciones del restante 60% que hagan los trabajadores asociados de conformidad con el régimen de previsión y seguridad social.

A futuro, mediante reglamentación especial se determinará la forma como la Cooperativa aumentará dicho porcentaje de aporte al pago de las cotizaciones, sin perjuicio que pueda destinar a estos fines los recursos del fondo de

solidaridad, los cuales también podrán ser empleados en otros servicios de previsión o solidaridad recreación o bienestar que la cooperativa establezca.

4.2 CONSTITUCION DE LA EMPRESA

Para definir el propósito de la empresa, su razón de ser y algunos aspectos de la cultura organizacional, se establecen a continuación las bases, principios y normas sobre los cuales se regirá la empresa de ase COOPERATIVA CENTRO ASEO LTDA. domiciliada en el municipio de Barbosa Santander

- Visión
- Misión.
- Objetivos.
- Políticas.

4.2.1 Visión. LA EMPRESA CENTRO ASEO LTDA. será la empresa líder en el mercado de servicios de aseo en la provincia de Vélez y Ricaurte para el año 2010; buscará ser el mejor aliado de sus clientes formando parte de su cadena de valor a través de la excelencia de los servicios de aseo prestados, logrando un posicionamiento de imagen corporativa y satisfacción total de sus clientes internos y externos.

Para esto pondrá al servicio de hogares y empresas toda su capacidad operativa, técnica y administrativa, de manera que contribuya por una parte al desarrollo laboral de la mujer, y por otra parte permita al empresario disponer de mano de obra económica y flexible para las actividades de aseo.

4.2.2 Misión. LA EMPRESA CENTRO ASEO, contribuye al éxito y bienestar de sus clientes, liberándolos de cargas domésticas y de aseo en las empresas, mediante un grupo humano calificado y comprometido que aporta a la competitividad de nuestros clientes, asumiendo un servicio profesionalizado de aseo con altos estándares de calidad . Así mismo, somos generadores de empleo aportando a la economía nacional y el desarrollo social.

4.2.3 Objetivos. La dirección administrativa como los empleados deben enfocar los esfuerzos de una manera que los conduzca al logro de los objetivos como un medio para llevar a cabo con éxito la ejecución de las estrategias de afianzamiento del servicio en el mercado.⁹

La Empresa de aseo domiciliario y empresarial, tendrá como objetivo general, lograr una participación en el mercado de servicios igual o superior a los planteados en la capacidad utilizada del proyecto, es decir, la equivalente a 10% de la demanda insatisfecha para los cinco años del proyecto.

Los objetivos específicos serán implantados con base al diagnóstico estratégico de la empresa, los cuales fueron analizados en parte mediante el estudio de mercados.

A través del análisis interno de fortalezas y debilidades y el análisis externo de oportunidades y amenazas de la nueva empresa, se pueden establecer las metas estratégicas que permitirán desarrollar los siguientes objetivos:

- ✓ Crecer en participación de la demanda insatisfecha un 1,4% anualmente que es el índice de crecimiento de hogares en Colombia.

⁹ BARON DE D'CROZ, María Eugenia. Planeación estratégica para la gerencia. Bucaramanga: INSED UIS, 2000. p 180.

- ✓ Generar competencia directa a las personas independientes y empresas que cubren actualmente el mercado objetivo.
- ✓ Optimizar los recursos físicos y humanos al máximo
- ✓ Crear ventaja competitiva en cuanto a precios, valor agregado y eficiencia en el servicio.

4.2.4 Políticas. Las políticas son los procedimientos, reglas y prácticas administrativas específicas que se formulan para estimular y apoyar el trabajo hacia los objetivos fijados por la nueva empresa. En este ítem se desarrollará lo referente a políticas del recurso humano, política de compras de insumos y políticas de ventas del servicio.

❖ **Políticas del Recurso Humano.** Las cooperativas de trabajo asociado en desarrollo del acuerdo cooperativo integrarán voluntariamente a sus asociados para la ejecución de labores intelectuales y materiales, organizadas por la cooperativa para trabajar en forma personal, de conformidad con las aptitudes, capacidades y requerimientos de los cargos, sujetándose y acatando las regulaciones que establezcan los organismos de administración de ésta y sin sujeción a la regulación laboral ordinaria.

El ingreso de asociados se realiza desde el mismo momento en que se celebra el Acuerdo Cooperativo, el cual es el contrato que se celebra con un número determinado de personas, con el objetivo de crear y organizar una persona jurídica de derecho privado denominado cooperativa, cuyas actividades deben cumplirse con fines de interés social y sin ánimo de lucro.

Las políticas del recurso humano se implementarán acorde a la Ley 79 de 1988, en relación a las siguientes características:

1. Tanto el ingreso de los asociados como su retiro sean voluntarios y solo está condicionada a que exista una ocupación laboral para la afiliación.

2. El número de asociados debe ser variable e ilimitado.
3. La cooperativa debe funcionar de conformidad con el principio de la participación democrática.
4. Realizar de modo permanente actividades de educación cooperativa.
5. Garantizar la igualdad de derechos y obligaciones de sus asociados sin consideración a sus aportes.
6. El trabajo administrativo y operativo está a cargo de los asociados, salvo el revisor fiscal.
7. Se debe garantizar que todos los asociados estén protegidos por la Seguridad Social.
8. Los asociados deben participar en la organización del trabajo en las instancias u órganos establecidos por la cooperativa, para garantizar la autogestión.
9. Podrán ser asociados de las cooperativas las personas naturales legalmente capaces y los menores de edad que hayan cumplido catorce años.

❖ **Política de compras.** Los proveedores de insumos serán seleccionados teniendo en cuenta la calidad de los mismos, el tiempo de entrega, precios y descuentos. La papelería y elementos de aseo se comprarán a un proveedor local que ofrezca los productos al menor costo posible.

Con respecto a los insumos de aseo y elementos requeridos para las labores del área administrativa tales como insumos para PC, útiles de escritorio, útiles de aseo y cafetería, se comprará lo necesario para un período trimestral.

❖ **Política de ventas.** La política de venta de servicios constituyen un factor de gran importancia en el momento de atraer clientes y manejar de una forma eficiente la cartera de la empresa.

Se ha determinado que la política de venta de servicios de aseo será de estricto contado en el momento de la prestación del servicio. Lo anterior, teniendo en cuenta los hábitos de pago de esta clase de servicio dentro de la población.

4.3 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

La empresa en esencia implementará una organización de tipo funcional con plena definición de las líneas de autoridad, control basado en la supervisión y división del trabajo.

Sin embargo en el mediano plazo, se propenderá por una estructura organizacional con un estilo administrativo flexible, formal y ágil . Lo anterior basado en la implementación de una cultura organizacional que fortalezca el sentido de pertenencia de los empleados hacia la empresa, asesorados por el gerente que antes debe ser un líder que los impulse a mejorar los niveles de desempeño y a alcanzar las metas o propósitos trazados.¹⁰ Una organización orientada hacia la calidad con personal interdisciplinario y con participación activa en los proyectos que se generen.

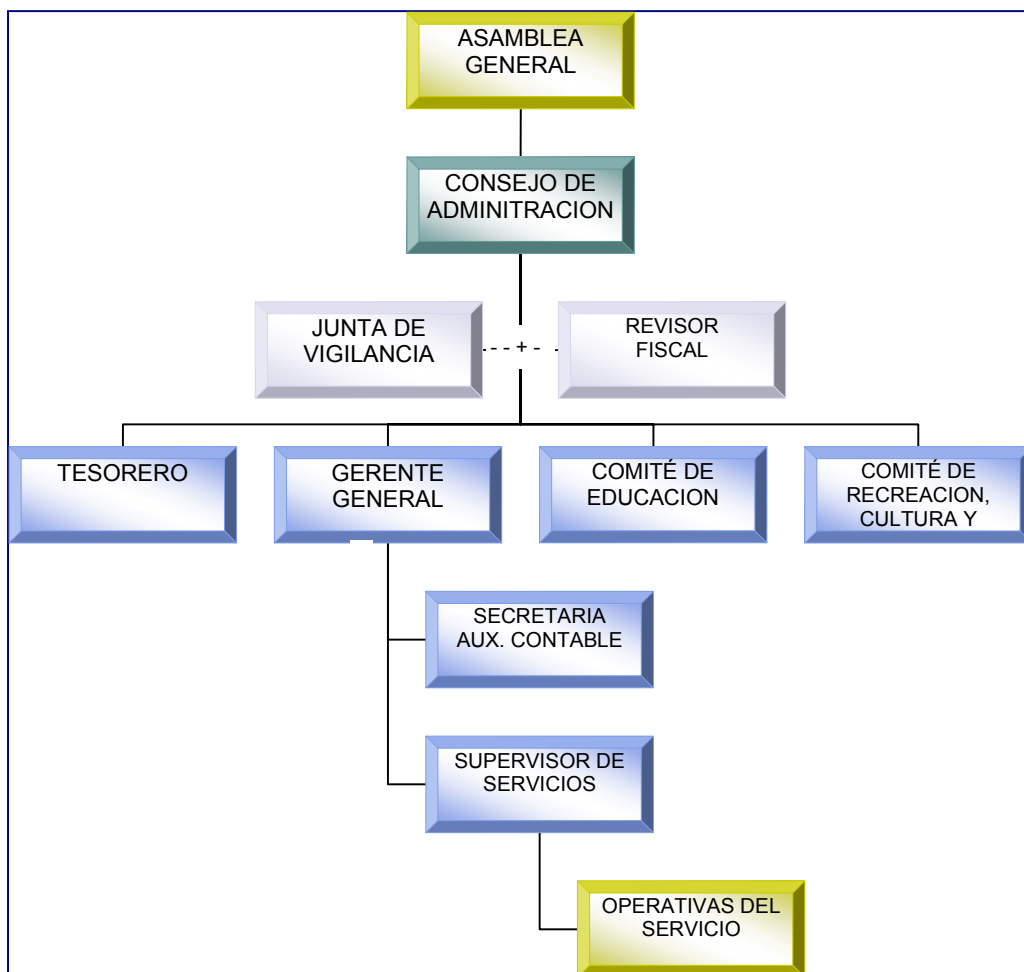
4.3.1 Organigrama. Para llevar a cabo con éxito los objetivos de la organización, la COOPERATIVA CENTRO ASEO LTDA. debe contar en su estructura organizacional con el personal necesario y adecuado a las necesidades de la empresa; sin embargo, haciendo uso racional y óptimo de este recurso, de tal forma que le permita a la cooperativa ser competitiva.

Por tratarse de un proyecto de servicios con funciones centradas en la gerencia, se visualiza una estructura organizacional reducida especialmente en el área

¹⁰ ORTIZ PIMIENTO, Néstor R. Gerencia de la Calidad total. Bucaramanga: INSED UIS, 2000. p. 58.

administrativa, sin que afecte de alguna forma el normal desarrollo de su objeto social. Ver gráfico 46.

Gráfico 46. Organigrama de la Cooperativa de Trabajo Asociado CENTRO ASEO LTDA.



4.3.2 Descripción de funciones. La descripción de cargos facilita los procesos de inducción de empleados nuevos; así mismo, se constituye en la base para realizar los procesos de medición del desempeño del recurso humano en la empresa,

debido a que tiene la función principal y las específicas. Ver cuadros 99, 100, 101, 102, 103, 104, 105 y 106.

Cuadro 99. Descripción de Funciones de la asamblea general

| COOPERATIVA DE TRABAJO ASOCIADO CENTRO ASEO LTDA. | |
|--|-------------------------|
| DESCRIPCION DE FUNCIONES | Hoja 1 de 1 |
| Nombre del cargo: | ASAMBLEA GENERAL |
| <p>Función Principal: elegir el consejo de administración y demarcar las directrices y normas de la organización basadas en los estatutos y la ley.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Establecer políticas y directrices generales de la cooperativa para el cumplimiento del objeto social. • Reformar los Estatutos. • Examinar, aprobar o improbar los informes de los órganos de administración y vigilancia. • Aprobar o improbar los estados financieros de fin de ejercicio. • Destinar los excedentes del ejercicio económico conforme a lo provisto en la Ley en los Estatutos. • Fijar aportes extraordinarios. • Elegir los miembros del Consejo de Administración y de la Junta de Vigilancia y determinar sus honorarios, cuando se considere pertinente. • Elegir el Revisor Fiscal y su suplente y fijar su remuneración. • Conocer y decidir sobre los conflictos y la responsabilidad de los asociados, de los miembros del Consejo de Administración, de la Junta Vigilancia y de los empleados de la Cooperativa, para efectos de sanciones. • Acordar la fusión o incorporación a otras entidades o la transformación en una nueva entidad de naturaleza similar, así como la disolución y liquidación de la cooperativa. • Aprobar su propio reglamento. • Las demás que señale la Ley. | |

Cuadro 100. Descripción de Funciones deL Consejo de Administración

| COOPERATIVA DE TRABAJO ASOCIADO CENTRO ASEO LTDA. | |
|---|----------------------------------|
| DESCRIPCION DE FUNCIONES | Hoja 1 de 2 |
| Nombre del cargo: | CONSEJO DE ADMINISTRACION |
| <p>Función Principal: es el órgano permanente de administración de la cooperativa, subordinado a las directrices y políticas de la Asamblea General y de los Estatutos.</p> | |
| <p>Detalle de Funciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nombrar de su seno a presidente y vicepresidente. • Expedir su propio reglamento y el de cada uno de sus dependencias. • Nombrar, suspender o remover al Gerente General, al secretario, al tesorero y al contador. • Crear y suprimir los cargos o empleos necesarios para el buen funcionamiento de la Cooperativa, señalándoles sus funciones y fijándoles remuneración. • Aprobar los presupuestos de gastos y rentas para cada ejercicio contable y autorizar los traslados y adiciones necesarios. • Nombrar los miembros de Comités Especiales, para que asesoren al Gerente General en determinados programas. • Reglamentar los comités asesores del Consejo de Administración y nombrar los miembros de estos. • Autorizar los gastos extraordinarios que ocurrieren en el curso de cada ejercicio. • Aprobar los reglamentos de las distintas dependencias y organizar sus funciones. • Presentar informes de su gestión a la Asamblea General. • Examinar y aprobar el plan de contabilidad. • Examinar y aprobar en primera instancia, las cuentas, balances, y proyectos que han de presentarse a la Asamblea por parte del Gerente General. <p style="text-align: right;">CONTINUA . .</p> | |

| COOPERATIVA DE TRABAJO ASOCIADO CENTRO ASEO LTDA. | |
|---|----------------------------------|
| DESCRIPCION DE FUNCIONES | Hoja 2 de 2 |
| Nombre del cargo: | CONSEJO DE ADMINISTRACION |
| <p>Función Principal: es el órgano permanente de administración de la cooperativa, subordinado a las directrices y políticas de la Asamblea General y de los Estatutos.</p> | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Autorizar al Gerente General para celebrar operaciones en las cuantías que determine el Consejo de Administración. • Decidir sobre ingresos y retiros de asociados. • Resolver sobre las dudas que se presenten en la interpretación de los Estatutos ajustándose a su espíritu. • Autorizar la adquisición de bienes muebles o inmuebles, su enajenación o gravamen y la constitución de garantías reales sobre ellos. • Autorizar al Gerente General para recibir dinero en mutuo o a cualquier otro título, con garantías reales, prendarias, hipotecarias y personales. • Decidir sobre el ejercicio de acciones judiciales y transigir o conciliar cualquier litigio que tenga la Cooperativa. • Delegar en el Gerente General funciones para casos determinados. La delegación no exonera al Consejo de Administración de la responsabilidad de los actos que ejecute el delegado. • Crear y fortalecer reservas y fondos que estime necesarios para salvaguardar las cuentas de activo y asegurar la estabilidad económica de la entidad. • Fijar la nómina de empleados y aprobar asignaciones mediante normas de carácter general, para los empleados de la administración y la revisoría. En este último caso, será necesario el concepto previo del revisor. • Aprobar o improbar los reglamentos sometidos a su consideración. • Fijar los aportes extraordinarios. • Todas las demás funciones acordes con los presentes Estatutos y normas legales | |

Cuadro 101. Descripción de Funciones del Revisor Fiscal

| COOPERATIVA DE TRABAJO ASOCIADO CENTRO ASEO LTDA. | |
|---|-----------------------|
| DESCRIPCION DE FUNCIONES | |
| Hoja 1 de 2 | |
| Nombre del cargo: | REVISOR FISCAL |
| Función Principal: Establecer vigilancia, fiscalización y control permanente de la cooperativa . | |
| Especificaciones del cargo: | |
| Requisitos: ser contador público con matrícula vigente y no podrán ser asociados a la cooperativa mientras dure el ejercicio de su cargo. | |
| <p>Detalle de Funciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Presentar a la Asamblea general de delegados estados financieros acompañados de un examen financiero con análisis de cuentas. • Cerciorarse de que las operaciones que se celebren por parte de la cooperativa se cumplan, se ajusten a las prescripciones de los Estatutos, a las decisiones de la Asamblea y del Consejo de Administración. • Dar cuenta por escrito al gerente general, al Consejo de Administración y a la Asamblea, según los casos, de irregularidades que ocurran en el funcionamiento de la cooperativa en el desarrollo de sus actividades. • Velar porque se lleve correctamente y en forma actualizada, la contabilidad de la cooperativa y se conserven adecuadamente los archivos de comprobantes de las cuentas impartiendo las instrucciones necesarias para tales fines. • Inspeccionar asiduamente los bienes de la cooperativa y procurar que se tomen oportunamente las medidas de conservación o seguridad de los mismos y de los que ella tenga a cualquier título. • Efectuar el arqueo de los fondos de la cooperativa cada vez que lo estime conveniente y velar porque todos los libros se lleven conforme a las normas contables que sobre la materia tracen las disposiciones legales vigentes. <p style="text-align: right;">CONTINUA . . .</p> | |

| COOPERATIVA DE TRABAJO ASOCIADO CENTRO ASEO LTDA. | |
|--|-----------------------|
| DESCRIPCION DE FUNCIONES | Hoja 2 de 2 |
| Nombre del cargo: | REVISOR FISCAL |
| Función Principal: Establecer vigilancia, fiscalización y control permanente de la cooperativa . | |
| Especificaciones del cargo: | |
| Requisitos: ser contador público con matrícula vigente y no podrán ser asociados a la cooperativa mientras dure el ejercicio de su cargo. | |
| <p>SIGUE . . .</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cooperar con la Superintendencia de la Economía Solidaria y rendir los informes a que haya lugar o le sean solicitados. • Firmar, verificando su exactitud, todos los balances y las cuentas que deben rendirse tanto al Consejo de Administración, como a la Asamblea General o a la Superintendencia de la Economía Solidaria. • Asistir a las reuniones del Consejo de Administración con derecho a voz pero sin voto. • Las demás que le señale la Ley, los Estatutos y las que siendo compatibles con su cargo, le encomiende la Asamblea General. | |

Cuadro 102. Descripción de Funciones del Gerente General

| COOPERATIVA DE TRABAJO ASOCIADO CENTRO ASEO LTDA. | |
|---|---|
| DESCRIPCION DE FUNCIONES | |
| Hoja 1 de 2 | |
| Nombre del cargo: | GERENTE GENERAL |
| Jefe Inmediato: | Consejo de Administración |
| Especificaciones del cargo: | |
| Requisitos: | Título profesional en Gestión Empresarial o similar. Ser asociado |
| Experiencia: | Dos años en cargos similares |
| Compensación: Un salario y medio mínimo legal vigente (\$612.000) más una comisión de 10% por ventas superiores al pronóstico de ventas para el primer año | |
| <p>Función Principal: Representar legalmente a la empresa, planear, organizar, dirigir, ejecutar y controlar toda clase de acciones encaminada a preservar y mejorar los servicios que ofrece la empresa.</p> | |
| <p>Detalle de Funciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Coordinar las actividades en las diferentes secciones de la empresa. • Seleccionar y contratar el personal de la empresa • Establecer relaciones de negocios con los clientes • Promover la contratación de los servicios con clientes potenciales • Diseñar nuevos planes y estrategias del servicio • Visitar a los clientes (potenciales y actuales), con el fin de ofrecer los servicios de la empresa • Fijar metas y ejecutar acciones para incrementar las ventas de los servicios, impulsando las estrategias necesarias. • Manejar las finanzas de la empresa, velando por su crecimiento. • Asistir a reuniones y presentar informes administrativos a la asamblea de socios. | |
| Continúa . . | |

| COOPERATIVA DE TRABAJO ASOCIADO CENTRO ASEO LTDA. | |
|--|---|
| DESCRIPCION DE FUNCIONES Hoja 2 de 2 | |
| Nombre del cargo: | GERENTE GENERAL |
| Jefe Inmediato: | Consejo de Administración |
| Especificaciones del cargo: | |
| Requisitos: | Título profesional en Gestión Empresarial o similar. Ser asociado |
| Experiencia: | Dos años en cargos similares |
| Compensación: Un salario y medio mínimo legal vigente (612.000) más una comisión de 10% por ventas superiores al pronóstico de ventas para el primer año | |
| Función Principal: Representar legalmente a la empresa, planear, organizar, dirigir, ejecutar y controlar toda clase de acciones encaminada a preservar y mejorar los servicios que ofrece la empresa. | |
| <p>Sigue . . .</p> <ul style="list-style-type: none"> • Evaluar y analizar los estados financieros de la empresa, presentando ante la junta de socios alternativas que propendan por la maximización de utilidades. • Elaborar los presupuestos anuales, según las normas establecidas por la empresa • Realizar análisis de Estados Financieros, para la toma de decisiones • Realizar reuniones periódicas con los empleados en procura de solucionar problemas en el servicio y cumplimiento de metas trazadas por la empresa • Conocer y analizar permanentemente las necesidades y expectativas de las empresas y hogares clientes • Procurar el crecimiento corporativo mediante gestión de mercadeo y optimización de los recursos. • Ejecutar cualquier otra función que le sea encomendada por la Junta de socios y que sean inherentes a su cargo. | |

Cuadro 103. Descripción de Funciones del supervisor

| COOPERATIVA DE TRABAJO ASOCIADO CENTRO ASEO LTDA. | |
|--|---|
| DESCRIPCION DE FUNCIONES | |
| Hoja 1 de 2 | |
| Nombre del cargo: | SUPERVISOR DE SERVICIOS |
| Jefe Inmediato: | GERENTE GENERAL |
| Especificaciones del cargo: | |
| Requisitos: | Técnico en Gestión Empresarial. Estudios similares en el SENA. Ser asociado |
| Experiencia: | Un año en cargos similares |
| Compensación: Un salario y cuarto m.l.v. (\$510.000 para el año 2006) | |
| Función principal: Suplir las ausencias temporales del gerente. Transportar en vehículo los equipos de aseo de la empresa, supervisar las funciones operativas, realizar el mercadeo del producto. | |
| <p>Detalle de funciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Planear y organizar las diferentes etapas en el proceso del servicio • Instruir y entrenar el personal a su cargo en el desempeño de sus funciones y cumplimiento de sus obligaciones. • Transportar los equipos de aseo a los hogares y empresas clientes • Hacer cumplir el reglamento interno de trabajo y procedimientos disciplinarios. • Mantener la motivación del personal a su cargo • Estar atento a toda queja o sugerencia que presenten los usuarios del servicio, estableciendo el curso de acción para lograr su total satisfacción. • Propender por una cultura de calidad total en cada uno de los servicios, promoviendo la adopción de normas técnicas. • Atender y promover la venta de los diferentes servicios que conforman el portafolio de la empresa, incrementando la utilización de los mismos • Tramitar la compra de insumos necesarios para el normal desarrollo de las actividades de la empresa | |

| | |
|--|---|
| Continúa . . . | |
| COOPERATIVA DE TRABAJO ASOCIADO CENTRO ASEO LTDA. | |
| DESCRIPCION DE FUNCIONES | |
| Hoja 2 de 2 | |
| Nombre del cargo: | SUPERVISOR DE SERVICIO |
| Jefe Inmediato: | GERENTE GENERAL |
| Especificaciones del cargo: | |
| Requisitos: | Técnico en Gestión Empresarial. Estudios similares en el SENA. Ser asociado |
| Experiencia: | Un año en cargos similares |
| Compensación: Un salario y cuarto m.l.v. (\$510.000 para el año 2006) | |
| Función principal: Suplir las ausencias temporales del gerente. Transportar en vehículo los equipos de aseo de la empresa, supervisar las funciones operativas, realizar el mercadeo del producto. | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Colaborar en las funciones de sus subalternos, cuando la ocasión así lo requiera • Conocer el inmueble donde ha de prestarse el servicio • Presentar informes de quejas y reclamos de los clientes • Trabajar en coordinación con la gerencia en la correcta toma de decisiones • Prestar un adecuado soporte a las personas a su cargo, para la correcta prestación de los servicios de aseo • Verificar el funcionamiento, operación y utilización de los equipos y herramientas, y la observancia de los procedimientos respectivos • Revisar el servicio prestado, realizando aseguramiento de calidad y profesionalismo • Mantener control permanente de los inventarios de insumos, teniendo en cuenta los pronósticos de ventas del servicio • Colaborar con la realización del presupuesto y plan estratégico. • Ejecutar cualquier otra función inherente a su cargo que le sea encomendada por la gerencia. | |

Cuadro 104. Descripción de Funciones de la secretaria Aux. contable

| COOPERATIVA DE TRABAJO ASOCIADO CENTRO ASEO LTDA. | |
|--|--|
| DESCRIPCION DE FUNCIONES | |
| Hoja 1 de 2 | |
| Nombre del cargo: | SECRETARIA AUX. CONTABLE |
| Jefe inmediato: | GERENTE GENERAL |
| Especificaciones del cargo: | |
| Requisitos: | Técnico en Contabilidad del SENA. Asociado Haber recibido capacitación por la empresa |
| Experiencia | Un año en actividades similares Ej. recepcionista, secretaria, auxiliar contable. |
| Compensación: Un salario mínimo legal vigente. (\$408.000 para el año 2006) | |
| Función Principal: Facilitar el trabajo del gerente y en coordinación con éste, responder por la contabilidad y finanzas de la empresa. | |
| <p>Detalle de funciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Firmar conjuntamente con el Presidente del Consejo de Administración los documentos y correspondencia, que por su naturaleza lo requieran • Llevar los libros de actas de todas las sesiones de la Asamblea y del Consejo de Administración y el libro de registro de asociados • Ser la secretaria de la asamblea • Atender y orientar amablemente al público que visite la empresa, proporcionándoles la información requerida • Recibir y transmitir las llamadas telefónicas • Dar tramite a la correspondencia despachada y recibida • Transcribir en computador cartas, memorandos, informes y demás documentos que le sean solicitados • Llevar los registro en los libros, según instrucciones del contador • Procesar la información contable con base en los documentos soportes • Archivar la correspondencia enviada y recibida, al igual que todos los documentos que se desprenda de su objeto social | |

| | |
|---|--|
| Continúa . . . | |
| COOPERATIVA DE TRABAJO ASOCIADO CENTRO ASEO LTDA. | |
| DESCRIPCION DE FUNCIONES | |
| Hoja 2 de 2 | |
| Nombre del cargo: | SECRETARIA AUX. CONTABLE |
| Jefe inmediato: | GERENTE GENERAL |
| Especificaciones del cargo: | |
| Requisitos | Técnico en Contabilidad del SENA. Asociado Haber recibido capacitación por la empresa |
| Experiencia | Un año en actividades similares Ej. recepcionista, secretaria, auxiliar contable. |
| Compensación: Un salario mínimo legal vigente. (\$408.000 para el año 2006) | |
| Función Principal: Facilitar el trabajo del gerente y en coordinación con éste, serán los responsables de la contabilidad y finanzas de la empresa. | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Manejar la caja menor de la empresa, cumpliendo con los parámetros indicados por el gerente • Desarrollar los eventos de promoción programados por la empresa • Responder por documentos en general dados bajo su responsabilidad, asegurándose de su adecuada protección. • Responder por los dineros, documentos y recibos encargados a su responsabilidad, asegurándose de su adecuada protección • Realizar la facturación y recaudos de los servicios prestados a los usuarios • Atender todo tipo de reuniones, a las que tenga que asistir el administrador. • Elaborar la nómina, tramitando los descuentos destinados a la seguridad social. • Realizar las afiliaciones, pagos y novedades de la seguridad social • Entregar informes contables a la junta de socios • En coordinación con el gerente planear y preparar los documentos y asuntos concernientes a las reuniones y asambleas. • Las demás funciones que le asigne el consejo que se deduzcan de los presentes Estatutos y las normas legales | |

Cuadro 105. Descripción de Funciones de las operarias del servicio

| COOPERATIVA DE TRABAJO ASOCIADO CENTRO ASEO LTDA. | |
|--|---|
| DESCRIPCION DE FUNCIONES | |
| Hoja 1 de 1 | |
| Nombre del cargo: | OPERARIAS DEL SERVICIO |
| Jefe inmediato: | SUPERVISOR |
| Especificaciones del cargo: | |
| Requisitos | Título de bachiller. Haber recibido capacitación por la empresa. Ser asociada |
| Experiencia | Un año desarrollando actividades de aseo |
| Compensación: Un salario mínimo legal vigente. (\$408.000 para el año 2006) | |
| Función Principal: Planear y ejecutar todas las labores de aseo que persigue el objeto social de la empresa a nivel de hogares y empresas. | |
| <p>Detalle de funciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Planear y ejecutar las actividades de lavado de ropa • Planear y ejecutar las actividades de planchado de ropa • Planear y ejecutar las actividades de limpieza de espacios • Planear y ejecutar las actividades de limpieza de muebles • Planear y ejecutar las actividades de lavado de cortinas • Realizar mantenimiento preventivo a los equipos y herramientas de la empresa • Mantener control efectivo en cada uno de los procesos del servicio • Dar adecuado uso a los insumos de aseo con el objeto de maximizar recursos. • Almacenar adecuadamente los productos de aseo • Mantener las instalaciones de trabajo organizadas y limpias • Colaborar en la promoción y venta de los servicios de la empresa • Cumplir las demás labores que el gerente les encomiende y que sean inherentes a su cargo. | |

Cuadro 106. Descripción de funciones del tesorero

| COOPERATIVA DE TRABAJO ASOCIADO CENTRO ASEO LTDA. | |
|--|--|
| DESCRIPCION DE FUNCIONES | |
| Hoja 1 de 1 | |
| Nombre del cargo: | TESORERO |
| Jefe inmediato: | GERENTE GENERAL |
| Especificaciones del cargo: | |
| Requisitos: | Ser asociado Haber recibido capacitación por la empresa |
| Experiencia | Un año en actividades similares |
| Compensación: NINGUNA | |
| Función Principal: Manejar contable, económica y financieramente la asociación | |
| <p>Detalle de funciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hacerse cargo de los libros de tesorería, conservar los recibos de los asientos contables y entregarlos al tesorero que lo reemplace. • Firmar conjuntamente con el Director Administrativo los cheques y documentos que impliquen manejo de dinero o de bienes, previa orden impartida por el órgano o dignatario competente. • Establecer los mecanismos de control para garantizar el pago de los aportes de los asociados • Asistir a las reuniones ordinarias y extraordinarias tanto de la junta directiva, como de la Asamblea General. • Autorizar los pagos sujetándose al presupuesto aprobado por la asamblea general y las normas estatutarias. • Rendir informe de tesorería a la Asamblea General cuando lo solicite alguno de los asociados. • Elaborar inventario de los bienes de la Cooperativa conjuntamente con el secretario y el revisor fiscal de la junta directiva. • Recibir donaciones o auxilios económicos de entidades oficiales y particulares, estas últimas con previa autorización del representante Legal. | |

4.3.3 Asignación salarial. La retribución en dinero para el asociado será pactado en el régimen de compensaciones, el cual estará comprendido en una escala que comenzará en un salario mínimo legal vigente mensual e irá ascendiendo de acuerdo al grado de responsabilidad del empleado, es decir, que el personal administrativo estará mejor remunerados que los operativos.

Las compensaciones por el trabajo asociado se establecerán teniendo en cuenta los presupuestos y resultados económicos de la cooperativa de trabajo asociado y buscarán retribuir en forma adecuada, técnica y justificada el aporte de trabajo, en consideración a los conocimientos requeridos y especialidad del trabajo, su rendimiento, cantidad de trabajo aportado, la función, responsabilidad de la actividad desempeñada y la relación proporcional, equitativa y solidaria entre las diversas compensaciones.

Para los cargos administrativos, el criterio para la asignación salarial corresponderá al perfil profesional y experiencia del empleado para desarrollar la labor encomendada.

La compensación para los empleados operativos y secretaria será el equivalente a un salario mínimo legal vigente, para el supervisor de un salario y cuarto mínimo legal vigente y para el gerente de la empresa, salario y medio mínimo legal vigente más una comisión equivalente a 10% por incremento en los servicios planteados para el primer año. Al Revisor Fiscal se le pagarán honorarios por prestación de servicios, equivalente a \$200.000 mensuales. Véase cuadro 107.

Con el objeto de prestar un servicio profesionalizado, la Cooperativa de Trabajo Asociado, suministrará cada cuatro (4) meses una dotación completa de calzado y uniformes, el cual queda estipulado en los estatutos como requisito del personal operativo para realizar las labores de aseo en los hogares y empresas clientes.

Cuadro 107. Asignación salarial de los asociados

| CARGO | COMPENSACION |
|----------------------------|---------------------------------|
| Gerente | 1½ salario mínimo legal vigente |
| Secretaria Aux. contable | 1 salario mínimo legal vigente |
| Asociadas operativas | 1 salario mínimo legal vigente |
| Supervisor(a) del servicio | 1¼ salario mínimo legal vigente |
| Revisor fiscal | Honorarios de \$200.000. |

4.4 CONCLUSIONES DEL ESTUDIO ADMINISTRATIVO

Desde el punto de vista legal el proyecto no tiene inconvenientes, debido a que se conoce a plenitud las normas legales y la reglamentación existente sobre la constitución legal de la empresa cooperativa, en lo que respecta a su legalización comercial, tributaria, laboral y de funcionamiento.

Así mismo, se determinó su viabilidad respecto al recurso humano óptimo y necesario, tanto para el área administrativa, como para el área operativa. Lo anterior teniendo en cuenta que el municipio cuenta con personal calificado y disponible para laborar en las actividades de la empresa.

En lo que respecta a su estructura organizacional, se cuenta con el conocimiento de la estructura organizacional de la cooperativa, su nivel de dependencia y las funciones detalladas para cada cargo.

5. ESTUDIO FINANCIERO

En esta parte del estudio se presenta amplia y rigurosamente cada uno de los elementos que participan en la estructuración financiera del proyecto; en la cual se determina la inversión necesaria para poner en funcionamiento la empresa de aseo domiciliario y empresarial, los costos y gastos en que se incurren por el servicio prestado y los ingresos derivados de los mismos; toda esta información proyectada a cinco años, con lo cual se podrá verificar si es o no económicamente rentable el proyecto en el municipio de Barbosa.

Para obtener un diagnóstico financiero real del proyecto, los egresos e ingresos del servicio serán proyectados a cinco años, aplicando una tasa inflacionaria equivalente al 4,1%. Dicha tasa fue calculada por el Método de Mínimos Cuadrados para el año 2006, teniendo en cuenta los índices inflacionarios de los últimos 4 años así: 2002: 6.99%, 2003: 6.49%, 2004: 5.5% y 2005: 4,85%¹¹

El presente estudio se desarrollará teniendo en cuenta los siguientes ítems:

- Inversiones
- Costos
- Presupuesto de ingresos y egresos
- Punto de equilibrio
- Flujo de caja proyectado
- Estado de resultados
- Balance general y
- Cálculo de razones financieras.

¹¹ www.dane.gov.co

5.1 INVERSIONES

Las inversiones necesarias para el montaje de la empresa de aseo domiciliario y empresarial con sede en el municipio de Barbosa Santander, comprende la apropiación de capital para los siguientes rubros:

- ✓ Inversión fija o tangible
- ✓ Inversión diferida o intangible y
- ✓ Capital de trabajo.

5.1.1 Inversión en activos fijos. Son todos aquellos activos tangibles requeridos para el normal funcionamiento de la empresa. La inversión por concepto de activos fijos a la vez contempla los siguientes rubros: utensilios para el área operativa del servicio, muebles y enseres de oficina, y equipo de cómputo y comunicaciones.

❖ **Equipo de operación.** Comprende los equipos automáticos para la prestación del servicio de aseo, correspondiente básicamente a lavadoras, aspiradoras y brilladoras. Ver cuadro 108.

La inversión en equipo para la prestación del servicio fue calculada teniendo en cuenta la proyección de la demanda del servicio para los cinco años del proyecto, por lo tanto, no se realizará inversión adicional en el transcurso del mismo.

Cuadro 108. Equipo de Operación del Servicio

| Uds. | DESCRIPCION | Costo Unitario | Costo Total |
|-----------------------------|---|----------------|------------------|
| 5 | Lavadoras LG 15 LIBRAS | 630.000 | 3.150.000 |
| 2 | Aspiradoras ELECTROLUX MAXTRIO 1400 W. | 174.400 | 348.800 |
| 3 | Brilladoras ELECTROLUX E-606 600 w 5.5 Lts. | 250.900 | 752.700 |
| Total (Incluido IVA) | | | 4.251.500 |

❖ **Muebles y enseres.** Este rubro está conformado por los muebles de dotación y otros elementos de oficina necesarios para el normal funcionamiento del área administrativa. Ver cuadro 109.

Cuadro 109. Muebles y Enseres de Oficina

| Unidades | DESCRIPCION | Costo Unitario | Costo Total |
|---------------------------|--|----------------|------------------|
| 1 | Escritorio de madera tipo ejecutivo | 290.000 | 290.000 |
| 1 | Escritorio tipo recepción | 140.000 | 140.000 |
| 3 | Sillas giratorias neumática sin brazos | 174.000 | 522.000 |
| 1 | Archivado 3 gavetas | 285.000 | 285.000 |
| 3 | Sillas fijas RIMAX (para sala de espera) | 33.000 | 99.000 |
| 25 | Sillas RIMAX | 18.000 | 450.000 |
| 3 | Mesas plásticas RIMAX | 48.000 | 144.000 |
| 1 | Pizarrón para marcador | 175.000 | 175.000 |
| 1 | Cafetera automática | 60.000 | 60.000 |
| 1 | Extintor | 100.000 | 100.000 |
| 2 | Papeleras de madera | 15.000 | 30.000 |
| Total incluido IVA | | | 2.295.000 |

❖ **Equipo de oficina.** Corresponde al equipo electrónico requerido para el adecuado manejo y tratamiento de la información del área administrativa de la empresa; representados básicamente por los elementos de cómputo y comunicaciones detallados en el cuadro 110.

Cuadro 110. Equipo de Oficina

| Uds. | DESCRIPCION | Costo Unitario | Costo Total |
|---|--|-----------------------|--------------------|
| 2 | Computador CLON INTEL PENTIUM IV de 2.8 GHZ, disco 80 GB, monitor 17", estabilizador 1000 W, impresora HP 3745, teclado, scanner USB, scanner, DVD, licencia Windows XP. | 2.500.000 | 5.000.000 |
| 1 | Calculadora CASIO DR-120 LB, 12 dígitos | 160.000 | 160.000 |
| 1 | Telefax PANASONIC KX FT-77 | 350.000 | 350.000 |
| 1 | Celular NOKIA 1110 (500 minutos) Gratis | 0 | 0 |
| Total equipo de cómputo y comunicaciones | | | 5.510.000 |

❖ **Vehículos.** Corresponde a valor de dos (2) motocicletas tipo cross que serán adquiridas de segunda, con el objeto de transportar el equipo de aseo a los hogares y empresas clientes; así como al supervisor de servicios en ejercicio de sus funciones. El valor correspondiente de este rubro asciende a \$8.000.000.

❖ **Total Inversión fija.** A continuación se muestra el resumen de la inversión fija necesaria del proyecto . Ver cuadro 111.

Cuadro 111. Total Inversión Fija

| DESCRIPCION | VALOR |
|--|-------------------|
| Equipo para la prestación del servicio | 4.251.500 |
| Muebles y enseres de oficina | 2.295.000 |
| Equipo de cómputo y comunicaciones | 5.510.000 |
| Vehículos | 8.000.000 |
| TOTAL | 20.056.500 |

5.1.2 Inversiones diferidas. Son los gastos que se realizan en el período previo al inicio de operaciones de la empresa, y corresponden básicamente a la adquisición de servicios o derechos que son necesarios para la puesta en marcha del proyecto, tales como: el estudio de factibilidad, programa de capacitación, gastos de constitución legal, gastos de lanzamiento relacionados con promoción y publicidad y adecuaciones locativas.

La empresa adquirirá en arriendo una infraestructura física en óptimas condiciones y distribución de planta adecuada para la prestación del servicio, por lo tanto, las adecuaciones locativas se limitan a pintura y algunas adiciones simples relativas a la imagen del servicio.

La inversión diferida será amortizada totalmente en el transcurso de los cinco años siguientes al inicio de actividades de la empresa, ver cuadro 112.

Cuadro 112. Inversiones Diferidas

| DESCRIPCION | VALOR TOTAL |
|--|------------------|
| Planeación del proyecto: | |
| Estudio de factibilidad | 2.062.000 |
| Programa de capacitación: Cooperativismo y servicios | 600.000 |
| Administración del proyecto: | |
| Requisitos de constitución: actas, licencia etc. | 200.000 |
| Programa de publicidad y promoción | |
| Presupuesto de lanzamiento | 1.080.000 |
| Adecuaciones locativas: | |
| Pintura y otras adecuaciones de planta | 300.000 |
| TOTAL | 4.242.000 |

5.1.3 Inversiones de capital de trabajo. La inversión de capital de trabajo fue calculada teniendo en cuenta dos aspectos: primero teniendo en cuenta el flujo de efectivo de la empresa producto de la retribución por el servicio prestado, y segundo, la característica intermitente del servicio.

Por una parte se tendrá una política de cobro del servicio de estricto contado según es usual en el mercado, por lo tanto, el monto de capital necesario para cubrir los costos y gastos ocasionados fueron calculados para primeros cuarenta y cinco (45) de operaciones de la empresa de aseo

Para asignar el monto de capital de trabajo es necesario cuantificar los costos y gastos incurridos en la prestación de los servicios para el primer año de existencia de la empresa, los cuales serán analizados a continuación:

❖ **Costos de prestación del servicio.** Estos representan los desembolsos en efectivo o en especie que la empresa realizará en el área operativa para atender las necesidades u obligaciones de su objeto social.

El programa de operación (servicios) que la empresa llevará a cabo en cada uno de los cinco (5) años del proyecto ya fue determinado en el estudio técnico, y está relacionado básicamente con la capacidad utilizada del proyecto (ver cuadro 91), los recursos humanos y físicos planteados en los cuadros 94,95 y 96, así como los insumos necesarios en la prestación del servicio de aseo.

En el primer año del proyecto se prestarán 3.242 servicios de lavado de ropa, 3.639 servicios de planchado, 2.832 de limpieza de espacios, 104 de limpieza de muebles y 134 servicios de lavado de cortinas que equivale al 10% de la demanda total insatisfecha. Véase cuadro 85.

➤ **Materiales e insumos.** Por las características del proyecto, corresponde a los costos por concepto de insumos que intervengan directamente en el componente del servicio de aseo.

Estos insumos están relacionados con el lavado de ropa y cortinas, limpieza de espacios y muebles tales como: detergentes, desmanchadores (varsol y límpido), champú para muebles y alfombras, suavizantes y blanqueador - desinfectantes (hipoclorito). Véase cuadro 113.

Cuadro 113. Insumos necesarios en la prestación del servicio de aseo

| Actividad | Insumo | Consumo mensual | Consumo anual | Costo unitario | Costo total anual |
|--------------------------------|--------------|-----------------|---------------|----------------|-------------------|
| Lavado ropa 3.242 Servicios | Detergente | 52 Kg. | 624 Kg. | 5.200 | 3.244.800 |
| | Blanqueador | 29 L. | 348 L. | 1.200 | 417.000 |
| | Suavizante | 40 L. | 480 L. | 3.900 | 1.872.000 |
| <i>Subtotal</i> | | | | | 5.533.800 |
| Planchado 3.639 Servicios | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| <i>Subtotal</i> | | | | | 0 |
| L. Espacios 2.832 Servicios | Detergente | 24 Kg. | 288 Kg. | 5.200 | 1.497.600 |
| | Hipoclorito | 26 L. | 312 L. | 1.200 | 374.400 |
| | Cera líquida | 29 L. | 348 L. | 6.000 | 2.088.000 |
| | Varsol baño | 12 L. | 144 L. | 5.200 | 748.800 |
| <i>Subtotal</i> | | | | | 4.708.800 |
| L. muebles 104 Servicios | Champú M. | 4.6 Lts | 55 L. | 4.600 | 253.000 |
| | Varsol | 1 L | 12 | 5.400 | 64.800 |
| <i>Subtotal</i> | | | | | 317.800 |
| L. cortinas 134 Servicios | Detergente | 2 Kg. | 24 | 5.200 | 124.800 |
| | Suavizante | 2 Lts. | 24 | 3.900 | 93.600 |
| <i>Subtotal</i> | | | | | 218.400 |
| TOTAL | | | | | 10.778.800 |

➤ **Mano de obra directa.** Corresponde a los costos por concepto de compensaciones y seguridad social, efectuados a los asociados que laboran directamente en el área de operación del servicio.

A través de las compensaciones se buscará retribuir de la mejor manera posible el aporte de trabajo con base en el número de servicios de aseo domiciliario prestados al mes; lo cual significa que no devengarán prestaciones sociales de ninguna índole.

En el área operativa del servicio se evaluará el costo por mano de obra directa a través de catorce (14) asociadas operativas, las cuales están en capacidad de cubrir la proporción del mercado planteado en el estudio técnico, trabajando ocho horas diarias y 288 días al año. Véase cuadro 114.

Cuadro 114. Costo Mano de Obra Directa

| Personal | Cantidad | Compensación Mensual | Costo mano de obra anual | Retribución total anual |
|---|----------|----------------------|--------------------------|-------------------------|
| Asociadas Trabajadoras | 14 | 408.000 | 68.544.000 | 68.544.000 |
| + Dotación aprobada en estatutos: 150.000 C/u (22) al año | | | | 3.300.000 |
| TOTAL | | | | 71.844.000 |

➤ **Costos Indirectos del servicio.** También llamados costos generales y están relacionados con el área de operación del servicio.

- **Materiales indirectos:** hacen referencia a los elementos de aseo de instalaciones tomadas en arriendo en cumplimiento del objeto social de la empresa, así como el botiquín de primeros auxilios. El costo de este rubro será asumido en 90% por el área operativa (\$677.900), y el 10%, por el área administrativa de la empresa (\$75.300). Ver tabla 5.

Tabla 5. Materiales Indirectos del Servicio

| Concepto | Cantidad mensual | Costo unidad | Consumo Unid /año | Costo anual |
|--------------------------|------------------|--------------|-------------------|----------------|
| Escobas | | 3.000 | 4 | 12.000 |
| Cepillos - churruscos | | 1.500 | 4 | 6.000 |
| Traperos | | 3.800 | 4 | 15.200 |
| Jabón detergente (Kg.) | 1 | 4.000 | 12 | 48.000 |
| Hipoclorito (galón) | ½ | 4.800 | 6 | 28.800 |
| Bayetilla (metros) | 2 | 3.000 | 24 | 72.000 |
| Guantes de látex | 22 | 800 | 264 | 211.200 |
| Botiquín primeros aux. | 1 | 30.000 | 12 | 360.000 |
| TOTAL COSTO | | | | 753.200 |
| C. AREA OPERATIVA | | | | 677.900 |

- **Mano de obra indirecta:** corresponde al 100% del sueldo del supervisor, quien realiza la función de supervisión en el proceso del servicio y traslada los equipos de aseo a los hogares y empresas clientes. Véase cuadro 115.
- **Otros costos generales del servicio:** corresponde a otros costos relacionados con la función operativa del servicio como son: el costo por concepto de arriendo, servicios públicos (energía y acueducto), depreciación e impuestos. Ver tabla 7.

Cuadro 115. Mano de obra indirecta

| Personal | Cantidad | Compensación Mensual | Costo mano de obra anual | Retribución total anual |
|--|----------|----------------------|--------------------------|-------------------------|
| Supervisor | 1 | 510.000 | 6.120.000 | 6.120.000 |
| + Dotación aprobada en estatutos: 150.000 al año | | | | 150.000 |
| TOTAL | | | | 6.270.000 |

El cálculo de los costos generales del servicio se establecieron con base en los siguientes parámetros:

- ✓ **Canon de arrendamiento:** corresponde al costo del arrendamiento de infraestructura locativa donde funcionará la empresa de aseo. El canon de arriendo mensual es de \$300.000. El costo asignado al área operativa es de 55% proporcional al área total de planta (ver cuadro 98), es decir, \$165.000 mensuales ó \$1.980.000 anuales.
- ✓ **Servicios públicos:** el costo de energía eléctrica y acueducto para las necesidades de la empresa de aseo, se analizó con base al valor promedio pagado en el sector de ubicación de la empresa, teniendo en cuenta los costos fijos y variables del servicio.
El costo total anual fue calculado en \$1.560.000, del cual se asigna para el área operativa el 70% equivalente a \$1.092.000 entre servicio de luz y agua. Cabe anotar que dicho porcentaje fue calculado en razón al mayor consumo de luz y agua del área operativa en labores de lavado de cortinas procedentes de las empresas clientes.
- ✓ **Depreciación:** se realizó el cargo en sistema de línea recta, con base al valor del equipo de aseo y vehículos. Ver tabla 6.
- ✓ **Mantenimiento:** equivalente al 2% del costo del equipo de operación y equipo de transporte, el cual asumirá los costos de reparaciones y mantenimiento preventivo, equivalente a \$245.030.
- ✓ **Seguro todo riesgo:** calculado en el 1% con base al costo total del equipo directo del servicio (\$20.056.500), el cual asciende a \$200.570.
- ✓ **Mantenimiento de vehículos:** dentro del rubro de costos generales también se deben tener en cuenta los gastos por concepto de mantenimiento de las motocicletas que transportan el equipo hasta el hogar o empresa cliente, así como el pago de impuestos y seguro obligatorio SOAT.

Tabla 6. Depreciación y Amortización de Activo Fijo y Diferido

| Concepto | Valor | % | Año 1 | Año 2 |
|---------------------------|-------------------|-----|------------------|------------------|
| Equipo del servicio | 4.251.500 | 20% | 850.300 | 850.300 |
| Muebles de oficina | 2.295.000 | 20% | 459.000 | 459.000 |
| Equipo de cómputo | 5.510.000 | 20% | 1.102.000 | 1.102.000 |
| Equipo de transporte | 8.000.000 | 20% | 1.600.000 | 1.600.000 |
| Total Depreciación | 20.056.500 | | 4.011.300 | 4.011.300 |
| Inversión Diferida | 4.242.000 | 20% | 848.400 | 848.400 |
| Total Diferidos | 4.242.000 | | 848.400 | 848.400 |
| TOTAL | 24.298500 | | 4.859.700 | 4.859.700 |

| Concepto | % | Año 3 | Año 4 | Año 5 |
|---------------------------|-----|------------------|------------------|------------------|
| Equipo del servicio | 20% | 850.300 | 850.300 | 850.300 |
| Muebles de oficina | 20% | 459.000 | 459.000 | 459.000 |
| Equipo de cómputo | 20% | 1.102.000 | 1.102.000 | 1.102.000 |
| Equipo de transporte | 20% | 1.600.000 | 1.600.000 | 1.600.000 |
| Total Depreciación | | 4.011.300 | 4.011.300 | 4.011.300 |
| Inversión diferida | 20% | 848.400 | 848.400 | 848.400 |
| Total Diferidos | | 848.400 | 848.400 | 848.400 |
| TOTAL | | 4.859.700 | 4.859.700 | 4.859.700 |

Tabla 7. Costos Generales del Servicio

| Concepto del costo | Costo fijo anual | C. variable anual | Costo anual en pesos |
|---------------------------------------|------------------|-------------------|----------------------|
| Canon de arriendo | 1.980.000 | | 1.980.000 |
| Luz | 36.000 | 564.000 | 600.000 |
| Agua | 144.000 | 348.000 | 492.000 |
| Depreciación: equipo y vehículo | 2.450.300 | | 2.450.300 |
| Mantenimiento | 245.030 | | 245.030 |
| Seguro todo riesgo | 200.570 | | 200.570 |
| <i>Mantenimiento de motocicletas:</i> | | | |
| Gasolina | | 1.040.000 | 1.040.000 |
| Aceite | | 120.000 | 120.000 |
| Repuestos | | 200.000 | 200.000 |
| Llantas | | 70.000 | 70.000 |
| Seguro e impuestos | 430.000 | | 430.000 |
| TOTAL | 5.485.900 | 2.342.000 | 7.827.900 |

➤ **Total costos de producción.** A continuación se muestra el consolidado de los costos del área operativa para el primer año del proyecto. Véase cuadro 116.

Cuadro 116. Total Costos del Área Operativa del Servicio (primer año)

| Costos de producción | Costo anual |
|-------------------------------|-------------------|
| Materiales directos | 10.778.800 |
| Mano de obra directa | 71.844.000 |
| Mano de obra indirecta | 6.270.000 |
| Materiales indirectos | 677.900 |
| Costos generales del servicio | 7.827.900 |
| TOTAL | 97.398.600 |

❖ **Gastos de administración y ventas.** En este ítem se analizarán las compensaciones del personal que labora en el área administrativa de la empresa de aseo, así como otros gastos relacionados con la gestión administrativa.

Los gastos por concepto de nómina, corresponden a los devengados por el gerente de la empresa, una secretaria - auxiliar contable y un revisor fiscal (externo) quien devengará honorarios mensuales. Ver cuadro 117.

El gerente devengará una compensación de un salario y medio mínimo legal vigente más una comisión por ventas superiores a las pronosticadas para el primer año del proyecto. El revisor fiscal devenga honorarios mensuales por prestación de servicios por valor de \$200.000.

Cuadro 117. Presupuesto de Sueldos Administrativos (primer año)

| Cargo | Cantidad | Compensación Mensual | Gasto mano de obra anual | Compensación total anual |
|--|----------|----------------------|--------------------------|--------------------------|
| Gerente | 1 | 612.000 | 7.344.000 | 7.344.000 |
| Secretaria | 1 | 408.000 | 4.896.000 | 4.896.000 |
| Revisor fiscal | 1 | 200.000 | 2.400.000 | 2.400.000 |
| + Dotación aprobada en estatutos: 150.000 al año (2 asociados) | | | | 300.000 |
| TOTAL | | | | 14.940.000 |

Así mismo, se causan otros gastos relacionados con la gestión directiva, los cuales se definen a continuación, y están relacionados en la tabla 8.

- ✓ La depreciación corresponde al valor de los muebles y equipo de oficina y comunicaciones para el primer año del proyecto calculados en la tabla 6.

- ✓ La amortización de diferidos en el área administrativa está representada por el valor total de los activos intangibles. Ver tabla 6.
- ✓ El valor del arriendo anual de las instalaciones de la empresa, es de \$3.600.000, del cual el 45% será asumido por el área administrativa equivalente a \$1.620.000, porcentaje proporcional al área administrativa según la distribución de planta planteada en el cuadro 98.
- ✓ El valor correspondiente a provisión para el mantenimiento del equipo de computo y comunicaciones se asigna en 3% anualmente sobre su costo histórico (\$5.510.000), equivalente a \$165.000.
- ✓ Los gastos por concepto de útiles de aseo ya fueron calculados en forma global (ver tabla 5), de los cuales se asignan como gasto administrativo el 10%, equivalente a \$75.300.
- ✓ El servicio de celular comprende un plan empresarial por un valor mensual de \$80.000, con lo cual la empresa dispone de 500 minutos. El servicio de telefax está calculado en un costo fijo mensual de \$15.000 y un costo variable mensual de \$35.0000.
- ✓ El programa de publicidad y promoción para el primer año del proyecto ya fue calculado en el estudio de mercados (véase cuadro 84), cuyo valor asciende a \$1.810.000 para su etapa de operación
- ✓ El seguro todo riesgo correspondiente al equipo y muebles de oficina se calculó en 1% sobre el valor de dichos rubros, equivalente a \$78.050.

Tabla 8. Presupuesto de Otros Gastos Administrativos y de Ventas

| Concepto del gasto | Gasto fijo Anual | G. Variable Anual | Gasto anual en pesos |
|--|------------------|-------------------|----------------------|
| Depreciación administrativa | 1.561.000 | 0 | 1.561.000 |
| Amortización diferida | 848.400 | 0 | 848.400 |
| Arrendamiento (45% del canon) | 1.620.000 | 0 | 1.620.000 |
| Mantenimiento Eq. Oficina y computo | 165.000 | | 165.000 |
| Telefax y celular | 1.140.000 | 420.000 | 1.560.000 |
| Útiles, papelería e insumos de cómputo | 0 | 180.000 | 180.000 |
| Elementos de aseo | 75.300 | 0 | 75.300 |
| Seguro equipo de oficina: 1% | 78.050 | 0 | 78.050 |
| Servicios públicos: Luz y agua | 90.000 | 378.000 | 468.000 |
| Programa de publicidad y promoción* | 1.810.000 | 0 | 1.810.000 |
| TOTAL | 7.387.750 | 978.000 | 8.365.750 |

Cuadro 118. Total Gastos Administrativos y de Ventas del Servicio

| Tipo de gasto | Valor anual |
|--|-------------------|
| Compensaciones área administrativa | 14.940.000 |
| Otros gastos administrativos y de ventas | 8.365.750 |
| TOTAL | 23.305.750 |

❖ **Gastos financieros.** Los gastos financieros son los desembolsos en efectivo que la nueva empresa debe asumir por concepto del crédito bancario en el evento de financiar total o parcialmente la inversión del proyecto. Sin embargo, para efecto del presente proyecto no se incurrirá en dichos gastos en razón a que éste será financiado en su totalidad con recursos propios, procedentes de las diecisiete (17) trabajadoras asociadas.

❖ **Total capital de trabajo.** La inversión adicional líquida que debe aportarse para que la empresa empiece a elaborar los servicios de aseo, fue determinada según los siguientes criterios:

Se asume que todas las ventas serán realizadas de estricto contado, según es la práctica de la competencia a nivel del área de estudio.

Se considera que al inicio de actividades, el cumplimiento del pronóstico de ventas no será fácil, especialmente por el carácter intermitente del servicio, por lo cual se debe ser cauto con el flujo de efectivo esperado para sufragar los costos y gastos normales del objeto social de la empresa.

En consecuencia, el valor que conforma la asignación para capital de trabajo será el equivalente a los costos y gastos para cuarenta y cinco (45) días de actividad, con excepción del rubro de compensaciones que equivaldrá a un (1) mes; restándole el valor por concepto de depreciación; ver cuadro 119.

Cuadro 119. Inversión para Capital de Trabajo

| Concepto del costo | Total costo anual | K. de trabajo para 45 días |
|--|--------------------|----------------------------|
| Costos de producción | | |
| Materiales directos | 10.778.800 | 1.347.350 |
| Mano de obra directa | 71.844.000 | 5.987.000 |
| Mano de obra indirecta | 6.270.000 | 783.750 |
| Materiales indirectos | 677.900 | 84.750 |
| Costos generales del servicio* | 5.377.600 | 672.200 |
| Gastos de Administración | | |
| Compensaciones área administrativa | 14.940.000 | 1.245.000 |
| Otros gastos administrativos y ventas* | 5.956.350 | 744.550 |
| Total | 115.844.650 | 10.864.600 |

* No incluye el valor por concepto de depreciación y gastos diferidos

5.1.4 Inversión total. A continuación se presenta el resumen de las inversiones requeridas para la puesta en marcha del proyecto de aseo domiciliario y empresarial. Ver cuadro 120.

Cuadro 120. Resumen Inversiones del Proyecto

| INVERSIONES | VALOR |
|--------------------|-------------------|
| Activo fijo | 20.056.500 |
| Activo diferido | 4.242.000 |
| Capital de trabajo | 10.864.600 |
| TOTAL | 35.163.100 |

5.1.5. Fuentes de financiamiento

❖ **Recursos propios.** El proyecto se realizará en 100% con los aportes de las diecisiete (17) trabajadoras asociadas, los cuales realizarán su aporte en efectivo, títulos valores a la vista, o en especie; de la siguiente manera: las catorce (14) asociadas operativas realizarán un aporte equivalente a cuatro y medio (4.5) salarios mínimos legales vigentes para 2006 (\$1.836.000) cada una, con lo cual se obtendrá un capital de \$25.704.000.

El valor restante equivalente a \$9.459.100 corresponderá al aporte de las tres (3) asociadas que laboran en el área administrativa, es decir, un aporte individual de \$3.153.033.

❖ **Recursos de terceros.** La Cooperativa de Trabajo Asociado CENTRO ASEO LTDA. no hará uso de financiamiento externo para cubrir la inversión en activos y

capital de trabajo, en razón a que las trabajadoras asociadas asignarán recursos propios.

5.2 COSTOS

5.2.1 Costos fijos. Se caracterizan por que permanecen constantes dentro de un período determinado, sin importar el volumen de producción de productos ó servicios. Ver tabla 9.

Tabla 9. Costos y Gastos Fijos del Proyecto

| Concepto del costo | Costo fijo anual |
|---|-------------------|
| Costos de operación: | |
| Mano de obra indirecta | 6.270.000 |
| Costos generales del servicio | 5.485.900 |
| Total costos fijos | 11.755.900 |
| Gastos de Administración y ventas: | |
| Sueldos y prestaciones | 14.940.000 |
| Otros gastos administrativos y de ventas | 7.387.750 |
| Total gastos fijos | 22.327.750 |
| Total costos y gastos fijos | 34.083.650 |

5.2.2 Costos variables. Se caracterizan por que cambian o fluctúan en relación directa a un determinado volumen de servicios. Ver tabla 10.

Tabla10. Costos y Gastos Variables del Proyecto

| Concepto del costo | Costo variable anual |
|--|----------------------|
| Costos de producción: | |
| Materiales directos | 10.778.800 |
| Mano de obra directa | 71.844.000 |
| Materiales indirectos | 677.900 |
| Costos generales de fábrica | 2.342.000 |
| Total costos variables | 85.642.700 |
| Gastos de Administración: | |
| Otros gastos administrativos y de ventas | 978.000 |
| Total gastos variables | 978.000 |
| Total costos y gastos variables | 86.620.700 |

Cuadro 121. Resumen de Costos y Gastos Totales

| Concepto | | Costos y gastos totales | Clasificación de costos y gastos |
|--------------|-----------|-------------------------|----------------------------------|
| Costos | Fijos | 11.755.900 | 97.398.600 |
| | Variables | 85.642.700 | |
| Gastos | Fijos | 22.327.750 | 23.305.750 |
| | Variables | 978.000 | |
| Total | | 120.704.350 | 120.704.350 |

5.2.3 Costos totales unitarios. El servicio de aseo domiciliario comprende un servicio integral relacionado con lavado de ropa, planchado de ropa, limpieza de espacios, limpieza de muebles y lavado de cortinas.

El costo unitario para cada uno de los servicios corresponde al desglose de los costos totales calculados previamente. El costo de los materiales directos de cada servicio fue calculado y especificado por actividad en el cuadro 113; la mano de obra directa e indirecta será proporcional a las jornadas de trabajo al año para cada actividad determinada en el estudio técnico, las cuales equivalen a los siguientes porcentajes: lavado de ropa 27,7%, planchado 46,6%, limpieza de espacios 24,2%, limpieza de muebles 0,6% y lavado de cortinas 0,9%.

Los costos generales correspondiente a servicios públicos serán asignados igualmente de acuerdo al número de servicios de cada actividad de aseo, y los demás costos de depreciación, seguros y mantenimiento en proporción al valor del equipo de aseo para cada actividad. Véase cuadro 122 y 123.

Cuadro 122. Costos Totales Unitarios de lo Servicios

| Elementos del Costo | Costos de operación | Lavado de ropa | Planchado de ropa | Limpieza de espacios |
|----------------------------|----------------------------|-----------------------|--------------------------|-----------------------------|
| COSTO DIRECTO: | | | | |
| Materiales directos | 10.778.800 | 5.533.800 | 0 | 4.708.800 |
| Mano de O. directa | 71.844.000 | 19.900.788 | 33.479.304 | 17.386.248 |
| CIF: | | | | |
| Materiales Indirectos | 677.900 | 187.778 | 315.901 | 164.052 |
| Mano O. indirecta | 6.270.000 | 1.736.790 | 2.921.820 | 1.517.340 |
| Costos generales | 7.827.900 | 4.370.310 | 1.431.552 | 1.694.672 |
| Total costos anual | 97.398.600 | 31.729.466 | 38.148.577 | 25.471.112 |
| ÷ N. de servicios | | 3.242 | 3.639 | 2.832 |
| Costo Unitario | | 9.787. | 10.483. | 8.994. |

Cuadro 123. Costos Totales Unitarios de los Servicios

| Elementos del Costo | Costos de operación | Limpieza de muebles | Lavado de cortinas |
|----------------------------|----------------------------|----------------------------|---------------------------|
| COSTO DIRECTO: | | | |
| Materiales directos | 10.778.800 | 317.800 | 218.400 |
| Mano de obra directa | 71.844.000 | 431.064 | 646.596 |
| CIF: | | | |
| Materiales Indirectos | 677.900 | 4.068 | 6.101 |
| Mano de O. indirecta | 6.270.000 | 37.620 | 56.430 |
| Costos generales | 7.827.900 | 132.546 | 198.820 |
| Total costos anual | 97.398.600 | 923.098 | 1.126.347 |
| ÷ N. de servicios | | 104 | 134 |
| Costo unitario | | 8.876. | 8.406 |

5.2.4 Precio del servicio. En el estudio de mercados ya se planteó la determinación de ofrecer una política de precios orientados por la disposición de pago de la demanda, la cual difiere al de la competencia en razón a que la empresa del proyecto posee atributos diferenciadores del servicios como es el suministro de los insumos de aseo y disposición de equipos de aseo.

El precio que el mercado objetivo del proyecto está dispuesto a pagar por cada uno de los cinco (5) servicios de aseo fue determinado previamente en el estudio de mercados, y corresponde al promedio de pago en la población de estudio.

Cabe aclarar que para el servicio de limpieza de espacios se toma como referencia el precio que están dispuestos a pagar en los hogares y no el de las empresas, por dos razones: la demanda mayoritaria de este servicio corresponde a los hogares, y segundo, el precio suministrado en las empresas por la

realización de la actividad es proporcional al salario mínimo sin incluir prestaciones sociales y sin tener en cuenta los suministros de insumos para el aseo. Ver cuadro 124.

Cuadro 124. Determinación del precio por cada actividad de aseo

| Concepto | Valor |
|-----------------------------|--------|
| Lava de ropa | 13.800 |
| Planchado de ropa | 14.350 |
| Limpieza de espacios | 14.950 |
| Limpieza de muebles de tela | 25.900 |
| Lavado de cortinas | 26.150 |

5.3 PRESUPUESTO DE EGRESOS Y INGRESOS

5.3.1 Egresos proyectados. El horizonte de evaluación del proyecto es de cinco (5) años, por lo cual es necesario realizar la proyección de egresos causados año a año.

Los costos fijos fueron proyectados para los años 2007, 2008, 2009, 2010 y 2011 con base al índice inflacionario esperado para el 2006 equivalente a 4,1%, desarrollado a través del método de los Mínimos Cuadrados.

Los costos variables fueron proyectados de acuerdo al volumen de producción anual y luego les fue aplicado el respectivo ajuste de inflación. Ver cuadro 125.

Cuadro 125. Presupuesto de Egresos Proyectados (en pesos)

| PERIODO ANUAL | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|-------------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| C. de producción | 97.398.600 | 102.518.982 | 107.923.448 | 113.604.210 | 119.620.920 |
| Materiales | 10.778.800 | 11.378.595 | 12.012.975 | 12.681.468 | 13.388.401 |
| Mano de O. directa | 71.844.000 | 75.843.249 | 80.069.608 | 84.515.037 | 89.233.617 |
| Mano de O. indirecta | 6.270.000 | 6.527.070 | 6.794.680 | 7.073.262 | 7.363.265 |
| Materiales indirectos | 677.900 | 705.694 | 734.627 | 764.747 | 796.102 |
| Seguros | 630.570 | 656.423 | 683.337 | 711.354 | 740.519 |
| Arrendamiento | 1.980.000 | 2.061.180 | 2.145.688 | 2.233.662 | 2.325.242 |
| Servicios públicos | 1.092.000 | 1.152.765 | 1.217.034 | 1.284.759 | 1.356.379 |
| Mantenimiento | 1.675.030 | 1.743.706 | 1.815.198 | 1.889.621 | 1.967.096 |
| Depreciación | 2.450.300 | 2.450.300 | 2.450.300 | 2.450.300 | 2.450.300 |
| Gastos de admón. | 21.495.750 | 22.280.927 | 23.098.462 | 23.949.652 | 24.835.925 |
| Sueldos | 14.940.000 | 15.552.540 | 16.190.194 | 16.853.992 | 17.545.006 |
| Elem. de aseo y café | 75.300 | 78.387 | 81.601 | 84.947 | 88.430 |
| Mantenimiento | 165.000 | 171.765 | 178.807 | 186.138 | 193.770 |
| Útiles y elem. oficina | 180.000 | 190.016 | 200.610 | 211.774 | 223.579 |
| Com. satelital y fija | 1.560.000 | 1.623.960 | 1.690.542 | 1.759.855 | 1.832.009 |
| Arrendamiento | 1.620.000 | 1.686.420 | 1.755.563 | 1.827.541 | 1.902.471 |
| Seguros | 78.050 | 81.250 | 84.581 | 88.049 | 91.659 |
| Servicios públicos | 468.000 | 487.188 | 507.163 | 527.956 | 549.603 |
| Depreciación | 1.561.000 | 1.561.000 | 1.561.000 | 1.561.000 | 1.561.000 |
| Diferidos | 848.400 | 848.400 | 848.400 | 848.400 | 848.400 |
| Gastos de ventas | 1.810.000 | 2.297.872 | 2.432.195 | 2.574.156 | 2.725.367 |
| Publicidad y Prom. | 1.810.000 | 2.297.872 | 2.432.195 | 2.574.156 | 2.725.367 |
| TOTAL EGRESOS | 120.704.350 | 127.097.780 | 133.454.105 | 140.128.018 | 147.182.212 |

5.3.2. Ingresos proyectados. La proyección de los ingresos esperados por la prestación de los servicios de aseo domiciliario durante los cinco años de vida del proyecto, fueron realizadas previendo un incremento anual de 4,1% (pronóstico inflacionario para 2006). Ver cuadros 126 y 127.

Cuadro 126. Valores para determinar los ingresos anuales proyectados

| Año | Lavado ropa | | Planchado | | L. de espacios | | L. muebles | | L. cortinas | |
|------|-------------|--------|-----------|--------|----------------|--------|------------|--------|-------------|--------|
| | Cant. | Precio | Cant. | Precio | Cant. | Precio | Cant. | Precio | Cant. | Precio |
| 2007 | 3.242 | 13.800 | 3.639 | 14.350 | 2.832 | 14.950 | 104 | 25.900 | 134 | 26.150 |
| 2008 | 3.287 | 14.366 | 3.690 | 14.938 | 2.872 | 15.563 | 106 | 26.962 | 136 | 27.222 |
| 2009 | 3.333 | 14.955 | 3.742 | 15.551 | 2.914 | 16.201 | 107 | 28.067 | 138 | 28.338 |
| 2010 | 3.380 | 15.568 | 3.794 | 16.188 | 2.956 | 16.865 | 108 | 29.218 | 140 | 29.500 |
| 2011 | 3.427 | 16.206 | 3.847 | 16.852 | 2.999 | 17.557 | 110 | 30.416 | 142 | 30.710 |

Cuadro 127. Ingresos Proyectados (en pesos)

| Año | Lavado | Planchado | L. espacios | muebles | L. cortinas | Valor total |
|-----|------------|------------|-------------|-----------|-------------|-------------|
| 1 | 44.739.600 | 52.219.650 | 42.338.400 | 2.693.600 | 3.504.100 | 145.495.350 |
| 2 | 47.220.385 | 55.122.512 | 44.696.792 | 2.857.961 | 3.702.212 | 153.599.862 |
| 3 | 49.844.341 | 58.191.177 | 47.209.804 | 3.003.205 | 3.910.680 | 162.159.207 |
| 4 | 52.619.652 | 61.418.813 | 49.853.748 | 3.155.555 | 4.130.018 | 171.177.785 |
| 5 | 55.538.751 | 64.830.147 | 52.652.692 | 3.345.764 | 4.360.768 | 180.728.122 |

5.4 PUNTO DE EQUILIBRIO

El punto de equilibrio, denominado también “Punto Muerto” determina el nivel de venta de servicios necesario para que la Empresas de Trabajo Asociado cubra sus costos. Para calcular directamente el punto de equilibrio en pesos se determina la contribución marginal.

El porcentaje de participación de los servicios fue determinado con base en la proporción de los ingresos anuales calculados para cada uno de los servicios en el cuadro 128.

Cuadro 128. Parámetros para determinar el punto de equilibrio

| CONCEPTO | VALOR |
|--|------------|
| Precio del paquete de servicios | 95.150 |
| Costos Fijos (C.F) | 34.083.650 |
| Costos Variables (C.V.) | 86.620.700 |
| Participación de lavado de ropa (%) | 30,7% |
| Participación de planchado de ropa (%) | 35,9% |
| Participación de limpieza de espacios (%) | 29,1% |
| Participación de limpieza de muebles (%) | 1,9% |
| Participación de lavado de cortinas (%) | 2,4% |
| C_{vu} de lavado de ropa (C.V. x % Partic. / # Uds.) | 8.203 |
| C_{vu} de planchado de ropa (C.V. x % Partic. / # Uds.) | 8.545 |
| C_{vu} de limpieza de espacios (C.V. x % Partic. / # Uds.) | 8.901 |
| C_{vu} de limpieza de muebles (C.V. x % Partic. / # Uds.) | 15.825 |
| C_{vu} de lavado de cortinas (C.V. x % Partic. / # Uds.) | 15.514 |

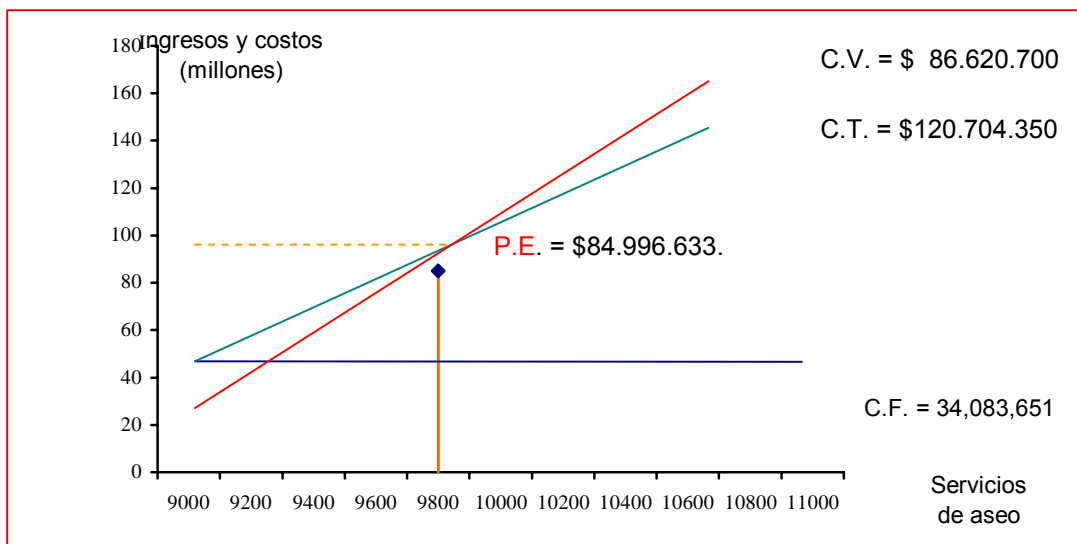
Cuadro 129. Margen de contribución global de servicio

| Variables | Total | Porcentaje |
|--|--------|------------|
| Precio de venta de los cinco servicios | 95.150 | 100% |
| (-) Costo variable unitario | 56.988 | 59,9% |
| (=) Margen de contribución | 38.162 | 40,1% |

$$P.E. = \frac{CF}{M.C.} = \frac{34.083.650}{0,401} = \$ 84.996.633$$

En consecuencia, es necesario prestar servicios anuales de aseo hasta por un valor de \$ 84.996.633 para alcanzar el punto de equilibrio. Véase gráfico 47.

Gráfico 47. Punto de Equilibrio para el Primer Año



5.5 FLUJO DE CAJA PROYECTADO

El Flujo Neto de Caja ofrece una idea clara de la inversión del proyecto y el flujo de efectivo que el proyecto retribuye a la Empresa de Trabajo Asociado CENTRO ASEO LTDA. en cada uno de los períodos. A continuación se procede a analizar los siguientes flujos previos:

- ✓ Presupuesto de inversiones y
- ✓ Flujo de producción

5.5.1 Presupuesto de Inversiones. El proyecto tendrá una vida útil de 5 años y se liquidará en el año siguiente.

La inversión en activos fijos y diferidos ya fue depreciada en su totalidad en la vigencia del proyecto; sin embargo, en la práctica es factible liquidar los activos fijos al menos por un valor del 40% de su costo histórico sin inflación, correspondiente a \$8.022.600. Así mismo, el capital de trabajo que está constituido por caja, bancos, inventarios y cuentas por cobrar equivalente a, \$10.864.600 se recupera en su totalidad; por lo tanto al liquidar el proyecto se obtiene un valor de salvamento de \$18.887.200. Ver tabla 11.

Tabla 11. Flujo de Inversiones (en pesos)

| Período anual | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Liquidación del proyecto |
|---------------------------|--------------------|---|---|---|---|---|--------------------------|
| Inversiones | | | | | | | |
| Activos Fijos | -20.056.500 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 8.022.600 |
| Diferidos | -4.242.000 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Capital de Trabajo | -10.864.600 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 10.864.600 |
| Flujo de Inversión | -35.163.100 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 18.887.200 |

Cuadro 130. Flujo de Operación de los Servicios (en pesos)

| Periodo anual | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|-------------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|-------------------|
| Ingresos por servicios | 144.710.850 | 153.191.443 | 162.146.309 | 171.610.389 | 181.691.113 |
| Egresos totales | 120.704.350 | 127.097.780 | 133.454.105 | 140.128.018 | 147.182.212 |
| Margen bruto | 24.006.500 | 26.093.663 | 28.692.204 | 31.482.371 | 34.508.901 |
| Reservas estatutarias | 22.099.409 | 23.556.933 | 25.287.118 | 27.130.783 | 29.111.021 |
| Excedentes | 1.907.091 | 2.536.730 | 3.405.086 | 4.351.588 | 5.397.880 |
| + Depreciación | 4.011.300 | 4.011.300 | 4.011.300 | 4.011.300 | 4.011.300 |
| + Amortización diferida | 848.400 | 848.400 | 848.400 | 848.400 | 848.400 |
| TOTAL | 6.766.791 | 7.396.430 | 8.264.786 | 9.211.288 | 10.257.580 |

* El fondo de Seguridad Social equivale al porcentaje obligatorio para cotizar salud, pensión y riesgos profesionales clase II (29,0440%), sobre compensaciones totales

Tabla 12. Flujo Neto de Caja Proyectado (miles de pesos)

| Período anual | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | V.S.* |
|--------------------|---------|-------|-------|-------|-------|--------|--------|
| Flujo de inversión | -35.163 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 18.887 |
| Flujo de operación | | 6.766 | 7.396 | 8.264 | 9.211 | 10.257 | 0 |
| Flujo Neto de caja | -35.163 | 6.766 | 7.396 | 8.264 | 9.211 | 10.257 | 18.887 |

* V.S. : Valor de Salvamento

5.6 ESTADO DE RESULTADOS PROYECTADO

En el estado de resultados se muestran los ingresos y gastos, así como las utilidades ó pérdidas resultantes de las operaciones realizadas durante el período de vida del proyecto, el cual se observa en el cuadro 131.

Cuadro 131. Estado de Resultados con Inflación y Producción Variada

| Periodo | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|------------------------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|
| + Ingresos por servicios de aseo | 144.710.850 | 153.191.443 | 162.146.309 | 171.610.389 | 181.691.113 |
| - Costos operación | 97.398.600 | 102.518.982 | 107.923.448 | 113.604.210 | 119.620.920 |
| - Gastos de Admón. | 21.495.750 | 22.280.927 | 23.098.462 | 23.949.652 | 24.835.925 |
| - Gasto de ventas | 1.810.000 | 2.297.872 | 2.432.195 | 2.574.156 | 2.725.367 |
| Excedentes antes de Reservas | 24.006.500 | 26.093.663 | 28.692.204 | 31.482.371 | 34.508.901 |
| Reserva Protección aportes (20%) | 4.801.300 | 5.218.733 | 5.738.441 | 6.296.474 | 6.901.780 |
| Reserva Fondo de Educación (20%) | 4.801.300 | 5.218.733 | 5.738.441 | 6.296.474 | 6.901.780 |
| Reserva Fondo de Solidaridad (10%) | 2.400.650 | 2.609.366 | 2.869.220 | 3.148.237 | 3.450.890 |
| Reserva Fondo de Seguridad Social | 10.096.159 | 10.510.102 | 10.941.016 | 11.389.597 | 11.856.571 |
| UTILIDAD NETA | 1.907.091 | 2.536.730 | 3.405.086 | 4.351.588 | 5.397.880 |

5.7 BALANCE GENERAL

Para realizar el balance general a final del año uno (1), se debe determinar el presupuesto de caja y establecer las cuentas por cobrar y cuentas por pagar de CENTRO ASEO LTDA. a 31 de diciembre de 2007.

A continuación se establece el presupuesto de caja para el período, teniendo en cuenta las cuentas probablemente cobradas y dejadas de cobrar, así como las cuentas pagadas y dejadas de pagar a diciembre de 2007.

5.7.1 Presupuesto de Caja: Año 2007

- ✓ De acuerdo con las características del mercado, los servicios de aseo serán cancelados de estricto contado, por lo tanto, a final del período las cuentas por cobrar se encuentran en cero.

Ingresos de contado primer año: \$144.710.850

- ✓ Los costos operacionales del servicio y los gastos administrativos descontándole la depreciación y diferidos son los siguientes:

Costos de operación : \$97.398.600 – \$2.450.300 = \$94.948.300

Gastos administrativos: \$21.495.750 – \$2.409.400 = \$19.086.350

- ✓ En el transcurso del año la Cooperativa de Trabajo Asociado CENTRO ASEO LTDA., a través del Fondo de Seguridad Social ha contribuido con el pago a la Seguridad Social de sus asociados, correspondiente al 40% de los aportes obligatorios para pensión, salud y riesgos profesionales de sus diecisiete asociados, equivalente a 11,6176% sobre las compensaciones base, es decir que se incurrió en una salida de efectivo de \$10.096.159 (\$86.904.000 x 0,116176) Véase cuadro 131.

Cuadro 132. Presupuesto de Caja para el Primer Año

| INGRESOS/EGRESOS | CONCEPTO | VALOR |
|----------------------------|----------------------------------|--------------------|
| INGRESOS | Saldo inicial (capital de W) | 10.864.600 |
| | Ingresos del servicio (efectivo) | 144.710.850 |
| | Total | 155.575.450 |
| EGRESOS | Costos de operación | 94.948.300 |
| | Gastos de administración | 19.086.350 |
| | Gastos de ventas | 1.810.000 |
| | Seguridad Social | 10.096.159 |
| | Total | 125.940.809 |
| Presupuesto de caja | | 29.634.641 |

El presupuesto de caja resultante se contabiliza como saldo en bancos en el Balance General para el primer año del proyecto.

5.7.2 Presupuesto de caja proyectado. Para construir el presupuesto de caja proyectado es necesario primero descontar los valores por concepto de depreciación y diferidos del área operativa y administrativa del servicio según corresponda. Ver cuadro 133.

Cuadro 133. Programa de Amortización de Depreciaciones y Diferidos

| Concepto | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|----------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| Área operativa | 2.450.300 | 2.450.300 | 2.450.300 | 2.450.300 | 2.450.300 |
| Área Adtiva. | 2.409.400 | 2.409.400 | 2.409.400 | 2.409.400 | 2.409.400 |

Cuadro 134. Flujo de Caja Proyectado

| PERIODO ANUAL | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|------------------------|-------------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|
| INGRESOS | | | | | | |
| Saldo anterior | | 10.864.600 | 29.634.641 | 50.077.903 | 72.688.791 | 97.641.265 |
| Por servicios | | 144.710.850 | 153.191.443 | 162.146.309 | 171.610.389 | 181.691.113 |
| (-) cuentas por cobrar | | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| TOTAL INGRESOS | | 155.575.450 | 182.826.084 | 212.224.211 | 244.299.180 | 279.332.378 |
| EGRESOS | | | | | | |
| Costos de operación | | 94.948.300 | 100.068.682 | 105.473.148 | 111.153.910 | 117.170.620 |
| Gastos de Admón. | | 19.086.350 | 19.871.527 | 20.689.062 | 21.540.252 | 22.426.525 |
| Gastos ventas | | 1.810.000 | 2.297.872 | 2.432.195 | 2.574.156 | 2.725.367 |
| Seguridad Social* | | 10.096.159 | 10.510.102 | 10.941.016 | 11.389.597 | 11.856.571 |
| TOTAL EGRESOS | | 125.940.809 | 132.748.182 | 139.535.420 | 146.657.915 | 154.179.083 |
| INVERSIONES | | | | | | |
| Equipo fijo | 20.056.500 | | | | | |
| Inversión diferida | 4.242.000 | | | | | |
| Capital de trabajo | 10.864.600 | | | | | |
| SALDOS BALANCE | 35.163.100 | 29.634.641 | 50.077.903 | 72.688.791 | 97.641.265 | 125.153.295 |

* Seguridad Social: La aplicación de los costos anuales para seguridad social, corresponde al 40% del aporte legal para salud y pensión que la Cooperativa aportará para afiliar a sus asociados a la Seguridad Social, según estatutos.

COOPERATIVA DE TRABAJO ASOCIADO CENTRO ASEO
BALANCE GENERAL A 31 DIC. DE 2007

| | | |
|----------------------------------|------------|--------------------------|
| ACTIVOS | | |
| ACTIVO CORRIENTE | | |
| DISPONIBLE | | 31.370.321 |
| Bancos Nacionales | 29.634.641 | |
| Fondos Especiales (aportes) | 1.735.680 | |
| TOTAL ACTIVO CORRIENTE | | 31.370.321 |
| ACTIVO NO CORRIENTE | | |
| PROPIEDAD PLANTA Y EQUIPO | | 16.045.200 |
| Equipo de producción | 4.251.500 | |
| Depreciación | -850.300 | |
| Muebles y enseres oficina | 2.295.000 | |
| Depreciación | -459.000 | |
| Equipo de computación | 5.510.000 | |
| Depreciación | -1.102.000 | |
| Vehículos | 8.000.000 | |
| Depreciación | -1.600.000 | |
| DIFERIDOS | 4.242.000 | 3.393.600 |
| Cargos Diferidos | -848.400 | |
| TOTAL ACTIVO NO CTE. | | 19.438.800 |
| TOTAL ACTIVOS | | <u>50.809.121</u> |
| PASIVOS | | |
| PASIVO CORRIENTE | | |
| TOTAL PASIVO CORRIENTE | | 0 |
| PASIVO NO CORRIENTE | | |
| TOTAL PASIVO NO CORRIENTE | | 0 |
| TOTAL PASIVO | | <u>0</u> |
| PATRIMONIO | | |
| APORTES SOCIALES | | |
| Aportes extraordinarios | 35.163.100 | |
| Aportes ordinarios | 1.735.680 | |
| Resultados del ejercicio | 1.907.091 | |
| Reservas estatutarias | 12.003.250 | |
| TOTAL PATRIMONIO | | <u>50.809.121</u> |
| TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO | | <u>50.809.121</u> |

Cuadro 135. Balance General Proyectado

| PERIODO ANUAL | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|-----------------------------|-------------------|-------------------|-------------------|--------------------|--------------------|
| ACTIVO | | | | | |
| ACTIVO CORRIENTE | | | | | |
| Bancos nacionales | 29.634.641 | 50.077.903 | 72.688.791 | 97.641.265 | 125.153.295 |
| Fondos especiales | 1.735.680 | 1.827.916 | 1.925.196 | 2.027.381 | 2.135.572 |
| TOTAL ACTIVO CTE. | 31.370.321 | 51.905.818 | 74.613.987 | 99.668.645 | 127.288.868 |
| ACTIVO NO CORRIENTE | | | | | |
| Propiedad planta y equipo | 16.045.200 | 12.033.900 | 8.022.600 | 4.011.300 | 0 |
| Equipo de producción | 4.251.500 | 4.251.500 | 4.251.500 | 4.251.500 | 4.251.500 |
| Depreciación | -850.300 | -1.700.600 | -2.550.900 | -3.401.200 | -4.251.500 |
| Equipo de oficina | 2.295.000 | 2.295.000 | 2.295.000 | 2.295.000 | 2.295.000 |
| Depreciación | -459.000 | -918.000 | -1.377.000 | -1.836.000 | -2.295.000 |
| Equipo de computación | 5.510.000 | 5.510.000 | 5.510.000 | 5.510.000 | 5.510.000 |
| Depreciación | -1.102.000 | -2.204.000 | -3.306.000 | -4.408.000 | -5.510.000 |
| Vehículos | 8.000.000 | 8.000.000 | 8.000.000 | 8.000.000 | 8.000.000 |
| Depreciación | -1.600.000 | -3.200.000 | -4.800.000 | -6.400.000 | -8.000.000 |
| DIFERIDOS | 3.393.600 | 2.545.200 | 1.696.800 | 848.400 | 0 |
| Cargos diferidos | 4.242.000 | 4.242.000 | 4.242.000 | 4.242.000 | 4.242.000 |
| Amortización diferidos | -848.400 | -1.696.800 | -2.545.200 | -3.393.600 | -4.242.000 |
| TOTAL ACTIVO NO CTE. | 19.438.800 | 14.579.100 | 9.719.400 | 4.859.700 | 0 |
| TOTAL ACTIVOS | 50.809.121 | 66.484.918 | 84.333.387 | 104.528.345 | 127.288.868 |
| PASIVOS | | | | | |
| TOTAL PASIVO CTE. | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| TOTAL PASIVO NO CTE. | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| TOTAL PASIVO | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| PATRIMONIO | | | | | |
| Aporte extraordinario | 35.163.100 | 35.163.100 | 35.163.100 | 35.163.100 | 35.163.100 |
| Aportes ordinarios | 1.735.680 | 1.827.916 | 1.925.196 | 2.027.381 | 2.135.572 |
| Resultados del ejercicio | 1.907.091 | 2.536.730 | 3.405.086 | 4.351.588 | 5.397.880 |
| Ejercicios anteriores | | 1.907.091 | 4.443.821 | 7.848.907 | 12.200.496 |
| Reservas estatutarias* | 12.003.250 | 13.046.832 | 14.346.102 | 15.741.185 | 17.254.451 |
| Reservas anteriores | | 12.003.250 | 25.050.082 | 39.396.184 | 55.137.369 |
| TOTAL PATRIMONIO | 50.809.121 | 66.484.918 | 84.333.387 | 104.528.345 | 127.288.868 |
| PASIVO Y PATRIMONIO | 50.809.121 | 66.484.918 | 84.333.387 | 104.528.345 | 127.288.868 |

El valor correspondiente a las reservas estatutarias fueron calculadas con base a los excedentes anuales, aplicando los porcentajes de ley, Véase cuadro 125.

6. EVALUACION DEL PROYECTO

En esta parte final del proyecto se desarrollarán los siguientes aspectos relativos al impacto social y beneficio económico que genera la Cooperativa de Trabajo Asociado CENTRO ASEO, con la población involucrada.

- ✓ Impacto social
- ✓ Impacto ambiental y
- ✓ Evaluación financiera

6.1 IMPACTO SOCIAL

6.1.1 Contexto local y regional. El proyecto a desarrollar en el municipio de Barbosa busca aprovechar la excelente demanda de servicios de aseo, especialmente en lo referente a lavado de ropa, planchado de ropa y limpieza de espacios, la cual es desarrollada por personal independiente de manera manual y poco técnica que no garantizan un servicios profesionalizado como el que pretende prestar la nueva empresa.

La Cooperativa de Trabajo Asociado CENTRO ASEO LTDA. busca en sus objetivos servir de soporte logístico a las amas de casa que desean desarrollarse laboralmente en diversos campos de la economía, dejando las actividades tediosas y repetitivas del aseo en su hogar en manos de expertos. Así mismo, en el sector empresarial, el gerente podrá liberarse del manejo de personal de aseo para centrarse en el foco del negocio.

Adicionalmente el proyecto promueve de forma implícita una mejor calidad de vida de sus trabajadores, creando instrumentos de asociación que beneficia directamente la profesionalización del servicio; agremiándolos, cubriéndolos en

parte o en todo a la Seguridad social, apropiando tecnologías, capacitándolos y brindándoles un entorno de trabajo más humano que permita su desarrollo personal y la del sector.

Así mismo, a través de sus actividades de aseo a domicilio y en empresas, la Cooperativa pretende realizar un aporte importante a los problemas de recesión en la economía local, la cual ha estado dependiendo del sector comercial, sin que exista una filosofía empresarial que aproveche las potencialidades de los recursos físicos y humanos existentes en la región.

6.1.2 Generación de empleo. Al sector empresarial a nivel del municipio de Barbosa le falta dinamismo, puesto que no alcanza a generar el empleo suficiente para atender la demanda creciente de habitantes, por lo cual algunos pobladores se ven obligados a trasladarse a las ciudades capitales en busca de mayores posibilidades de progreso.

Por ello se hace necesario entrar a plantear proyectos que busquen direccionar la economía hacia el sector Cooperativo, el cual tiene una estructura legal muy apropiada para agremiar sectores desfavorecidos de la población, volviéndolos competitivos, al igual que elevar el nivel de vida de sus trabajadores asociados.

Con la puesta en marcha de la Cooperativa en el municipio de Barbosa se contribuye a reducir el desempleo a través de las diecisiete (17) personas que se asociarán como trabajadoras en cargos administrativos y operativos.

En consecuencia, la empresa generará tres (3) puesto de trabajo en el área administrativa y catorce (14) puestos operativos hasta el tercer año, los cuales podrán incrementarse a quince (15) a partir del cuarto año del proyecto. Así

mismo, uno (1) por prestación de servicios periódicos constituido por un Revisor Fiscal. Ver cuadro 136.

Cuadro 136. Generación de Empleo Directo del Proyecto

| Período anual | Nomina administrativa | Nómina operativa | Por prestación de Servicios |
|---------------|-----------------------|------------------|-----------------------------|
| 1 | 3 | 14 | 1 |
| 2 | 3 | 14 | 1 |
| 3 | 3 | 14 | 1 |
| 4 | 3 | 15 | 1 |
| 5 | 3 | 15 | 1 |

6.2 IMPACTO AMBIENTAL

6.2.1 Estudio Legal. Los servicios de aseo a prestar por la Cooperativa no tienen impedimento legal de carácter ambiental, en razón a que en la actividad se utilizarán insumos de aseo comerciales aprobados por el ministerio de salud y biodegradables en algunos casos; por lo tanto, no se puede considerar una actividad contaminante.

Con respecto al tipo de impacto ambiental, la actividad de aseo se clasifica como industria GRUPO I, caracterizada por:

- ✚ Bajo impacto ambiental.
- ✚ Compatibilidad con respecto a otros usos urbanos

Los materiales correspondientes al empaque del producto lo conforman bolsas de polietileno y tarros plásticos, cuyos desperdicios son mínimos y pueden ser

arrojados a la basura domiciliaria ó incineradas fácilmente a bajo costo, sin causar impacto ambiental,

La Cooperativa de Trabajo Asociado CENTRO ASEO LTDA., adoptará todas las medidas necesarias para evitar efectos contaminantes correspondiente a residuos de empaques de insumos como: bolsas y tarros plásticos. Así mismo, utilizar únicamente las cantidades mínimas indicadas de jabón y demás insumos de aseo.

6.2.2 Estrategias de mitigación. A pesar de su bajo impacto ambiental que pueda producir este tipo de actividad, a continuación se muestra algunas estrategias de mitigación ambiental para llevarlas a cabo en hogares y empresas clientes:

- Propiciar una cultura ambientalmente responsable desde una doble perspectiva de educación ambiental y el desarrollo de actividades de mitigación del impacto, que minimice su incidencia sobre el medio ambiente producido por la presencia de material indeseable, especialmente en relación con empaques y plásticos.
- Propiciar la utilización de insumos y envases que sean biodegradables dentro del proceso del servicio.
- Realizar mantenimiento preventivo del equipo de aseo para evitar despilfarro de insumos.
- En el momento de terminar la labor de limpieza, recoger los materiales plásticos desechados en el proceso de aseo y depositarlos en la bolsa de la basura destinada para tal fin.

6.3 EVALUACION FINANCIERA

En la evaluación financiera se aplicarán algunos parámetros que permitirán al promotor del proyecto la toma de decisión respecto a su viabilidad económica. Se analizarán los siguientes aspectos:

- ✓ Valor Presente Neto VPN
- ✓ Tasa interna de retorno TIR
- ✓ Período de recuperación y
- ✓ Análisis de razones financieras

6.3.1 Valor Presente Neto (V.P.N.). Para determinar el Valor Presente Neto de la inversión a continuación se muestran los valores obtenidos en el flujo neto de caja calculado previamente en la tabla 11.

| Año 0 | Año 1 | Año 2 | Año 3 | Año 4 | Año 5 | V.S. |
|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|-------------|
| -35.163.100 | 6.766.791 | 7.396.430 | 8.264.786 | 9.211.288 | 10.257.580 | 18.887.200 |

El valor de salvamento, corresponde al 100% de la inversión en capital de trabajo (\$10.864.600), y el 40% del costo histórico de la inversión fija (\$8.022.600), es decir, un valor total de \$18.887.200.

Es de aclarar que el valor de salvamento es sumado al flujo de caja determinado para el quinto año del proyecto, en razón a que al liquidarse el proyecto es posible obtener ingresos líquidos por la venta de los activos fijos y el capital de trabajo invertido inicialmente en el proyecto.

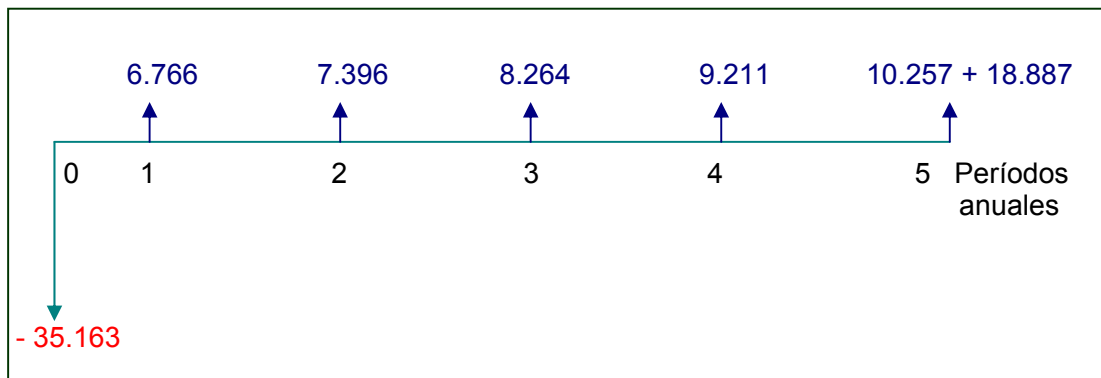
Ahora, teniendo en cuenta que la inversión total del proyecto proviene de inversionistas privados, la tasa de descuento para determinar el Valor Presente

Neto, corresponderá al interés pagado a nivel bancario por Certificados de Depósito a Término C.D.T con periodicidad anual (6% E.A).

Igualmente se asume un factor de riesgo para el proyecto de 10%, como exigencia de rentabilidad adicional; es decir, que las inversionistas del proyecto esperan que su aporte de capital le rente a la Cooperativa un índice total del 16% anual.

A continuación se procede a construir el diagrama de flujo y calcular el valor presente neto a partir de los datos preestablecidos. Ver gráfico 48.

Gráfico 48. Diagrama de Flujo para la Evaluación Económica con Inflación y con Prestación Variada de Servicios (miles de pesos)



V.P.N. = \$425.513

El proyecto es viable ya que se obtiene una rentabilidad a hoy de \$425.513 con base a un interés de descuento equivalente a 16,0% anual.

Cabe aclarar que a pesar de no obtenerse una rentabilidad elevada, el proyecto debe considerarse viable ya que sin importar cuánto supere a cero ese valor, esto

sólo implica una ganancia extra después de ganar la TMAR aplicada a lo largo del período considerado¹².

6.3.2 Tasa interna de retorno TIR con financiamiento. La TIR es aquella tasa de descuento que hace que el valor presente sea igual a 0. Esta evalúa el proyecto en función de una única tasa de rendimiento por período en la cual el total de los beneficios actualizados son iguales a los desembolsos en moneda actual.

Tasa Interna de Retorno TIR = 16,40%

Quiere decir que hay un rendimiento del 16,40% anual sobre la inversión, lo cual es positivo, teniendo en cuenta que el interés de oportunidad para la inversionista es solo del 6% E.A., a través de Certificados de Depósito a Término C.D.T.

Cabe anotar que por tratarse de un proyecto sin ánimo de lucro, pero especialmente encaminado al fortalecimiento de un sector deprimido como es el de empleadas de aseo, la tasa interna de retorno del proyecto puede considerarse aceptable en las condiciones planteadas del proyecto.

6.3.3 Período de recuperación. Es el período de tiempo en el cual se cubre el monto total de la inversión, mediante los flujos netos de efectivo calculados anualmente. Ver cuadro 137.

¹² BACA URBINA Gabriel. Evaluación de proyectos. 4 edición. México DF. 2000. p.214.

Cuadro 137. Periodo de Recuperación de la Inversión (miles de pesos)

| Período | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---------------|---------|----------------|----------------|----------------|---------------|---------------|
| Inversión | -35.163 | | | | | |
| Flujo de Caja | | 6.766 | 7.396 | 8.264 | 9.211 | 29.144* |
| Saldo | | -28.397 | -21.001 | -12.737 | -3.526 | 25.618 |

* Incluye el valor de salvamento.

Teniendo en cuenta la inversión total del proyecto equivalente a \$35.163.100, se calculó su periodo de recuperación a comienzos del quinto año del proyecto, teniendo en cuenta el valor de salvamento que genera el proyecto en el momento de su liquidación.

El valor de salvamento puede ser sumado al flujo de caja del quinto año, en razón a que se trata de un ingreso líquido para el proyecto en el momento de su liquidación, especialmente por el hecho de tratarse de capital de trabajo y activos fijos rematados por menos de la mitad de su valor histórico (40%) sin tener en cuenta el ajuste por inflación.

6.3.4 Cálculo de razones financieras. El bloque de razones financieras que se analizarán en el estudio de factibilidad de la Cooperativa de Trabajo Asociado CENTRO ASEO LTDA. son las siguientes:

- ✓ Razones de liquidez.
- ✓ Razones de endeudamiento.
- ✓ Razones de actividad
- ✓ Razones de rentabilidad

❖ Razones de Liquidez

▪ **Razón Corriente:**
$$\frac{\text{Activo corriente}}{\text{Pasivo corriente}} = \frac{31.370.321}{0} = 31.370.321$$

La Cooperativa CENTROA ASEO LTDA. posee \$31.370.321 pesos representados en sus activos corrientes para respaldar las deudas contraídas en el corto plazo. Sin embargo cabe aclarar que el 50% de dichos activos corresponden a reservas estatutarias legales y aproximadamente el 40% corresponde a un fondo para Seguridad Social de sus trabajadores asociados.

▪ **Razón de Capital de Trabajo** = Activo Corriente – Pasivo Corriente

Corresponde el mismo resultado de la razón corriente, en razón a que la Cooperativa de Trabajo Asociado no tiene deudas con terceros.

❖ Razones de Endeudamiento:

▪ **Nivel de Endeudamiento:**
$$\frac{\text{Pasivos totales}}{\text{Activo Total}} = \frac{0}{50.809.121} = 0$$

Por cada peso que la empresa tiene en activos, \$0,00 han sido financiados por los acreedores, representado en cuentas por pagar. Esto quiere decir que la Cooperativa tiene gran capacidad de endeudamiento en el caso de que necesite recurrir al crédito bancario.

▪ **Razón de Leverage Total** =
$$\frac{\text{Pasivo Total}}{\text{Patrimonio}} = \frac{0}{50.809.121} = 0,00$$

Por cada peso (\$1) en el patrimonio de la empresa se tendrán deudas de \$0,00, lo cual es un índice que le permite ala empresa de aseo domiciliario tener la posibilidad de ser apalancada a nivel financiero.

❖ **Razones de Actividad:**

▪ **Rotación de Activos Operacionales** = $\frac{\text{Venta de servicios}}{\text{Activos operacionales brutos}}$
 = $\frac{144.710.850}{20.056.500} = 7,2$

| | | |
|--------------------------------|--------------------|------------|
| Activos operacionales brutos = | Cuentas por cobrar | 0 |
| | Activo fijo | 20.056.500 |
| | Total | 20.056.500 |

Los activos operacionales rotarán 7,2 veces en 2007, es decir, que por cada peso que se invierta en activos operacionales generará \$7,2 de ventas.

▪ **Rotación de Activos Totales** = $\frac{\text{Ventas}}{\text{Activos Totales Brutos}}$ = $\frac{144.710.850}{55.668.821} = 2,6$

Los activos totales rotarían 2,6 veces en el año 2007; también se puede afirmar que cada peso invertido en activos totales, generará ventas de servicios por \$2,60 en 2007.

❖ **Razones de Rentabilidad:**

▪ **Margen de Operación** = $\frac{\text{Utilidad operacional}}{\text{Ventas netas}}$ = $\frac{24.006.500}{144.710.850} = 0,17$

Cada peso (\$1) vendido en el 2007 generará una utilidad operacional de \$0,17. Sin embargo, las ventas de servicios presentan un comportamiento positivo en la medida de que existe mayor participación en el mercado.

- **Margen Neto de Ganancias** = $\frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Activo Total Bruto}} = \frac{1.907.091}{55.668.821} = 0,03$

Cada peso (\$1) que se invierta en activos, generará \$0,03 de ganancia neta en el primer año del proyecto. Cabe anotar que dicho valor de rentabilidad solo se muestra después de apropiar recursos para las reservas estatutarias legales y aprobadas por el Consejo de Administración. Así mismo, a partir del segundo año, la Cooperativa empieza a tener mejores resultados.

- **Rentabilidad con Relación al Capita:** = $\frac{\text{Utilidad Neta} \times 100}{\text{Patrimonio}}$

$$\text{Rentabilidad} = \frac{1.907.091}{50.809.021} \times 100\% = 0.04\%$$

Esto indica que los socios de la Cooperativa de Trabajo Asociado CENTRO ASEO, obtendrán una ganancia de 0,04% sobre la inversión en capital en el primer año del proyecto, después de apropiar recursos para las reservas estatutarias legales y fondo de Seguridad Social.

CONCLUSIONES GENERALES DEL ESTUDIO

A nivel del área de estudio correspondiente al municipio de Barbosa Santander existe una demanda insatisfecha representativa y creciente del servicio de aseo domiciliario para los diversos servicios en las cuales se desenvolverá la Cooperativa.

El mercado objetivo tiene gran interés en adquirir los servicios de aseo domiciliario con la Cooperativa, correspondiente a 75% de familias que contratan personal de medio tiempo y que corresponde a 34,8% del total de la población. Así mismo, el 100% del personal que labora actualmente en el municipio en actividades de aseo domiciliario desean vincularse como trabajadoras asociadas de la Cooperativa.

El desarrollo y éxito de la empresa de aseo domiciliario dependerá igualmente de la implementación efectiva del programa publicitario y promocional, que permita dar a conocer los servicios a nivel de las empresas que contratan personal de aseo, así como los hogares que tienen el hábito de contratar personal de medio tiempo para realizar las actividades de aseo.

Se demostró que se domina el proceso técnico del servicio, funcionamiento y operatividad, se diseñó un programa efectivo de capacitación del personal de aseo; además se cuenta con los elementos humanos, físicos, tecnológicos y logísticos necesarios para su instalación y operación.

En el estudio administrativo y legal se analizó y estructuró lo relacionado con la constitución de la Cooperativa, los estatutos; contenidos de los regímenes de trabajo asociado, regímenes de compensaciones y Regímenes de Previsión y

Seguridad Social. Así mismo, su estructura organizacional y manual de funciones, concluyendo que no existe impedimentos para su funcionamiento.

En materia de impacto ambiental, se dejó en claro que las actividades de la Cooperativa no conllevan procesos contaminantes que representen riesgo para el ecosistema o son susceptibles de mitigar.

La evaluación financiera demostró que la empresa presenta atractivo desde el primer año de funcionamiento según el estado de pérdidas y ganancias (antes de apropiarse recursos para las Reservas Estatutarias legales y Fondo de Seguridad Social), y su comportamiento es creciente en los cinco años del proyecto. El Valor Presente Neto resultó positivo con \$425.513 y la Tasa incremental de la inversión de 16,4%, superando en 10,4% la tasa de oportunidad a través de Certificados de Depósito a Término; así mismo, las razones financieras resultaron favorables especialmente respecto a las razones de liquidez, actividad y endeudamiento.

La rentabilidad a nivel de impacto social es sin duda la que más tiene relevancia, teniendo en cuenta que la Cooperativa agremiará y amparará a sus asociados en parte o todo a la Seguridad Social, velará por una mejor calidad de vida y su desarrollo a nivel laboral, social y cultural.

Por todo lo anterior expuesto se recomienda llevar a cabo la instalación y puesta en marcha de la empresa de aseo domiciliario y empresarial en el municipio de Barbosa Santander.











RECOMENDACIONES

El éxito del proyecto depende en gran medida de la gestión administrativa para realizar mercadeo y asegurar el cumplimiento del pronóstico de prestación de servicios a lo largo de los cinco años del proyecto, por lo tanto se recomienda el nombramiento de un gerente visionario con buena capacidad de liderazgo y con mucho sentido de pertenencia por la empresa. Así mismo, de la capacitación de su personal en Cooperativismo, con el objeto de que se concienticen de su papel como trabajadoras asociadas autogestionarias.

Desde el primer año de funcionamiento, la empresa debe realizar promoción del servicio en otros segmentos del mercado, estableciendo alianzas estratégicas con colegios, entidades oficiales y otros entes organizados, que le permita a la empresa de aseo domiciliario optimizar recursos, especialmente a nivel de gastos administrativos que devengan compensación de manera permanente.

Es importante que la nueva empresa implemente las estrategias de publicidad y promoción en forma creativa, innovadora y permanente, que le permitan generar competencia y favorecer la decisión de adquirir los servicios de aseo del proyecto por parte de las empresas y hogares del municipio.

BIBLIOGRAFIA

-  BACA URBINA, Gabriel. Evaluación de Proyectos 4ª edición. Mc. Graw Hill, México D.F., 2001.
-  BIBLIOTECA DE CONSULTA. Microsoft Encarta 2004.
-  GOMEZ RUEDA, Alfredo. Gestión del Talento Humano. 2ª edición Bucaramanga: INSED UIS. 1999.
-  MENDEZ A, Carlos E. Guía para Elaborar Diseños de Investigación Segunda Edición. Bogotá, 1995.
-  MIRANDA M, Juan José. Gestión de proyectos 4ª edición. MM editores. Bogotá, 2002.
-  PLAN DE DESARROLLO MUNICIPIO DE BARBOSA 2000 – 2010.
-  PRADILLA ARDILA, Humberto. Investigación de Mercados. Bucaramanga, 1994.
-  ----- Ventas y Publicidad. Bucaramanga: INSED UIS. 1992.
-  ----- Administración Financiera I. Bucaramanga: IREDI UIS. 1986.
-  VARGAS MANTILLA, Jorge Enrique. Preparación y Evaluación de Proyectos de Inversión, FEDI/UIS Bucaramanga, 1987.

ANEXOS

ANEXO A

ENCUESTA DE DEMANDA DIRIGIDA A FAMILIAS DE ESTRATO III Y IV

Los estudiantes de Gestión Empresarial de la Universidad Industrial de Santander, solicitan su valiosa colaboración para responder una encuesta de mercado para la creación de una Empresa de aseo domiciliario en el municipio de Barbosa.

1. Quien le presta actualmente los servicios de lavado y planchado de ropa, limpieza de espacios, muebles y cortinas?

- a. Empleada de tiempo completo _____ Pase a la pregunta 6
- b. Empleada de medio tiempo _____
- c. Miembro de la familia _____ **Termina encuesta**
- d. Otro _____

2. Qué servicios domésticos contrata usted?

- a. Lavado de ropa _____
- b. Planchado de ropa _____
- c. Limpieza de espacios _____
- d. Limpieza de muebles _____
- e. Aseo de cortinas _____

3. Con qué frecuencia contrata los servicios domésticos

| ACTIVIDAD | Diario | 3 días | 8 días | 15 días | 30 días | 3 meses | 6 meses | anual |
|-------------------|--------|--------|--------|---------|---------|---------|---------|-------|
| Lavado de ropa | | | | | | | | |
| Planchado ropa | | | | | | | | |
| Limpieza espacios | | | | | | | | |
| Limpieza muebles | | | | | | | | |
| Lavado cortinas | | | | | | | | |

4. Cuanto está dispuesto a pagar por cada servicio doméstico prestado si la empresa suministra los insumos de aseo?

| Precio | Lav.ropa | Planchado | L. espacios | L. muebles | Lav. cortinas |
|--------------------|----------|-----------|-------------|------------|---------------|
| De 5.000 a 15.000 | | | | | |
| De 16.000 a 25.000 | | | | | |
| De 26.000 a 35.000 | | | | | |
| De 36.000 a 45.000 | | | | | |
| De 46.000 a 55.000 | | | | | |
| Mas de 55.000 | | | | | |

5. Cuantas horas en promedio requiere su empleada para realizar cada una de las actividades

| Precio | 1 hora | 2 horas | 3 horas | 4 horas | 5 horas |
|----------------------|--------|---------|---------|---------|---------|
| Lavado de ropa | | | | | |
| Planchado de ropa | | | | | |
| Limpieza de espacios | | | | | |
| Limpieza de muebles | | | | | |
| Lavado de cortinas | | | | | |

6. Si existiera en Barbosa una empresa de aseo que preste servicios de lavado y planchado de ropa, limpieza de espacios, muebles y cortinas a precios similares del mercado, usted contrataría sus servicios?

- a. Si _____ (Si su respuesta es "SI", realice la encuesta completa)
- b. No _____

7. Cuenta usted con algún equipo automática en su hogar

- a. Lavadora _____
- b. Aspiradora _____
- c. Brilladora _____
- d. Otro _____

8. Indique 2 factores negativos en el servicio doméstico prestado actualmente

- a. Lento _____
- b. inseguro _____
- c. Falta de experiencia _____
- d. Falta de pulcritud _____
- e. Precio alto _____

9. A través de qué medios publicitarios le gustaría que le ofrecieran los servicios domésticos

- a. Radio _____
- b. Teléfono _____
- c. Volantes _____
- d. Personal _____
- e. Otro _____

ANEXO B

ENCUESTA DE DEMANDA DIRIGIDA A EMPRESAS DEL MUNICIPIO

Los estudiantes de Gestión Empresarial de la Universidad Industrial de Santander, solicitan su valiosa colaboración para responder una encuesta de mercado para la creación de una Empresa de aseo domiciliario en el municipio de Barbosa.

1. Quien le presta actualmente los servicios de limpieza de espacios, muebles, cortinas, tapetes y fachadas?

- a. Empleados de empresas temporales _____ Pase a la pregunta 6
- b. Personas contratadas directamente _____ Pase a la pregunta 6
- c. Personas independientes por horas _____
- d. No contrata _____ **Termina la encuesta**

2. Qué servicios de aseo contrata usted?

- a. Limpieza de espacios _____
- b. Limpieza de muebles _____
- C. Lavado de cortinas _____
- d. Limpieza de tapetes _____
- e. Lavado de fachadas _____

3. Con qué frecuencia contrata los siguientes servicios:

| ACTIVIDAD | Diario | 3 días | 8 días | 15 días | 30 días | 3 mes | 6 mes | anual |
|---------------------|--------|--------|--------|---------|---------|-------|-------|-------|
| Limpieza de espacio | | | | | | | | |
| Limpieza de muebles | | | | | | | | |
| Lavado de cortinas | | | | | | | | |
| Limpieza de tapetes | | | | | | | | |
| Lavado de fachadas | | | | | | | | |

4. Cuanto está dispuesto a pagar por cada servicio de aseo prestado, si el servicio incluye los insumos de aseo?

| PRECIO | L. espacios | L. muebles | L. cortinas | L. tapetes | Fachadas |
|----------------------|--------------------|-------------------|--------------------|-------------------|-----------------|
| De 5.000 a 15.000 | | | | | |
| De 16.000 a 25.000 | | | | | |
| De 26.000 a 50.000 | | | | | |
| De 51.000 a 75.000 | | | | | |
| De 76.000 a 100.000 | | | | | |
| De 101.000 a 125.000 | | | | | |
| De 126.000 a 150.000 | | | | | |
| De 151.000 a 175.000 | | | | | |
| Más . . . (408.000) | | | | | |

5. Cuantas horas en promedio requiere su empleada para realizar cada una de las actividades

| Precio | 1 hora | 2 horas | 3 horas | 4 horas |
|----------------------|---------------|----------------|----------------|----------------|
| Limpieza de espacios | | | | |
| Limpieza de muebles | | | | |
| Lavado de cortinas | | | | |
| Lavado de tapetes | | | | |
| Lavado de fachadas | | | | |

6. Si existiera en Barbosa una empresa de aseo que preste servicios limpieza de espacios, muebles, lavado de cortinas, tapetes y fachadas a precios similares del mercado, usted contrataría sus servicios?

- a. Si _____ (Si su respuesta es "SI", realice la encuesta completa)
- b. No _____

7. Indique 3 características importantes por las cuales usted se inclina por una determinada persona o empresa para contratar los servicios de aseo

- a. La rapidez _____
- b. La Seguridad _____
- c. Experiencia _____
- d. Pulcritud _____
- e. Precio moderado _____

8. Cuenta usted con equipo automático de aseo en su empresa

- a. Lavadora _____
- b. Aspiradora _____
- c. Brilladora _____
- d. No posee equipo _____

9. Qué servicios adicionales presta usted en las empresas donde trabaja

- a. Mensajería _____
- b. Cafetería _____
- c. Archivo _____
- d. Jardinería _____
- e. Ninguna _____

10. A través de qué medios publicitarios le gustaría que le ofrecieran los servicios de aseo

- a. Radio _____
- b. Teléfono _____
- c. Volantes _____
- d. Personal _____
- e. Otro _____

Gracias por su gentileza.

ANEXO C

ENCUESTA DE LA OFERTA DIRIGIDA A PERSONAS INDEPENDIENTES DE ASEO

Los estudiantes de Gestión Empresarial de la Universidad Industrial de Santander, solicitan su valiosa colaboración para responder una encuesta de mercado para la creación de una Empresa de aseo domiciliario en el municipio de Barbosa.

1. Indique para cuales actividades domésticas son contratadas en los hogares

- a. Lavado de ropa _____
- b. Planchado de ropa _____
- C. Limpieza de espacios _____
- d. Limpieza de muebles de tela _____
- e. Aseo de cortinas _____

2. Cuántas horas semanales trabaja usted realizando oficios de aseo domiciliario

- a. 9 horas (1.5 horas /día) _____
- b. 18 horas (3 horas /día) _____
- c. 27 horas (4.5 horas /día) _____
- d. 36 horas (6 horas /día) _____
- e. 48 horas (8 horas /día) _____
- f. Más de 48 horas /día _____

3. Le gustaría asociarse a una cooperativa de aseo con domicilio de Barbosa, para trabajar en hogares y empresas con equipo de aseo?

- a. Sí _____
- b. No _____

4. Cuales son sus ingresos mensuales por las actividades domésticas realizadas?

- a. Menos de 50.000 _____
- b. De 51.000 a 100.000 _____
- c. De 101.000 a 150.000 _____
- d. De 151.000 a 200.000 _____
- e. De 201.000 a 250.000 _____
- f. Más de 251.000 (?.) _____

5. Cuánto tiempo lleva ejerciendo como empleada de aseo a domicilio?

- a. Menos de un (1) año _____
- b. De 1 a 2 años _____
- c. De 3 a 4 años _____
- d. De 5 a 6 años _____
- e. De 7 a 8 años _____
- f. De 9 a 10 años _____
- g. Más de 10 años (?.) _____

6. Qué servicios opcionales presta usted en los hogares?

- a. Mandados _____
- b. Cuidado de niños y ancianos _____
- c. Cocina _____
- d. Jardinería _____
- e. Otro (Cuál) _____

7. De la siguiente lista, marque tres (3) características por las que se destaca su servicio

- a. La rapidez _____
- b. Confiable _____
- c. Pulcritud _____
- d. Buena atención _____
- e. Experiencia _____
- f. Precio Moderado _____

8. Cuál es el precio en promedio que usted cobra por cada servicio doméstico prestado?

| PRECIO | L. ropa | Planchado | L. espacios | L. muebles | L. cortinas |
|--------------------|----------------|------------------|--------------------|-------------------|--------------------|
| De 5.000 a 9.000 | | | | | |
| De 9.001 a 13.000 | | | | | |
| De 13.001 a 17.000 | | | | | |
| De 17.001 a 21.000 | | | | | |
| De 21.001 a 25.000 | | | | | |
| De 25.000 a 29.000 | | | | | |
| De 29.001 a 33.000 | | | | | |

ANEXO D

ENCUESTA DE LA OFERTA DIRIGIDA A EMPLEADAS DE ASEO EN EMPRESAS

Los estudiantes de Gestión Empresarial de la Universidad Industrial de Santander, solicitan su valiosa colaboración para responder una encuesta de mercado para la creación de una Empresa de aseo domiciliario en el municipio de Barbosa.

1. Indique para cuales actividades de aseo son contratadas

- a. Limpieza de espacios _____
- b. Limpieza de muebles de tela _____
- c. Aseo de cortinas _____
- d. Lavado de tapetes _____
- e. Lavado de fachadas _____

2. Cuántas horas semanales trabaja realizando oficios específicos de aseo

- a. 9 horas (1.5 horas /día) _____
- b. 18 horas (3 horas /día) _____
- c. 27 horas (4.5 horas /día) _____
- d. 36 horas (6 horas /día) _____
- e. 48 horas (8 horas /día) _____

3. Le gustaría asociarse a una Cooperativa de aseo de Barbosa, la cual preste servicios de limpieza de espacios, muebles, cortinas, tapetes y fachadas en hogares y empresas?

- a. Sí _____
- b. No _____

4. Cual es su ingreso mensual por las actividades de aseo realizadas en la empresa

- a. De 100.000 a 150.000 _____
- b. De 151.000 a 200.000 _____
- c. De 201.000 a 250.000 _____

- d. De 251.000 a 300.000 _____
- e. De 301.000 a 350.000 _____
- f. De 351.000 a 400.000 _____

5. Cuánto tiempo lleva trabajando como empleada del servicio de aseo en la empresa

- a. Menos de un (1) año _____
- b. De 1 a 2 años _____
- c. De 3 a 4 años _____
- d. De 5 a 6 años _____
- e. De 7 a 8 años _____
- f. De 9 a 10 años _____
- g. Más de 10 años (?.) _____

6. Qué servicios adicionales al aseo presta usted en la empresa

- a. Mensajería _____
- b. Cafetería _____
- c. Archivo _____
- d. Jardinería _____
- e. Ninguno _____

7. De la siguiente lista, marque tres (3) características por las cuales se destaca el servicio prestado a la empresa

- a. La rapidez _____
- b. Confiable _____
- c. Pulcritud _____
- d. Buena atención _____
- e. Experiencia _____
- f. Precio Moderado _____

8. Cuál es el precio promedio que usted cobra por cada servicio prestado?

| PRECIO | L. espacios | L. muebles | L. cortinas | L. tapetes | L. fachadas |
|--------------------|--------------------|-------------------|--------------------|-------------------|--------------------|
| De 5.000 a 10.000 | | | | | |
| De 11.000 a 15.000 | | | | | |
| De 16.00 a 20.000 | | | | | |
| De 21.00 a 25.000 | | | | | |
| De 26.000 a 30.000 | | | | | |
| De 31.000 a 35.000 | | | | | |

9. Qué medio emplea usted o empresa que la subcontrata para dar a conocer o publicitar los servicios de aseo.

- a. Radio _____
- b. Teléfono _____
- c. Volantes _____
- d. Personal _____
- e. Otro _____

Agradezco su gentileza

ANEXO E

ESTATUTOS DE LA COOPERATIVA DE TRABAJO ASOCIADO “CENTRO ASEO LTDA.”

CAPITULO I DISPOSICIONES Y PRINCIPIOS GENERALES

Artículo 1. Naturaleza jurídica y denominación social. De conformidad con el presente acuerdo cooperativo se constituye la cooperativa de trabajo asociado bajo la denominación social CENTRO ASEO LTDA., como una empresa asociativa, sin ánimo de lucro, de derecho privado, de responsabilidad limitada y con un número de asociados y patrimonio variables e ilimitados.

Artículo 2. Domicilio y ámbito territorial. El domicilio principal de la cooperativa es la ciudad de Barbosa, departamento de Santander, República de Colombia, pero el ámbito de sus actividades puede comprender todo el territorio nacional.

Artículo 3. Duración de la cooperativa. La duración de la cooperativa será indefinida. Sin embargo, podrá disolverse en cualquier momento, siempre y cuando se obre de conformidad con la Ley y los presentes Estatutos.

Artículo 4. Principios cooperativos y solidarios. Las actividades sociales y económicas de la cooperativa se inspiran siempre en los principios universales del Cooperativismo aprobados por la Alianza Cooperativa Internacional y por los consagrados en la Ley 454 de 1988.

CAPITULO II

OBJETIVOS Y ACTIVIDADES DE LA COOPERATIVA

Artículo 5. Objetivo. El objetivo fundamental de la cooperativa CENTRO ASEO LTDA. es el de buscar y promover fuentes de trabajo para sus asociados, vinculando para ello sus aportes económicos y el trabajo personal de sus asociados mediante la prestación de servicios de aseo a nivel domiciliario y empresarial.

En desarrollo de su objeto social, la cooperativa buscará:

- a. Mejorar las condiciones de vida de sus asociados, en lo económico, social, educativo, cultural y recreativo.
- b. Fomentar entre sus asociados los principios de la autogestión, la ayuda mutua, la cooperación y la solidaridad.
- c. Facilitar el desarrollo laboral y de auto realización de la mujer, mediante un soporte eficaz en las actividades de aseo en los hogares.
- d. Apoyar la productividad empresarial del municipio, brindando soluciones efectivas y flexibles de mano de obra para las actividades de aseo

Artículo 6. Secciones de la cooperativa. Para el cumplimiento de sus objetivos sociales la cooperativa podrá desarrollar diferentes actividades y servicios, que serán establecidos y reglamentados por el Consejo de Administración, de acuerdo a la filosofía de los presentes Estatutos y las normas legales.

CAPITULO III DE LOS ASOCIADOS

Artículo 7. Calidad de asociado. Tienen carácter de asociado todas las personas que al momento de constituirse la Cooperativa CENTRO ASEO LTDA., ingresen a ella previo el lleno de los requisitos establecidos por el Consejo de Administración.

Artículo 8. Pueden asociarse a la cooperativa CENTRO ASEO LTDA.:

- a. Las personas naturales mayores de edad.
- b. Quienes gocen de buen nombre, tengan disposición para capacitarse y un reconocimiento social en la actividad laboral de aseo.
- c. Los que sean admitidos por el Consejo de Administración, previo el lleno de los requisitos establecidos por el mismo.

Artículo 9. Derechos de los asociados. Los asociados tienen, además de los derechos consagrados en las normas legales y en los presentes Estatutos, los siguientes derechos fundamentales:

1. Utilizar los servicios de la cooperativa, beneficiándose de los programas y actividades que desarrolle en el área educativa, cultural y social.
2. Participar en las actividades de la cooperativa y en su administración, mediante el desempeño de cargos sociales.
3. Ser informado de la gestión de la cooperativa de acuerdo con las prescripciones estatutarias.
4. Ejercer actos de decisión y elección en las Asambleas Generales de tal forma que a cada asociado corresponda un voto.
5. Fiscalizar la gestión administrativa, económica y financiera de la cooperativa, para lo cual podrá examinar los libros, archivos, inventarios y balances en la forma que los Estatutos y los reglamentos lo prescriban.
6. Retirarse voluntariamente de la cooperativa, mientras ésta no se haya disuelto.

7. Presentar a la Asamblea General o al Consejo de Administración, o al Gerente cualquier proyecto o iniciativa que tenga por objeto el mejoramiento de la cooperativa.
8. Presentar a la Junta de Vigilancia las quejas que consideren pertinentes en relación al comportamiento de los administradores y demás asociados de la cooperativa en el ejercicio de sus funciones.
9. Beneficiarse de los programas educativos, recreativos, de salud y culturales que realice o promueva la cooperativa.
10. Recibir las compensaciones correspondientes a su trabajo, de acuerdo al Régimen de Compensaciones que establezca el Consejo de Administración.
11. Los demás derechos que se deduzcan de los presentes Estatutos y la Ley.

Artículo 10. Deberes de los asociados. Son deberes de los asociados:

1. Conocer y cumplir los principios básicos del Cooperativismo y la Economía Solidaria, los Estatutos, reglamentos y resoluciones de la cooperativa.
2. Cumplir las obligaciones inherentes a su condición de asociado.
3. Aceptar y cumplir las resoluciones de los órganos de administración y vigilancia ajustadas a la Ley, los Estatutos y los reglamentos.
4. Comportarse solidariamente tanto en sus relaciones con la Cooperativa como con los miembros de la misma.
5. Abstenerse de ejecutar hechos o incurrir en omisiones que afecten o puedan afectar la estabilidad económica y financiera o el prestigio social de la Cooperativa.
6. Efectuar los servicios propios del objeto social de empresa de manera responsable, honesta y laboriosa.
7. Participar en los programas que la cooperativa organice y contribuir efectivamente a su progreso y desarrollo.

8. Suministrar los informes y documentos que la cooperativa le solicite para el buen desenvolvimiento de sus relaciones con ella e informar cualquier cambio de domicilio.
9. Elegir los delegados a la Asamblea General.
10. Cumplir con los demás deberes de acuerdo con la Ley, los Estatutos y los reglamentos.

Artículo 11. Pérdida de la calidad de asociado. La calidad de asociado a la cooperativa se pierde:

1. Retiro voluntario
2. Exclusión
3. Retiro forzoso, por pérdida de las cualidades o condiciones exigidas para ser asociado
4. Fallecimiento

Artículo 12. Retiro Voluntario. El Consejo de Administración de la Cooperativa aceptará el retiro voluntario de sus asociados siempre y cuando envíen una solicitud escrita, la cual será notificada al asociado por escrito.

Podrá negarse el retiro cuando:

1. Se reduzca el número de asociados que exige la Ley para la constitución de la Cooperativa.
2. Cuando el retiro proceda por confabulación, indisciplina o que tenga estos propósitos.
3. Cuando el asociado haya incurrido en causales de exclusión o suspensión.

El Consejo de Administración tendrá un plazo de treinta (30) días para resolver las solicitudes de retiro de los asociados.

Artículo 13. Exclusión. El Consejo de Administración de la Cooperativa podrá decretar la exclusión de los asociados por uno de las siguientes causales:

1. Por infracciones graves a la disciplina social que puedan desviar los fines de la cooperativa.
2. Por ejercer dentro de la cooperativa actividades discriminatorias de carácter político, racial o religioso.
3. Por realizar actividades contrarias a los ideales del Cooperativismo.
4. Por servirse de la cooperativa en beneficio propio o provecho de terceros.
5. Por entregar a la cooperativa bienes de procedencia fraudulenta.
6. Por falsedad o reticencia en los documentos que la cooperativa requiera.
7. Por efectuar operaciones ficticias en perjuicio de la cooperativa, de los asociados o terceros.
8. Por negarse sin causa justificada, a cumplir las comisiones o encargos de utilidad general o conferidos por la cooperativa.
9. Por abstenerse de recibir capacitación cooperativa o impedir que los demás asociados la reciban.
10. Por las demás que se deduzcan de los presentes Estatutos o la Ley.

Artículo 14. La exclusión será aprobada por mayoría de los miembros principales del Consejo de Administración mediante resolución motivada y será notificada al asociado personalmente o en su defecto, por fijación en lugar público de la cooperativa, durante cinco (5) días.

Artículo 15. Contra la resolución de exclusión procede el recurso de reposición ante el Consejo de Administración. El término para resolver será de treinta (30) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de la notificación.

Artículo 16. Resuelto el recurso por el Consejo de Administración, aquel quedará en firme al vencerse el término de tres (3) días hábiles de haber sido fijado en un lugar público de la Cooperativa.

Artículo 17. A partir de la expedición de la resolución de exclusión, al asociado se le suspenderán todos los derechos en la cooperativa, con excepción del recurso de que trata el artículo anterior.

Las personas que hayan perdido su calidad de asociado, por cualquier motivo o los herederos del asociado fallecido, tendrán derecho a que la cooperativa les reembolse el valor de sus aportes y los excedentes cooperativos ya liquidados.

Antes de efectuar el reembolso, el Gerente deducirá cualquier deuda u obligación que el asociado tenga en la cooperativa.

En cuanto a los excedentes cooperativos no liquidados, quedarán supeditados a lo que sobre el particular resuelva la siguiente Asamblea General de Delegados.

Artículo 18. Retiro forzoso. El Consejo de Administración reglamentará todo lo pertinente con el retiro forzoso, que se relacionen con la incapacidad permanente del asociado que le impida desempeñar sus obligaciones laborales.

Artículo 19. Fallecimiento. En caso de fallecimiento de un asociado, los aportes sociales que le corresponden pasarán a sus herederos, quienes se subrogarán en los derechos y obligaciones patrimoniales de aquel, de conformidad con las disposiciones legales.

Artículo 20. Régimen de sanciones. El Consejo de Administración podrá imponer a sus asociados las siguientes sanciones, por las causales contempladas en el artículo 13 y siguientes de estos Estatutos, cuando a juicio del mismo la gravedad de la falta no amerite la exclusión.

1. Llamada de atención por escrito.
2. Suspensión de los derechos hasta por tres (3) meses.

Artículo 21. Procedimiento sancionatorio. Para la aplicación de las sanciones enumeradas en el artículo anterior, se seguirá el mismo procedimiento consagrado para la exclusión, salvo cuando se trate de la llamada de atención, caso en el cual no cabe ningún recurso. En todo caso se deberá garantizar el derecho de la defensa.

Parágrafo: Las sanciones de los asociados se aplicarán de acuerdo con la gravedad de la falta, a juicio del Consejo de Administración.

DEVOLUCIÓN DE APORTES

Artículo 22. Aceptado el retiro o decretada la exclusión del asociado, la Cooperativa dispondrá de un plazo de sesenta (60) días para proceder a la devolución de aportes. El Consejo de Administración deberá expedir el reglamento en que se fije el procedimiento para satisfacer las obligaciones sin que se sobrepase el término establecido anteriormente.

Artículo 23. Si en la fecha de desvinculación del asociado de la cooperativa, ésta, dentro de su estado financiero y de acuerdo con el último balance producido, presenta pérdida, el Consejo de Administración podrá ordenar la retención de los aportes en forma proporcional a la pérdida registrada, de conformidad con lo dispuesto en la Ley y disposiciones concordantes.

Artículo 24. Si dentro de los dos (2) años siguientes a la fecha del balance en que se reflejaron las pérdidas, la cooperativa no demuestra recuperación económica que permita la devolución de los aportes retenidos a los asociados retirados, la siguiente Asamblea deberá resolver sobre el procedimiento para la cancelación de la pérdida, previo concepto favorable de la Superintendencia de la Economía Solidaria.

Artículo 25. Si vencido el término fijado para la devolución de los aportes al tenor del artículo 22, la cooperativa no ha procedido de conformidad, el valor de los correspondientes aportes empezará a devengar un interés de mora del dos por ciento (2%) mensual.

CAPITULO IV DIRECCIÓN Y ADMINISTRACIÓN

Artículo 26. La dirección y administración de la Cooperativa estarán a cargo de:

1. La Asamblea general
2. El Consejo de Administración
3. El presidente del Consejo de Administración
4. El Gerente general

LA ASAMBLEA GENERAL

Artículo 27. La Asamblea General es la suprema autoridad de la cooperativa, cuyas decisiones o acuerdos obligan a todos los asociados, siempre que se hayan adoptado de conformidad con las normas legales, estatutarias y reglamentarias. La Asamblea general la constituye la reunión de los asociados hábiles o de los delegados elegidos por éstos.

Artículo 28. Asociados hábiles. Son asociados hábiles los debidamente afiliados, inscritos en el registro social, que no tengan suspendidos sus derechos y se encuentren al corriente en el cumplimiento de todas sus obligaciones con la cooperativa, de conformidad con el reglamento que sobre el particular expida el Consejo de Administración.

Para los efectos legales del presente artículo, la Junta de Vigilancia verificará la lista de asociados hábiles e inhábiles y la relación de estos últimos será publicada para el conocimiento de los afectados.

Artículo 29. Clases de Asamblea General. La Asamblea General es Ordinaria y Extraordinaria.

La Ordinaria deberá celebrarse dentro de los tres (3) primeros meses del año calendario para el cumplimiento de sus funciones regulares.

La Extraordinaria podrá reunirse en cualquier época del año, con el objeto de tratar asuntos imprevistos o de urgencia que no puedan postergarse hasta la siguiente Asamblea ordinaria, y en ella sólo podrán tratarse los asuntos para los cuales fue convocada y los que se deriven estrictamente de éstos.

Artículo 30. Convocatoria. La convocatoria de una Asamblea General, bien sea ordinaria o extraordinaria, se hará por el Consejo de Administración, para la fecha, hora y lugar determinado.

La notificación de la convocatoria se efectuará con una anticipación no inferior a diez (10) días hábiles a la fecha de la celebración de la Asamblea, mediante comunicación escrita que será enviada a todos los delegados hábiles y mediante avisos visibles en las oficinas de la cooperativa.

Artículo 31. Si el Consejo de Administración no hiciese la convocatoria de Asamblea General ordinaria, durante los tres (3) primeros meses del año, procederá a hacerlo la Junta de Vigilancia, el Revisor Fiscal, el Gerente o el quince por ciento (15%) como mínimo de los asociados hábiles.

Artículo 32. La Junta de Vigilancia, el Revisor Fiscal, el Gerente o el quince por ciento (15%) como mínimo de los asociados hábiles podrán solicitarle al Consejo de Administración que convoque a Asamblea General extraordinaria sustentando tal petición. El Consejo de Administración tiene diez días para acoger tal solicitud, en caso de que no lo hiciese, la convocatoria será realizada directamente por quien presentó tal solicitud al Consejo de Administración.

Artículo 33. En las Asambleas generales corresponde a cada asociado un solo voto y su representación no puede ser delegada.

Artículo 34. La concurrencia de la mitad de los delegados hábiles constituirá quórum para deliberar y adoptar decisiones válidas. Si dentro de la hora siguiente no se hubiera integrado el quórum requerido, se levantará un acta en que conste tal circunstancia y el número, y si es posible los nombres de los asistentes a la Asamblea, suscrita por los miembros de la Junta de Vigilancia.

Cumplida esta formalidad, la Asamblea podrá deliberar y adoptar las decisiones válidas con un número de delegados hábiles que no sea inferior al diez por ciento (10%) del total de los delegados hábiles ni al cincuenta por ciento (50%) del número requerido para constituir una cooperativa.

Artículo 35. Con el quórum deliberativo y decisorio del diez (10%) de los asociados hábiles, se podrá deliberar y adoptar decisiones válidas en una sola sesión o en distintas sesiones, según el caso, hasta su clausura con este quórum, aún cuando haya aumentado con posterioridad la concurrencia de los asociados hábiles en número superior a la mitad del total.

Artículo 36. Por regla general, las decisiones de la Asamblea General se tomarán por mayoría absoluta de los votos de los asociados asistentes.

Para la reforma de Estatutos, la fijación de aportes extraordinarios, la amortización de aportes, la transformación, la fusión, la incorporación y la disolución para liquidación, requerirán siempre el voto favorable de las dos terceras partes de los delegados presentes.

Artículo 37. La Asamblea estará presidida por el presidente del Consejo de Administración y, a falta de éste por el vicepresidente de la misma. En ausencia de estos dignatarios, presidirá la Asamblea un miembro del Consejo de Administración, siguiendo el orden alfabético de sus apellidos.

Artículo 38. Como secretario de la Asamblea actuará el secretario del Consejo de Administración, y en ausencia de éste el que designe la asamblea.

Artículo 39. Informes a la Asamblea. El Consejo de Administración pondrá a disposición de los asociados los informes a rendirse en la Asamblea, por lo menos con diez (10) días de anticipación en las oficinas de la cooperativa y se entregarán por escrito a cada delegado tres (3) días antes de la Asamblea.

Artículo 40. Toda citación para reunión extraordinaria deberá indicar los asuntos que se tratarán en ella. No podrá ocuparse de otros diferentes sin el voto favorable de la mitad más uno de los delegados que se encuentren en la reunión.

Artículo 41. Funciones de la Asamblea general. Son funciones de la Asamblea General ordinaria:

1. Establecer políticas y directrices generales de la cooperativa para el cumplimiento del objeto social.
2. Reformar los Estatutos.
3. Examinar, aprobar o improbar los informes de los órganos de administración y vigilancia.

4. Aprobar o improbar los estados financieros de fin de ejercicio.
5. Destinar los excedentes del ejercicio económico conforme a lo provisto en la Ley en los Estatutos.
6. Fijar aportes extraordinarios.
7. Elegir los miembros del Consejo de Administración y de la Junta de Vigilancia y determinar sus honorarios, cuando se considere pertinente.
8. Elegir el Revisor Fiscal y su suplente y fijar su remuneración.
9. Conocer y decidir sobre los conflictos y la responsabilidad de los asociados, de los miembros del Consejo de Administración, de la Junta Vigilancia y de los empleados de la Cooperativa, para efectos de sanciones.
10. Acordar la fusión o incorporación a otras entidades o la transformación en una nueva entidad de naturaleza similar, así como la disolución y liquidación de la cooperativa.
11. Aprobar su propio reglamento.
12. Las demás que señale la Ley.

Artículo 42. Si no existiere unanimidad para la elección del Consejo de Administración, del Revisor Fiscal y de la Junta de Vigilancia, se hará por el sistema de listas o planchas conjuntas, con la utilización del cuociente electoral, pero teniendo en cuenta las siguientes normas:

1. Si solo se presentaran dos planchas o listas, se entenderá elegido el Revisor Fiscal correspondiente a la lista o plancha minoritaria.
2. Si se presentaren más de dos planchas, se entenderá elegido el Revisor Fiscal propuesto en la lista minoritaria que haya obtenido la mayoría de votos.

Artículo 43. Acta de la Asamblea General. De las deliberaciones y acuerdos de la Asamblea General se dejará constancia en el libro de actas, debidamente firmadas por el Presidente y el Secretario de la Asamblea.

El estudio y aprobación de las actas estará a cargo de una comisión integrada por dos (2) asociados escogidos por el Presidente de la Asamblea de entre los asistentes, quienes rendirán informe en la Asamblea siguiente.

CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

Artículo 44. El Consejo de Administración es el órgano permanente de administración de la cooperativa, subordinado a las directrices y políticas de la Asamblea General y de los Estatutos.

Está integrado por cinco (5) miembros elegidos por la Asamblea General ordinaria, con cinco (5) suplentes numéricos para un período de dos (2) años pudiendo ser reelegidos.

Artículo 45. El Consejo de Administración se reunirá por lo menos una vez al mes y en forma extraordinaria cuantas veces sea necesario. La convocatoria a sesiones ordinarias del Consejo de Administración se hará por el Gerente o el Presidente, y a sesiones extraordinarias por el Gerente o Presidente directamente, o a petición de la Junta de Vigilancia o del Revisor Fiscal indicando en cada una de ellas hora, día y sitio de la reunión.

Artículo 46. Será considerado como dimitente todo miembro del Consejo de Administración que habiendo sido convocado faltare cuatro (4) veces consecutivas a las sesiones sin justa causa. En el caso de ocurrir alguna vacante al Consejo, los miembros restantes citarán al suplente numérico que corresponda.

Artículo 47. FUNCIONES DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN. Son funciones del Consejo de Administración:

1. Nombrar de su seno a presidente y vicepresidente.

2. Expedir su propio reglamento y el de cada uno de sus dependencias.
3. Nombrar, suspender o remover al Gerente General, al secretario y al tesorero
4. Crear y suprimir los cargos o empleos necesarios para el buen funcionamiento de la Cooperativa, señalándoles sus funciones y fijándoles remuneración.
5. Aprobar los presupuestos de gastos y rentas para cada ejercicio contable y autorizar los traslados y adiciones necesarios.
6. Nombrar los miembros de Comités Especiales, para que asesoren al Gerente General en determinados programas.
7. Reglamentar los comités asesores del Consejo de Administración y nombrar los miembros de estos.
8. Autorizar los gastos extraordinarios que ocurrieren en el curso de cada ejercicio.
9. Aprobar los reglamentos de las distintas dependencias y organizar sus funciones.
10. Presentar informes de su gestión a la Asamblea General.
11. Examinar y aprobar el plan de contabilidad.
12. Examinar y aprobar en primera instancia, las cuentas, balances, y proyectos que han de presentarse a la Asamblea por parte del Gerente General.
13. Autorizar al Gerente General para celebrar operaciones en las cuantías que determine el Consejo de Administración.
14. Decidir sobre ingresos y retiros de asociados.
15. Resolver sobre las dudas que se presenten en la interpretación de los Estatutos ajustándose a su espíritu.
16. Autorizar la adquisición de bienes muebles o inmuebles, su enajenación o gravamen y la constitución de garantías reales sobre ellos.
17. Autorizar al Gerente General para recibir dinero en mutuo o a cualquier otro título, con garantías reales, prendarias, hipotecarias y personales.
18. Decidir sobre el ejercicio de acciones judiciales y transigir o conciliar cualquier litigio que tenga la Cooperativa.

19. Delegar en el Gerente General funciones para casos determinados. La delegación no exonera al Consejo de Administración de la responsabilidad de los actos que ejecute el delegado.
20. Crear y fortalecer las reservas y fondos que estime necesarios para salvaguardar las cuentas de activo y asegurar la estabilidad económica de la entidad.
21. Fijar la nómina de empleados y aprobar asignaciones mediante normas de carácter general, para los empleados de la administración y la revisoría. En este último caso, será necesario el concepto previo del revisor.
22. Aprobar o improbar los reglamentos sometidos a su consideración.
23. Fijar los aportes extraordinarios.
24. Todas las demás funciones acordes con los presentes Estatutos y normas legales.

Artículo 48. Requisitos para ser miembro del Consejo de Administración.

Para ser elegido y nominado como miembro del Consejo de Administración, se requieren las siguientes condiciones:

1. Ser asociado hábil de la cooperativa.
2. Tener una antigüedad como asociado de por lo menos un año y medio o haber servido con eficiencia por lo menos un año en comités especiales u otro cuerpo colegiado de la cooperativa.
3. No haber sido sancionado con suspensión o pérdida de sus derechos sociales.

Parágrafo. Las anteriores serán las mismas condiciones para elegir a los Miembros del Comité de Vigilancia.

Artículo 49. REMOCIÓN DE MIEMBROS DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN. Son causales para la remoción de miembros del Consejo de Administración por parte de la Asamblea:

1. El incumplimiento de cualquiera de sus deberes como consejero o como asociado.
2. Por graves infracciones ocasionadas con motivo del ejercicio de su cargo de miembro del Consejo de Administración.
3. Por incurrir en una cualquiera de las causales de exclusión de la Cooperativa, establecidas en este estatuto.
4. Dejar de asistir a cuatro (4) sesiones consecutivas, sin causa justificada.

Parágrafo: El miembro del Consejo de Administración que llegare a ser removido en los términos del artículo anterior, quedará impedido por dos períodos, contados a partir de la remoción para ser elegido nuevamente miembro de este organismo o de cualquier otro organismo de Dirección o de control de la cooperativa.

Artículo 50. Para la designación del Gerente General, el Consejo de Administración tendrá en cuenta las siguientes pautas:

1. Honorabilidad y corrección, particularmente en el manejo de los fondos y bienes de cooperativas.
2. Condiciones de aptitud e idoneidad, singularmente en los aspectos relacionados con el objeto social de la cooperativa.
3. Condiciones de capacitación en cuestiones cooperativas.

EL PRESIDENTE DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

Artículo 51. El presidente del Consejo de Administración de la cooperativa tiene las siguientes funciones:

1. Presidir las Asambleas Generales ordinarias y extraordinarias de la Cooperativa.
2. Convocar y presidir las reuniones del Consejo de Administración.

3. Reemplazar al Gerente General en sus ausencias temporales o absolutas o mientras el Consejo de Administración nombra en propiedad.
4. Vigilar porque se cumplan las decisiones y políticas aprobadas por la asamblea general y el Consejo de Administración.
5. Presidir todos los actos oficiales de la Cooperativa.
6. Representar a la Cooperativa en congresos, seminarios y demás eventos en que participe, que sean de interés para la misma.
7. Autorizar conjuntamente con el Gerente General las inversiones aprobadas por el Consejo de Administración.
8. Las demás compatibles con su cargo o las que expresamente le sean asignadas por el Consejo de Administración o la asamblea general.

EL GERENTE GENERAL

Artículo 52. El Gerente General es el Representante Legal de la cooperativa, el ejecutor de las decisiones de la Asamblea General y del Consejo de Administración y es nombrado por períodos de un año, sin perjuicio de que pueda ser reelegido o removido libremente en cualquier tiempo por el Consejo de Administración.

Artículo 53. Para entrar a ejercer el cargo de Gerente General se requiere cumplir con los siguientes requisitos:

1. Nombramiento hecho por el Consejo de Administración de la cooperativa.
2. Prestación de las fianzas fijadas por el Consejo.
3. Aceptación escrita
4. Posesión ante el mismo Consejo
5. Reconocimiento y registro por la Superintendencia de la Economía Solidaria.

FUNCIONES DEL GERENTE GENERAL

Artículo 54. Las funciones del gerente general son:

1. Ejecutar los acuerdos y funciones asignadas por la Asamblea General de Delegados y por el Consejo de Administración.
2. Actuar como representante legal de la Cooperativa.
3. Representar judicial y extrajudicialmente a la Cooperativa, función que podrá delegar, mediante poder especial legalmente conferido, para actuaciones judiciales, extrajudiciales y administrativas en otras ciudades diferentes a la del domicilio principal.
4. Informar mensualmente al Consejo de Administración el estado económico financiero de la Cooperativa.
5. Rendir los informes que le solicite el Consejo de Administración y los diferentes comités.
6. Responsabilizarse de que la Contabilidad y de que la información financiera se lleven en forma veraz y oportuna.
7. Nombrar y dar por terminados los contratos o convenios de asociación del personal de la Cooperativa.
8. Recibir y dar dinero en mutuo dentro del objeto social de la cooperativa.
9. Responsabilizarse de enviar oportunamente los informes a las autoridades respectivas.
10. Celebrar contratos o convenios de acuerdo a las cuantías establecidas por el Consejo de Administración.
11. Promover la realización de contratos o convenios con los sectores público y privado que permitan el mejor desarrollo y cumplimiento de su objeto social.
12. Realizar las funciones que le hayan sido señaladas por la Asamblea General, el Consejo de Administración, por los Estatutos y los reglamentos.
13. Las demás que se deduzcan de los presentes Estatutos y las normas legales.

EL SECRETARIO

Artículo 55. Son deberes del secretario:

1. Firmar conjuntamente con el Presidente del Consejo de Administración los documentos y correspondencia, que por su naturaleza requieran la intervención de este funcionario.
2. Llevar los libros de actas de todas las sesiones de la Asamblea General y del Consejo de Administración y el libro de registros de asociados.
3. Desempeñar las labores que le asigne el Consejo.
4. Ser el secretario de la Asamblea.
5. Las demás que se deduzcan de los presentes Estatutos y las normas legales.

CAPITULO V VIGILANCIA, FISCALIZACIÓN Y CONTROL

Artículo 56. Órganos de vigilancia y control. La vigilancia, fiscalización y control permanente de la cooperativa estarán a cargo de la Junta de Vigilancia y de la Revisoría Fiscal.

Artículo 57. La junta de Vigilancia es el órgano de control social de la Cooperativa, para el estricto cumplimiento de las normas estatutarias y reglamentarias, tanto por parte de los asociados como por la administración.

La junta de Vigilancia estará integrada por tres (3) asociados hábiles con suplentes numéricos elegidos por la Asamblea General para períodos de dos (2) años, sin perjuicio de que puedan ser reelegidos o removidos por la Asamblea.

Artículo 58. La Junta de Vigilancia sesionará por lo menos una vez al mes y extraordinariamente cuando lo estime necesario o por convocatoria del Consejo de

Administración, del Gerente, del Revisor fiscal o del 15% de los asociados. De sus actuaciones se dejará constancia en actas suscritas por sus miembros.

Artículo 59. Se considera como causa para ser relevado de la Junta de Vigilancia la no asistencia a dos reuniones consecutivas o a cuatro discontinuas sin la debida justificación.

Artículo 60. Funciones de la Junta de Vigilancia. Son funciones de la Junta de Vigilancia las siguientes:

1. Velar por que los actos de los órganos de Administración se ajusten a las prescripciones legales, estatutarias y reglamentarias y en especial a los principios Cooperativos.
2. Informar a los órganos de administración, al Revisor Fiscal y a la Superintendencia de la Economía Solidaria, sobre las irregularidades que existan en el funcionamiento de la Cooperativa y presentar recomendaciones sobre las medidas que en su concepto deban adoptarse.
3. Conocer los reclamos que presenten los asociados en relación con la prestación de los servicios, transmitirlos y solicitar los correctivos por el conducto regular y con la debida oportunidad.
4. Hacer llamadas de atención a los asociados cuando incumplan los deberes consagrados en la Ley, los Estatutos y reglamentos.
5. Solicitar la aplicación de sanciones a los asociados cuando haya lugar a ello y velar porque el órgano competente se ajuste al procedimiento establecido para el efecto.
6. Verificar la lista de asociados hábiles e inhábiles para participar en la Asamblea o para elegir Delegados.
7. Rendir informes sobre sus actividades a la Asamblea general Ordinaria.
8. Verificar si las actuaciones del Consejo de Administración y de los dineros se han llevado a cabo de conformidad con la Ley, los Estatutos y los reglamentos.

9. Proponer al Consejo de Administración la separación o exclusión de un asociado o a la Asamblea General de los miembros del Consejo de Administración que hayan cometido actos lesivos a los intereses de la cooperativa o que hayan violado los Estatutos. Los cargos deben ser debidamente fundamentados por escrito.

10. Los demás que le señale la Ley y los Estatutos, siempre y cuando se refieran al control social y no correspondan a las funciones propias del Revisor Fiscal.

Parágrafo: Los miembros de la Junta de Vigilancia no podrán ser parientes entre sí hasta dentro del cuarto grado de consanguinidad y segundo de afinidad.

Artículo 61. La Revisoría Fiscal. La Cooperativa tendrá un Revisor fiscal con su suplente personal, elegidos por la Asamblea General para períodos de dos (2) años, sin perjuicio de que puedan ser reelegidos o removidos. Deberán ser contadores públicos con matrícula vigente y no podrán ser asociados a la cooperativa mientras dure el ejercicio de su cargo.

Para el desempeño de la Revisoría fiscal, la cooperativa podrá contratar los servicios de organismos cooperativos de segundo grado o instituciones auxiliares del cooperativismo o de cooperativas de trabajo asociado que contemplan dentro de su objeto social la prestación de este servicio a través de Contador público con matrícula vigente.

Artículo 62. FUNCIONES DEL REVISOR FISCAL. Son funciones del revisor fiscal:

1. Presentar a la Asamblea general de delegados estados financieros acompañados de un examen financiero con análisis de cuentas.

2. Cerciorarse de que las operaciones que se celebren por parte de la cooperativa se cumplan, se ajusten a las prescripciones de los Estatutos, a las decisiones de la Asamblea y del Consejo de Administración.
3. Dar cuenta por escrito al gerente general, al Consejo de Administración y a la Asamblea, según los casos, de irregularidades que ocurran en el funcionamiento de la cooperativa en el desarrollo de sus actividades.
4. Velar porque se lleve correctamente y en forma actualizada, la contabilidad de la cooperativa y se conserven adecuadamente los archivos de comprobantes de las cuentas impartiendo las instrucciones necesarias para tales fines.
5. Inspeccionar asiduamente los bienes de la cooperativa y procurar que se tomen oportunamente las medidas de conservación o seguridad de los mismos y de los que ella tenga a cualquier título.
6. Efectuar el arqueo de los fondos de la cooperativa cada vez que lo estime conveniente y velar porque todos los libros se lleven conforme a las normas contables que sobre la materia tracen las disposiciones legales vigentes.
7. Cooperar con la Superintendencia de la Economía Solidaria y rendir los informes a que haya lugar o le sean solicitados.
8. Firmar, verificando su exactitud, todos los balances y las cuentas que deben rendirse tanto al Consejo de Administración, como a la Asamblea General o a la Superintendencia de la Economía Solidaria.
9. Asistir a las reuniones del Consejo de Administración con derecho a voz pero sin voto.
10. Las demás que le señale la Ley, los Estatutos y las que siendo compatibles con su cargo, le encomiende la Asamblea General.

Parágrafo. Las causales de remoción del Revisor Fiscal serán por el incumplimiento de las funciones anteriores o por los estipulados en la Ley.

CAPITULO VI

RÉGIMEN ECONÓMICO Y PATRIMONIAL

Artículo 63. Patrimonio. El patrimonio de la cooperativa CENTRO ASEO LTDA. está constituido por:

1. Los aportes sociales individuales.
2. Los fondos y reservas de carácter permanente.
3. Los aportes sociales extraordinarios establecidos por la Asamblea.
4. Las donaciones y auxilios que reciba con destino al incremento patrimonial.
5. Los aportes amortizados por la cooperativa, mediante la constitución de un fondo especial de acuerdo a las normas legales.

Artículo 64. Patrimonio mínimo no reducible. El patrimonio mínimo no reducible de la cooperativa será el equivalente a cincuenta (50) salarios mínimos legales mensuales vigentes.

Artículo 65. Aporte mínimo por asociado. El aporte mínimo que cada asociado debe suscribir y pagar en la cooperativa será el equivalente a tres (3) salarios mínimos legales mensuales vigentes al momento de ser aceptado como asociado de la cooperativa.

Artículo 66. Incremento de los aportes sociales individuales. Los aportes sociales individuales de los asociados a CENTRO ASEO LTDA. se incrementará a través de:

1. Los aportes extraordinarios que decreta la Asamblea general.
2. Los aportes que voluntariamente suscriban los asociados.
3. Con el dos por ciento (2%) del salario mínimo legal mensual vigente deducido directamente al trabajador asociado en el reconocimiento de las compensaciones originadas en el presente acuerdo cooperativo.

Artículo 67. Afectación de los aportes. Los aportes que los asociados tienen incorporados, quedan directamente afectados desde su origen en favor de la cooperativa como garantía de las obligaciones que contraigan con ella. Tales aportes no pueden ser gravados por sus titulares en favor de terceros. Son inembargables y solo pueden cederse a otros asociados siempre y cuando no tengan deudas pendientes con la cooperativa y siempre que la operación sea aprobada por el Consejo de Administración.

La cooperativa acreditará a los asociados el monto total de los aportes sociales que posea mediante certificaciones o constancias a través de su estado de cuenta. Estas constancias no tienen el carácter de títulos valores.

Artículo 68. Prestará mérito ejecutivo ante la jurisdicción ordinaria, para el cobro de los aportes ordinarios o extraordinarios que los asociados adeuden a la cooperativa, la certificación que expida ésta en que conste la causa y la liquidación de la deuda, con la constancia de su notificación en la forma prescrita en los reglamentos de la Cooperativa.

Artículo 69. El ejercicio económico de la cooperativa será anual y se cerrará el 31 de Diciembre. Al término de cada ejercicio se cortarán las cuentas y se elaborarán el Balance General consolidado y los demás estados financieros serán sometidos a la aprobación de la Asamblea General de delegados.

Artículo 70. La no repartibilidad de las reservas. Las reservas serán de carácter permanente. Tanto éstas como los auxilios y donaciones no podrán ser repartidos entre los asociados ni acrecentar los aportes. En caso de disolución o liquidación de la cooperativa estos hacen parte del fondo irrepartible. Tal disposición se mantendrá durante toda la vida de la cooperativa y aun en el evento de liquidación.

Artículo 71. Fondo de amortización de aportes. La cooperativa podrá amortizar una parte o la totalidad de los aportes de los asociados, mediante constitución de un fondo especial con tal fin, creado y acrecentado del remanente anual, el cual se aplicará en igualdad de condiciones para todos los asociados, cuando a juicio de la Asamblea general sea posible y conveniente.

Artículo 72. Los fondos y sus fines específicos. Tanto los fondos creados por la Ley, como los establecidos por la cooperativa, no se podrán destinar a fines diferentes para los cuales fueron creados. En todo caso deberá existir un fondo de educación, un fondo de solidaridad, un fondo de previsión y seguridad social, un fondo de compensaciones y un fondo de retorno cooperativo.

Fondo de educación. Tendrá por objeto habilitar a la cooperativa con medios económicos que le permitan realizar de modo permanente, actividades que tienden a la formación de sus asociados trabajadores, en los principios, métodos y características del Cooperativismo, como también capacitar a los administradores en la gestión empresarial propia de la cooperativa y estará conformado por el porcentaje de los excedentes señalados por la Ley, con los remanentes de los excedentes anuales aprobados por la Asamblea General, con las cuotas que los asociados paguen para dicho fin y con el incremento propio de la gestión financiera en casos especiales. Se podrá utilizar para dar capacitación cooperativa o solidaria a los familiares de los asociados. Los dineros de este fondo son irrepartibles entre los asociados.

El fondo de solidaridad. Tendrá por objeto habilitar a la cooperativa con medios económicos para dar apoyo a programas de asistencia social de sus asociados y estará conformado por el porcentaje de los excedentes señalados por la Ley, con los remanentes de los excedentes anuales aprobados por la Asamblea General, con las cuotas que los asociados paguen para dicho fin y con el incremento propio

de la gestión financiera en casos especiales. Los dineros de este fondo son irrepartibles entre los asociados.

Fondo de previsión y seguridad social. Este fondo tendrá por objeto habilitar a la cooperativa con medios económicos que le permitan realizar de modo permanente, actividades que protejan los riesgos o contingencias de enfermedad en general o maternidad, accidente de trabajo, enfermedad profesional, invalidez, vejez y muerte que se presenta durante el tiempo en que esté vigente la relación de trabajo asociado. A través de este fondo la Cooperativa de trabajo asociado CENTRO ASEO LTDA. amparara mediante afiliación de cada asociado a una entidad responsable de las prestaciones sociales económicas y asistenciales establecidas.

Fondo de cultura, recreación y deporte. La cooperativa contará con un fondo para promover las actividades culturales, recreativas y deportivas de sus asociados, de acuerdo a las posibilidades económicas de la misma.

Otros fondos. La cooperativa por decisión de la Asamblea General podrá crear otros fondos con fines determinados y la utilización de éstos se hará con base en la reglamentación que para el efecto adopte el Consejo de Administración y con cargo al respectivo presupuesto. Igualmente la cooperativa podrá prever en sus presupuestos y registrar en su contabilidad incrementos progresivos en sus fondos.

Artículo 73. DISTRIBUCIÓN DE EXCEDENTES. Los excedentes resultantes del ejercicio, se deben aplicar de la siguiente forma:

1. Un veinte por ciento (20%) como mínimo para crear y mantener una reserva de protección a los aportes.
2. Un veinte por ciento (20%) como mínimo para el fondo de educación.

3. Un diez por ciento (10%) como mínimo para el fondo de solidaridad.

Artículo 74. El remanente de los excedentes puede distribuirse en todo o en parte según lo determine la Asamblea General en la siguiente forma.

1. Destinándolo a Seguridad social. La Cooperativa CENTRO ASEO LTDA., destinará el remanente de excedentes para pago de aportes a salud, pensión y riesgos profesionales, hasta en 40% de la cotización total de sus asociados.
2. Destinándolo a la revalorización de aportes, teniendo en cuenta las variaciones en su valor real.
3. Retornándolo a los asociados en relación con la participación en el trabajo.
4. Destinándolo a un fondo para amortización de aportes de los asociados.
5. Creando o incrementando otras reservas y fondos con fines determinados.

Artículo 75. No obstante lo previsto en el artículo anterior, el excedente de la cooperativa se aplicará en primer término a compensar pérdidas, del ejercicio anterior.

CAPITULO VII

LA EDUCACIÓN COOPERATIVA

Artículo 76. La cooperativa CENTRO ASEO LTDA. garantiza el ejercicio permanente de la educación cooperativa a sus asociados, directivos y empleados. Para el cabal cumplimiento de esta norma contará con los programas de cooperativismo necesarios para el desarrollo social y empresarial de la cooperativa.

COMITÉ DE EDUCACIÓN

Artículo 77. El Comité de Educación estará integrado por tres (3) miembros designados por el Consejo de Administración para períodos de un año, sin perjuicio de que sean reelegidos o renovados libremente por el mismo. Dicho Comité deberá contar por lo menos un miembro del Consejo de Administración.

Artículo 78. El Comité ejercerá sus funciones de acuerdo con las normas que le haya trazado el Consejo y tendrá especialmente las siguientes atribuciones:

1. Organizar y desarrollar programas de Educación Cooperativa.
2. Promover otras actividades educativas de interés para sus asociados y para la comunidad, donde la Cooperativa se encuentre establecida.
3. Disponer de los fondos que se le hayan asignado, previa aprobación del Consejo de Administración.
4. Promover entre sus asociados la investigación y elaboración de obras relacionadas con el Cooperativismo y la Economía Solidaria.
5. Elaborar anualmente un informe al Consejo de Administración, dando cuenta de las labores realizadas y de la forma como se han utilizado sus fondos.

CAPITULO VIII

RESPONSABILIDAD DE LA COOPERATIVA, DE LOS DIRECTIVOS Y DE LOS ASOCIADOS

Artículo 79. La cooperativa se hace acreedora ante terceros y ante sus asociados por las operaciones que efectúe el Consejo o el Gerente General dentro de la órbita de sus respectivas atribuciones.

Artículo 80. Los miembros del Consejo de Administración y el gerente de la cooperativa serán responsables por violación de la Ley, los Estatutos o los

reglamentos. Los miembros del Consejo de Administración serán eximidos de responsabilidad mediante la prueba de no haber participado en la reunión o de haber salvado expresamente su voto.

Artículo 81. Las diferencias que surjan entre la cooperativa y sus asociados o entre éstos por causa o con ocasión de las actividades propias de las mismas, se someterán a arbitramento conforme a lo previsto en el título XXXIII del Código del Procedimiento Civil.

Artículo 82. La responsabilidad de los asociados para con la Cooperativa y para con los acreedores de ésta, se limita hasta la concurrencia de sus aportes sociales pagados o que estén obligados a cancelar.

Artículo 83. La responsabilidad de la Cooperativa para con sus asociados y con terceros compromete la totalidad del patrimonio social.

Artículo 84. Los asociados que se desvinculen de la Cooperativa por los casos establecidos en el artículo 11 de estos Estatutos, responderán con sus aportes, cuando a ello haya lugar. Tal responsabilidad no será exigible sino dentro de un término máximo de los dos (2) años siguientes a la fecha de su desvinculación.

CAPITULO IX

SOLUCIÓN DE CONFLICTOS INTERNOS

Artículo 85. La Junta de amigables compondores. Las diferencias y conflictos que surjan entre la cooperativa y sus asociados, o entre éstos, por causa o con ocasión de actividades propias de la misma, y que sean susceptibles de transacción, se llevarán a una Junta de Amigables Compondores.

La Junta de Amigables Componedores tendrá carácter eventual y sus miembros serán elegidos para cada caso a iniciativa del asociado y mediante convocatoria del Consejo de Administración, así:

1. Si se trata de diferencias entre la cooperativa y uno o más asociados, éstos elegirán un amigable componedor y el Consejo de Administración otro, los dos, en común acuerdo, designarán el tercero. Si dentro de los tres (3) días siguientes a la elección no hubiese acuerdo, el tercer amigable componedor será nombrado por el Consejo de Administración.

2. Si se trata de diferencias entre asociados, cada asociado o grupo de ellos, elegirá un amigable componedor. Estos dos designarán el tercero. Si en el término antes mencionado no hubiere acuerdo, el tercer amigable componedor será nombrado por el Consejo de Administración.

Los amigables componedores deben ser personas idóneas, honestas y de reconocida responsabilidad, deben ser asociados de la cooperativa, no podrán tener parentesco entre sí, ni con las personas en conflicto.

Al solicitar la amigable composición, mediante comunicación dirigida al Consejo de Administración, las partes indicarán el nombre del amigable componedor acordado y el asunto, causa u ocasión de la diferencia o conflictos a que se someterán al arreglo.

Los componedores deberán manifestar dentro de las veinticuatro (24) horas siguientes al aviso de su designación, la aceptación o rechazo del encargo. En caso de rechazo la parte respectiva procederá en forma inmediata a nombrar el reemplazo. Aceptado el cargo, los componedores empezarán a actuar dentro de las veinticuatro (24) horas siguientes a su aceptación y deberán culminar su gestión dentro de un término máximo de diez (10) días contados a partir de la fecha en que se inicia su gestión, salvo que se prorrogue dicho término por acuerdo unánime de las partes, por razones plenamente justificadas y dejando

constancia escrita de lo anterior con las firmas correspondientes de cada uno de ellos.

El dictamen de los amigables compondores obliga a las partes a su aceptación. Si por la amigable composición no se concluye en acuerdo, el conflicto puede ser llevado a la justicia ordinaria, según lo estipulado en el artículo 83 de los presentes Estatutos.

CAPITULO X

FUSIÓN, INCORPORACIÓN E INTEGRACIÓN

Artículo 86. La Cooperativa podrá incorporarse a otra de la misma naturaleza y ésta determinación será tomada por la Asamblea General mediante el voto favorable de por lo menos las dos terceras (2/3) partes de los asociados hábiles que constituyen el quórum reglamentario.

Artículo 87. Si la cooperativa es incorporante podrá aceptar la incorporación por decisión de la Asamblea.

Artículo 88. La cooperativa también podrá fusionarse con otra u otras cooperativas de la misma naturaleza o de naturaleza distinta, constituyendo una nueva cooperativa. Esta determinación será tomada por la Asamblea General mediante el voto favorable de por lo menos las dos terceras (2/3) partes de los asociados que constituyen el quórum reglamentario.

Artículo 89. La cooperativa que se constituye con las cooperativas fusionadas, celebrará asamblea general de constitución, en la cual se aprobarán los nuevos Estatutos, se nombrará el Consejo de Administración, la Junta de Vigilancia y el Revisor Fiscal.

Artículo 90. Para el reconocimiento de personería jurídica, se tendrán en cuenta los requisitos exigidos por la Ley.

Artículo 91. También podrá la cooperativa sin cambiar de nombre, ni personería jurídica, afiliarse a Cooperativas de grado superior y establecimientos bancarios cooperativos, y cooperativas de seguros, obrando de acuerdo con la facultad concedida por la Ley.

CAPITULO XI DISOLUCIÓN Y LIQUIDACIÓN

Artículo 92. La cooperativa se disolverá y liquidará en los siguientes casos:

1. Por resolución debidamente adoptada por la Asamblea.
2. Por haberse reducido el número de sus asociados a menos de diez (10).
3. Por fusión o incorporación con otras cooperativas.
4. Por incapacidad económica para cumplir sus obligaciones.
5. Porque los medios que emplea para el cumplimiento de sus fines o porque las actividades que desarrolla sean contrarios a la Ley, a las buenas costumbres y al espíritu cooperativo.
6. Por haberse iniciado contra ella concurso de acreedores.

Artículo 93. En los casos contemplados en los numerales 2, 4, y 5 del artículo anterior, la disolución será decretada y ordenada la liquidación por la Asamblea General de delegados, dentro de los sesenta (60) días siguientes a la ocurrencia del hecho determinante de la disolución. Si así no se hiciere, el respectivo órgano oficial de control decretará la disolución y nombrará liquidador o liquidadores.

Artículo 94. Cuando la disolución haya sido acordada por la Asamblea General, ésta designará uno o varios liquidadores con sus respectivos suplentes, sin

exceder de dos (2). Si la Asamblea General no lo hiciese en el acto que decreta la disolución o dentro de los treinta (30) días siguientes, lo hará el respectivo órgano oficial de control.

Artículo 95. En el acta de designación se señalará al liquidador ó liquidadores el plazo para cumplir el mandato.

Artículo 96. Mientras dure la liquidación la Junta de Asociados se reunirá cada vez que sea necesario, para conocer el estado de la misma o para prever las medidas más convenientes al buen resultado de la gestión.

Artículo 97. Disuelta la cooperativa se procederá a su liquidación, en consecuencia no podrá iniciar nuevas operaciones en desarrollo de su objeto social y conservará su capacidad jurídica únicamente para los actos necesarios a la inmediata liquidación. Deberá adicionarse a su razón social la expresión "**en liquidación**".

Artículo 98. Los liquidadores actuarán de común acuerdo. Las discrepancias que se presenten entre ellos serán resueltas por los asociados. El liquidador o liquidadores tendrán la representación legal de la cooperativa.

Artículo 99. Cuando sea nombrado liquidador una persona que administre bienes de la cooperativa, no podrá ejercer el cargo sin que previamente se aprueben las cuentas de su gestión por la Superintendencia de la Economía Solidaria. Si transcurridos treinta (30) días desde la fecha de su designación, no se hubieran aprobado dichas cuentas, se procederá a nombrar nuevo liquidador.

Artículo 100. El liquidador o liquidadores deberán informar a los acreedores y a los asociados, del estado de liquidación en que se encuentra la cooperativa.

Artículo 101. Los asociados podrán reunirse cuando lo estimen necesario para conocer el estado de liquidación y dirimir las discrepancias que se presenten entre los liquidadores.

Artículo 102. La convocatoria se hará por un número de asociados superior al veinte por ciento (20%) de los asociados de la cooperativa al momento de la disolución.

Artículo 103. A partir del momento en que se ordene la liquidación, las obligaciones a término a cargo de la cooperativa se hacen exigibles, pero sus bienes no podrán ser embargables.

Artículo 104. Son deberes del liquidador o liquidadores:

1. Concluir las operaciones pendientes al tiempo de la disolución.
2. Formar inventario de los activos patrimoniales, de los pasivos de cualquier naturaleza, de los libros y de los documentos y papeles.
3. Exigir cuenta de su administración a las personas que hayan manejado bienes de la cooperativa y no hayan obtenido el finiquito correspondiente.
4. Liquidar y cancelar las cuentas de la cooperativa con terceros y con cada uno de los asociados.
5. Cobrar los créditos, percibir su importe y otorgar los correspondientes finiquitos.
6. Enajenar los bienes de la cooperativa.
7. Presentar el estado de liquidación cuando los asociados lo soliciten.
8. Rendir cuentas periódicas de su mandato y al final de la liquidación, obtener de la Superintendencia de la Economía Solidaria su finiquito.
9. Las demás que se deriven de la naturaleza de la liquidación y del propio mandato.

Artículo 105. Los honorarios del liquidador o liquidadores serán fijados y regulados por la Asamblea General y en el mismo acto de su nombramiento. Cuando el nombramiento del liquidador o liquidadores corresponda a la Superintendencia de la Economía Solidaria, los honorarios se fijarán de acuerdo con la reglamentación que para tal efecto expida la mencionada entidad.

Artículo 106. En la liquidación de la cooperativa se procederá así con el siguiente orden de prioridades:

1. Gastos de liquidación.
2. Compensaciones y demás derechos de los trabajadores asociados ciertos y ya causados al momento de la disolución.
3. Obligaciones fiscales.
4. Créditos hipotecarios y prendarios.
5. Obligaciones con terceros.
6. Aportes de los asociados.

Artículo 107. Los remanentes de la liquidación serán transferidos a la entidad cooperativa que designe la Asamblea General que decidió la liquidación; a falta de disposición estatutaria, a un fondo para la investigación cooperativa, administrado por un organismo cooperativo de tercer grado. El gobierno reglamentará lo referente a este último beneficiario cuando haya varios organismos en la misma situación.

CAPITULO XII

DISPOSICIONES FINALES

Artículo 108. Facultades al Consejo de Administración para la reglamentación del trabajo asociado. Se faculta al Consejo de Administración para aprobar los reglamentos que tengan que ver con el trabajo asociado,

especialmente: El régimen de trabajo asociado, el régimen de compensaciones y el régimen de previsión y seguridad social de acuerdo a lo señalado por la legislación para el trabajo asociado. Estos reglamentos comenzarán a regir una vez sean aprobados por la Subdirección de Trabajo Asociativo Informal del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social y sean presentados al Organismo Gubernamental Competente.

Artículo 109. Reforma estatutaria. La reforma de Estatutos de la cooperativa sólo podrá hacerse en Asamblea general extraordinaria, con el voto favorable de por lo menos las dos terceras (2/3) partes de los asistentes, previa convocatoria para tal fin. El proyecto respectivo deberá ser preparado y enviado a los delegados, por lo menos con diez (10) días de anticipación de la Asamblea.

Artículo 110. Casos no previstos, dudas o vacíos. Los casos no previstos en los presentes Estatutos se resolverán conforme a la Ley en concordancia con la doctrina y los principios cooperativos generalmente aceptados. Toda duda o vacío que se presente en la aplicación de los Estatutos o reglamentos, será resuelta mediante concepto de obligatoria aceptación emitido por el Consejo de Administración en forma directa o con el previo concepto de personas o entidades especializadas en los campos, jurídico, técnico o económico del sector cooperativo o del Organismo Gubernamental competente.

Los presentes estatutos fueron aprobados en Asamblea llevada a cabo el día 15 del mes de noviembre de dos mil seis (2006), en el Municipio de Barbosa, Departamento de Santander, República de Colombia.

FRANCY ESTHER ABAUNZA
Presidente Asamblea

MARIA I. DURAN CAMACHO
Secretaria Asamblea

ANEXO F

Ley No. 79 (23 de Diciembre de 1988)

Objetivos de la Presente Ley PROPOSITOS Y OBJETIVOS DE LA LEY.

ARTICULO 1o. "El propósito de la presente ley es dotar al sector cooperativo de un marco propicio para su desarrollo como parte fundamental de la economía nacional, de acuerdo con los siguientes objetivos":

1. Facilitar la aplicación y práctica de la doctrina y los principios del cooperativismo.
2. Promover el desarrollo del derecho cooperativo como rama especial del ordenamiento jurídico general.
3. Contribuir al fortalecimiento de la solidaridad y la economía social.
4. Contribuir al ejercicio y perfeccionamiento de la democracia, mediante una activa participación.
5. Fortalecer el apoyo del Gobierno Nacional, Departamental, y Municipal al sector cooperativo.
6. Propiciar la participación del sector cooperativo en el diseño y ejecución de los planes y programas de desarrollo económico y social, y
7. Propender al fortalecimiento y consolidación de la integración cooperativa en sus diferentes manifestaciones".

INTERES COMUN, PROTECCION DE ESTADO, AUTONOMIA DEL COOPERATIVISMO.

ARTICULO 2o. "Declárase de interés común la promoción, la protección y el ejercicio del cooperativismo como un sistema eficaz para contribuir al desarrollo económico, al fortalecimiento de la democracia, a la equitativa distribución de la propiedad y del ingreso, a la racionalización de todas las actividades económicas y a la regulación de tarifas, tasas, costos y precios en favor de la comunidad y en especial de las clases populares.

El Estado garantiza el libre desarrollo del cooperativismo mediante el estímulo, la protección y la vigilancia, sin perjuicio de la autonomía de las organizaciones cooperativas".

DEFINICION DEL ACUERDO COOPERATIVO.

ACTIVIDADES QUE PUEDEN ORGANIZARSE EN COOPERATIVAS.

ARTICULO 3o. "Es acuerdo cooperativo el contrato que se celebra por un número determinado de personas, con el objetivo de crear y organizar una persona jurídica de derecho privado denominada cooperativa, cuyas actividades deben cumplirse con fines de interés social y sin ánimo de lucro.

Toda actividad económica, social o cultural puede organizarse con base en el acuerdo cooperativo".

DEFINICION COOPERATIVA PRESUNCION DE AUSENCIA DE ANIMO DE LUCRO

ARTICULO 4o. "Es Cooperativa la empresa asociativa sin ánimo de lucro, en la cual los trabajadores o los usuarios, según el caso, son simultáneamente los aportantes y los gestores de la empresa, creada con el objeto de producir o distribuir conjunta y eficientemente bienes o servicios para satisfacer las necesidades de sus asociados y de la comunidad en general.

Se presume que una empresa asociativa no tiene ánimo de lucro, cuando cumpla los siguientes requisitos:

1. Que establezca la irrepartibilidad de las reservas sociales y en caso de Liquidación, la del remanente patrimonial.
2. Que destine sus excedentes a la prestación de servicios de carácter social, al crecimiento de sus reservas y fondos, y a reintegrar a sus asociados parte de los mismos en proporción al uso de los servicios o a la participación en el trabajo de la empresa, sin perjuicio de amortizar los aportes y conservarlos en su valor real".

CARACTERISTICAS DE LA EMPRESA COOPERATIVA.

ARTICULO 5. "Toda cooperativa deberá reunir las siguientes características:

1. Que tanto el ingreso de los asociados como su retiro sean voluntarios.
2. Que el número de asociados sea variable e ilimitado.
3. Que funcione de conformidad con el principio de la participación democrática.
4. Que realice de modo permanente actividades de educación cooperativa.
5. Que se integre económica y socialmente al sector cooperativo.
6. Que garantice la igualdad de derechos y obligaciones de sus asociados sin consideración a sus aportes.

7. Que su patrimonio sea variable e ilimitado; no obstante, los estatutos establecerán un monto mínimo de aportes sociales no reducibles durante la existencia de la cooperativa.
8. Que establezca la irrepartibilidad de las reservas sociales y en caso de liquidación, la del remanente.
9. Que tenga una duración indefinida en los estatutos y
10. Que se promueva la integración con otras organizaciones de carácter popular que tengan por fin promover el desarrollo integral del hombre".

PROHIBICIONES A LAS COOPERATIVAS.

ARTICULO 6o. "A ninguna cooperativa le será permitido:

1. Establecer restricciones o llevar a cabo prácticas que impliquen discriminaciones sociales, económicas, religiosas o políticas.
2. Establecer con sociedades o personas mercantiles, combinaciones o acuerdos que hagan participar a éstas, directa o indirectamente, de los beneficios o prerrogativas que las leyes otorgan a las cooperativas.
3. Conceder ventajas o privilegios a los promotores o fundadores, o preferencias a una porción cualquiera de los aportes sociales.
4. Desarrollar actividades distintas a las enumeradas en sus estatutos, y
5. Transformarse en sociedad comercial".

ACTO COOPERATIVO.

ARTICULO 7o. "Serán actos cooperativos los realizados entre sí por las cooperativas o entre éstas y sus propios asociados, en desarrollo de su objeto social".

SUJETOS DE LA LEY.

ARTICULO 8. "Serán sujetos de la presente ley las personas naturales o jurídicas que participen en la realización del objeto social de las cooperativas, los organismos cooperativos de segundo y tercer grado, las instituciones auxiliares del cooperativismo, las pre-cooperativas, en lo pertinente las formas asociativas previstas en el artículo 130 de la presente ley y de manera subsidiaria las entidades de que trata el artículo 131 de esta ley".

RESPONSABILIDAD DE LOS ASOCIADOS Y DE LA COOPERATIVA.

ARTICULO 9o. "Las cooperativas serán de responsabilidad limitada. Para los efectos de este artículo se limita la responsabilidad de los asociados el valor de sus aportes y la responsabilidad de la cooperativa para con terceros, al monto del patrimonio social".

PRESTACION PREFERENCIAL DE SERVICIOS POR PARTE DE LAS COOPERATIVAS.

ARTICULO 10. "Las cooperativas prestarán preferencialmente sus servicios al personal asociado. Sin embargo, de acuerdo con sus estatutos podrán extenderlos al público no afiliado, siempre en razón del interés social o del bienestar colectivo. En tales casos, los excedentes que se obtengan serán llevados a un fondo social no susceptible de repartición".

ASOCIACION DE COOPERATIVAS CON EMPRESAS DE OTRA NATURALEZA JURIDICA.

ARTICULO 11o. "Las cooperativas podrán asociarse con entidades de otro carácter jurídico, a condición de que dicha asociación sea conveniente para el cumplimiento de su objeto social y que con ello no se desvirtúe ni su propósito de servicio, ni el carácter no lucrativo de sus actividades".

USO OBLIGATORIO DE LA PALABRA COOPERATIVA O COOPERATIVO.

ARTICULO 12o. "Las cooperativas acompañarán a su razón social las palabras "COOPERATIVA" o "COOPERATIVO".

Estas denominaciones sólo podrán ser usadas por las entidades reconocidas como tales por el Departamento Administrativo Nacional de Cooperativas, y en todas sus manifestaciones públicas como avisos, publicaciones y propaganda, deberán presentar el número y fecha de la resolución de reconocimiento de personería jurídica o del registro que en su defecto reglamente el Departamento Administrativo Nacional de Cooperativas".

Título I Del Acuerdo Cooperativo

CAPITULO II

De la Constitución y Reconocimiento de las Cooperativas

CONSTITUCION DE LAS COOPERATIVAS POR DOCUMENTO PRIVADO.

ARTICULO 13o. "En desarrollo del acuerdo cooperativo, las cooperativas se constituirán por documento privado y su personería jurídica será reconocida por el Departamento Administrativo Nacional de Cooperativas".

ASAMBLEA DE CONSTITUCION. NUMERO MINIMO DE FUNDADORES.

ARTICULO 14o. "La constitución de toda cooperativa se hará en Asamblea de constitución, en la cual serán aprobados los estatutos y nombrados en propiedad los órganos de administración y vigilancia.

El Consejo de Administración allí designado nombrará el representante legal de la entidad, quien será responsable de tramitar el reconocimiento de la personería jurídica.

El acta de la Asamblea de constitución será firmada por los asociados fundadores, anotando su documento de identificación y el valor de los aportes iniciales.

El número mínimo de fundadores será de veinte, salvo las excepciones consagradas en normas especiales".

REQUISITOS PARA EL RECONOCIMIENTO DE LA PERSONERIA JURIDICA

ARTICULO 15o. "El reconocimiento de personería jurídica se hará con base en los siguientes requisitos:

1. Solicitud escrita de reconocimiento de personería jurídica.
2. Acta de la Asamblea de constitución.
3. Texto completo de los estatutos.
4. Constancia de pago de por lo menos el veinticinco por ciento (25%) de los aportes iniciales suscritos por los fundadores, expedida por el representante legal de la cooperativa, y
5. Acreditar la educación cooperativa por parte de los fundadores, con una intensidad no inferior a veinte (20) horas".

LA EDUCACION EN COOPERATIVAS DE LOS SECTORES INDIGENAS Y AGROPECUARIOS.

PARAGRAFO. "La educación cooperativa de los sectores indígenas y agropecuarios será impartida por el Departamento Administrativo Nacional de Cooperativas".

TERMINO PARA QUE DANCOOP RESUELVA EL RECONOCIMIENTO DE PERSONERIA JURIDICA. SILENCIO ADMINISTRATIVO POSITIVO PARA INICIAR ACTIVIDADES.

ARTICULO 16o. "El Departamento Administrativo Nacional de Cooperativas deberá resolver sobre el reconocimiento de personería jurídica dentro de los sesenta (60) días siguientes al recibo de la solicitud. Si no lo hiciere dentro del término previsto, operará el silencio administrativo positivo y la cooperativa podrá iniciar actividades. Dentro de los seis (6) meses siguientes a la ocurrencia del silencio administrativo, el Departamento Administrativo Nacional de Cooperativas deberá visitar la cooperativa a fin de verificar que esté totalmente ajustada a la ley y a los estatutos. En caso de encontrarse la ocurrencia de violaciones, se le formulará un pliego de observaciones para que se ajuste a él dentro del término previsto en las normas reglamentarias, cuyo incumplimiento dará lugar a que se aplique la escala general de sanciones.

REGISTRO DE LA COOPERATIVA Y DE SUS ORGANOS SOCIALES. AUTORIZACION DE FUNCIONAMIENTO.

ARTICULO 17o. "En el acto de reconocimiento de personería jurídica se ordenará el registro de la cooperativa, el de los órganos de administración y vigilancia y el

de su representante legal, debidamente identificado, y se autorizará su funcionamiento".

PRUEBA DE LA EXISTENCIA Y DE LA REPRESENTACION LEGAL.

ARTICULO 18o . "Para todos los efectos legales será prueba de la existencia de una cooperativa y de su representación legal, la certificación que expida el Departamento Administrativo Nacional de Cooperativas".

ARTICULO 19o. "Los estatutos de toda cooperativa deberán contener:

1. Razón social, domicilio y ámbito territorial de operaciones.
2. Objeto del acuerdo cooperativo y enumeración de sus actividades.
3. Derechos y deberes de los asociados; condiciones para su admisión, retiro y exclusión y determinación del órgano competente para su decisión.
4. Régimen de sanciones, causales y procedimientos.
5. Procedimientos para resolver diferencias o conflictos transigibles entre los asociados o entre éstos y la cooperativa, por causa o con ocasión de actos cooperativos.
6. Régimen de organización interna, constitución, procedimientos y funciones de los órganos de administración y vigilancia, condiciones, incompatibilidades y forma de elección y remoción de sus miembros.
7. Convocatoria de asambleas ordinarias y extraordinarias
8. Representación legal; funciones y responsabilidades.
9. Constitución e incremento patrimonial de la cooperativa; reservas y fondos sociales, finalidades y forma de utilización de los mismos.
10. Aportes sociales mínimos no reducibles durante la vida de la cooperativa; forma de pago y devolución; procedimiento para el avalúo de los aportes en especie o en trabajo.
11. Forma de aplicación de los excedentes cooperativos.
12. Régimen y responsabilidad de las cooperativas y de sus asociados.

13. Normas para fusión, incorporación, transformación, disolución y liquidación.
14. Procedimientos para reforma de estatutos, y
15. Las demás estipulaciones que se consideren necesarias para asegurar el adecuado cumplimiento del acuerdo cooperativo y que sean compatibles con su objeto social".

REGLAMENTACION DE LOS ESTATUTOS

PARAGRAFO 1o. "Los estatutos serán reglamentados por el Consejo de Administración, con el propósito de facilitar su aplicación en el funcionamiento interno y en la prestación de servicios".

TRATAMIENTO ESPECIAL PARA LOS ESTATUTOS DE LAS COOPERATIVAS DE INDIGENAS.

PARAGRAFO 2o. "Los estatutos de las cooperativas de Indígenas se adecuarán a la realidad económico-social y a las tradiciones culturales de las respectivas comunidades, en concordancia con lo dispuesto en las normas especiales sobre la materia".

APROBACION Y SANCION DE LAS REFORMAS DE LOS ESTATUTOS.

TERMINO PARA LA SANCION DE LAS REFORMAS.

SILENCIO ADMINISTRATIVO POSITIVO.

ARTICULO 20o. "Las reformas de los estatutos de las cooperativas deberán ser aprobadas en asamblea general y sancionadas por el Departamento Administrativo Nacional de Cooperativas.

El Departamento Administrativo Nacional de Cooperativas sancionará las reformas estatutarias dentro de los dos meses siguientes a la fecha de la recepción del acta

correspondiente. Si no lo hiciere dentro del término previsto, operará el silencio administrativo positivo".

Título I Del Acuerdo Cooperativo

CAPITULO III

De los Asociados

CALIDADES Y CONDICIONES DE LOS ASOCIADOS EN LAS COOPERATIVAS.

ARTICULO 21o. "Podrán ser asociados de las cooperativas:

1. Las personas naturales legalmente capaces y los menores de edad que hayan cumplido catorce (14) años. O quienes sin haberlos cumplido, se asocien a través de representante legal.
2. Las personas jurídicas de derecho público.
3. Las personas jurídicas del sector cooperativo y las demás de derecho privado sin ánimo de lucro.
4. Las empresas o unidades económicas cuando los propietarios trabajen en ellas y prevalezca el trabajo familiar o asociado".

ADQUISICION DE LA CALIDAD DE ASOCIADO.

ARTICULO 22o. "La calidad de asociado de una cooperativa se adquiere:

1. Para los fundadores, a partir de la fecha de la asamblea de constitución, y
2. Para los que ingresen posteriormente, a partir de la fecha que sean aceptados por el órgano competente".

DERECHOS FUNDAMENTALES DE LOS ASOCIADOS.

ARTICULO 23o. "Serán derechos fundamentales de los asociados:

1. Utilizar los servicios de la cooperativa y realizar con ella las operaciones propias de su objeto social.
2. Participar en las actividades de la cooperativa y en su administración, mediante el desempeño de cargos sociales.
3. Ser informados de la gestión de la cooperativa de acuerdo con las prescripciones estatutarias.
4. Ejercer actos de decisión y elección en las asambleas generales.
5. Fiscalizar la gestión de la cooperativa, y
6. Retirarse voluntariamente de la cooperativa.

El ejercicio de los derechos estará condicionado al cumplimiento de los deberes".

DEBERES ESPECIALES DE LOS ASOCIADOS.

ARTICULO 24o. "Serán deberes especiales de los asociados:

1. Adquirir conocimientos sobre los principios básicos del cooperativismo, características del acuerdo cooperativo y estatutos que rigen la entidad.
2. Cumplir las obligaciones derivadas del acuerdo cooperativo.
3. Aceptar y cumplir las decisiones de los órganos de administración y vigilancia.
4. Comportarse solidariamente en sus relaciones con la cooperativa y con los asociados de la misma, y
5. Abstenerse de efectuar actos o de incurrir en omisiones que afecten la estabilidad económica o el prestigio social de la cooperativa".

PERDIDA DE LA CALIDAD DE ASOCIADO

ARTICULO 25o. "La calidad de asociado se perderá por muerte, disolución, cuando se trate de personas jurídicas, retiro voluntario o exclusión".

PROCEDIMIENTO PARA EL RETIRO DE LOS ASOCIADOS.

PARAGRAFO. "Los estatutos de las cooperativas establecerán los procedimientos para el retiro de los asociados que pierdan alguna de las calidades o condiciones exigidas para serlo".

Título I Del Acuerdo Cooperativo

CAPITULO IV

De la Administración y Vigilancia

ORGANOS DE LA ADMINISTRACION.

ARTICULO 26o. "La administración de las cooperativas estará a cargo de la Asamblea General, el Consejo de Administración y el Gerente".

DEFINICION DE ASAMBLEA GENERAL.

OBLIGATORIEDAD DE LAS DECISIONES.

ARTICULO 27o. "La Asamblea General es el órgano máximo de administración de las cooperativas y sus decisiones son obligatorias para todos los asociados, siempre que se hayan adoptado de conformidad con las normas legales, reglamentarias o estatutarias. La constituye la reunión de los asociados hábiles o de los delegados elegidos por éstos".

CARACTERISTICAS DEL ASOCIADO HABIL.

PARAGRAFO. "Son asociados hábiles, para efectos del presente artículo, los inscritos en el registro social que no tengan suspendidos sus derechos y se encuentren al corriente en el cumplimiento de sus obligaciones de acuerdo con los estatutos o reglamentos".

CLASES DE ASAMBLEA GENERAL. PERIODO DE CELEBRACION. ASUNTOS DE LAS ASAMBLEAS EXTRAORDINARIAS.

ARTICULO 28o. "Las reuniones de Asamblea General serán ordinarias o extraordinarias. Las ordinarias deberán celebrarse dentro de los tres primeros meses del año calendario para el cumplimiento de sus funciones regulares, excepción hecha de las entidades de integración que las celebrarán dentro de los primeros cuatro (4) meses.

Las extraordinarias podrán reunirse en cualquier época del año, con el objeto de tratar asuntos imprevistos o de urgencia que no puedan postergarse hasta la siguiente asamblea general ordinaria.

Las asambleas generales extraordinarias sólo podrán tratar los asuntos para los cuales fueron convocadas y los que se deriven estrictamente de éstos".

ASAMBLEA GENERAL DE DELEGADOS. NUMERO MINIMO. ELECCION Y PERIODO PARA LOS DELEGADOS. NORMAS APLICABLES.

ARTICULO 29o. "Los estatutos podrán establecer que la Asamblea General de Asociados sea sustituida por asamblea general de delegados, cuando aquella se dificulte en razón del número de asociados que determinen los estatutos, o por

estar domiciliados en diferentes municipios del país, o cuando su realización resultare desproporcionadamente onerosa en consideración a los recursos de la cooperativa. El número mínimo de delegados será de veinte (20).

En este evento los delegados serán elegidos en el número y para el período previsto en los estatutos y el Consejo de Administración reglamentará el procedimiento de elección, que en todo caso deberá garantizar la adecuada información y participación de los asociados.

A la Asamblea General de Delegados le serán aplicables en lo pertinente, las normas relativas a la Asamblea General de Asociados".

PROCEDIMIENTOS PARA CONVOCAR ASAMBLEAS.

ARTICULO 30o. "Por regla general la Asamblea Ordinaria o Extraordinaria, será convocada por el Consejo de Administración, para fecha, hora y lugar determinados.

La Junta de Vigilancia, el Revisor Fiscal, o un quince por ciento (15%) mínimo de los asociados, podrán solicitar al Consejo de Administración, la convocatoria de Asamblea General Extraordinaria.

Los estatutos de las cooperativas determinarán los procedimientos y la competencia para efectuar la convocatoria a Asamblea General Ordinaria, cuando el Consejo de Administración no la realice dentro del plazo establecido en la presente ley o desatienda la petición de convocar la Asamblea Extraordinaria. La convocatoria se hará conocer a los asociados hábiles o delegados elegidos, en la forma y términos previstos en los estatutos. La Junta de Vigilancia verificará la lista

de asociados hábiles e inhábiles y la relación de éstos últimos será publicada para conocimiento de los afectados".

QUORUM EN LAS ASAMBLEAS PARA DELIBERAR Y ADOPTAR DECISIONES VALIDAS.

ARTICULO 31o. "La asistencia de la mitad de los asociados hábiles o de los delegados convocados constituirá quórum para deliberar y adoptar decisiones válidas; si dentro de la hora siguiente a la convocatoria no se hubiere integrado este quórum, la Asamblea podrá deliberar y adoptar decisiones válidas con un número de asociados no inferior al diez por ciento del total de los asociados hábiles, ni al cincuenta por ciento del número requerido para constituir una cooperativa. En las Asambleas Generales de Delegados el quórum mínimo será el cincuenta por ciento de los elegidos y convocados.

Una vez constituido el quórum, éste no se entenderá desintegrado por el retiro de alguno o algunos de los asistentes, siempre que mantenga el quórum mínimo a que se refiere el inciso anterior".

DECISIONES EN LAS ASAMBLEAS. MAYORIAS ESPECIALES. APLICACION DEL CUOCIENTE ELECTORAL.

ARTICULO 32o. " Por regla general las decisiones de la Asamblea General se tomarán por mayoría absoluta de los votos de los asistentes. Para las reformas de estatutos, la fijación de aportes extraordinarios, la amortización de aportes, la transformación, la fusión, la incorporación y la disolución para liquidación, se requerirá el voto favorable de las dos terceras partes de los asistentes.

La elección de órganos o cuerpos plurales se hará mediante los procedimientos y sistemas que determinen los estatutos o reglamentos de cada cooperativa.

Cuando se adopte el de listas o planchas, se aplicará el sistema de cuociente electoral".

**UN ASOCIADO UN VOTO. EXCEPCION. PROHIBICION DE
REPRESENTACION.
PARTICIPACION DE LAS PERSONAS JURIDICAS.**

ARTICULO 33o. "En las Asambleas Generales corresponderá a cada asociado un solo voto, salvo la excepción consagrada en el artículo 96 de la presente ley.

Los asociados o delegados convocados no podrán delegar su representación en ningún caso y para ningún efecto.

Las personas jurídicas asociadas a la cooperativa participarán en las Asambleas de éstas, por intermedio de su representante legal o de la persona que éste designe".

FUNCIONES DE LA ASAMBLEA GENERAL.

ARTICULO 34o. "La Asamblea General ejercerá las siguientes funciones:

1. Establecer las políticas y directrices generales de la cooperativa para el cumplimiento del objeto social.
2. Reformar los estatutos.
3. Examinar los informes de los órganos de administración y vigilancia.
4. Aprobar o improbar los estados financieros de fin de ejercicio.
5. Destinar los excedentes del ejercicio económico conforme a lo previsto en la ley y los estatutos.
6. Fijar aportes extraordinarios.
7. Elegir los miembros del Consejo de Administración y de la Junta de Vigilancia.
8. Elegir el Revisor Fiscal y su suplente y fijar su remuneración, y

9. Las demás que le señalen los estatutos y las leyes".

**CONSEJO DE ADMINISTRACION. NUMERO DE INTEGRANTES. PERIODO.
RENOVACION PARCIAL. ATRIBUCIONES EXPRESAS E IMPLICITAS.**

ARTICULO 35o. "El Consejo de Administración es el órgano permanente de administración subordinado a las directrices y políticas de la Asamblea General. El número de integrantes, su período, las causales de remoción y sus funciones serán fijadas en los estatutos, los cuales podrán consagrar la renovación parcial de sus miembros en cada Asamblea.

Las atribuciones del Consejo de Administración serán las necesarias para la realización del objeto social. Se considerarán atribuciones implícitas las no asignadas expresamente a otros órganos por la ley o los estatutos".

**ACTUACION DE CONSEJEROS QUE PARTICIPARON EN LA ASAMBLEA
QUE LOS ELIGIO EN CALIDAD DE DELEGADOS DE PERSONAS JURIDICAS.**

ARTICULO 36o. "Cuando una persona natural actúe en la Asamblea General en representación de una persona jurídica asociada en la cooperativa y sea elegida como miembro del Consejo de Administración, cumplirá sus funciones en interés de la cooperativa; en ningún caso en el de la entidad que representa".

**GERENTE. NOMBRAMIENTO. FUNCIONES. REPRESENTACION LEGAL DE
LA COOPERATIVA.**

ARTICULO 37o. "El Gerente será el representante legal de la cooperativa y el ejecutor de las decisiones de la Asamblea General y del Consejo de Administración. Será nombrado por éste y sus funciones serán precisadas en los estatutos".

ORGANOS DE CONTROL.

ARTICULO 38o. "Sin perjuicio de la inspección y vigilancia que el Estado ejerce sobre la cooperativa, ésta contará con una Junta de Vigilancia y un Revisor Fiscal".

JUNTA DE VIGILANCIA. INTEGRACION. PERIODO. CAUSALES DE REMOCION.

ARTICULO 39o. "La Junta de Vigilancia estará integrada por asociados hábiles en número no superior a tres, con sus respectivos suplentes; su período y las causales de remoción serán fijadas en los estatutos".

FUNCIONES DE LA JUNTA DE VIGILANCIA.

ARTICULO 40o. "Son funciones de la Junta de Vigilancia:

1. Velar porque los actos de los órganos de administración se ajusten a las prescripciones legales, estatutarias y reglamentarias y en especial a los principios cooperativos.
2. Informar a los órganos de administración, al Revisor Fiscal y al Departamento Administrativo Nacional de Cooperativas sobre las irregularidades que existan en el funcionamiento de la cooperativa y presentar recomendaciones sobre las medidas que en su concepto deben adoptarse.
3. Conocer los reclamos que presenten los asociados en relación con la prestación de los servicios, transmitirlos y solicitar los correctivos por el conducto regular y con la debida oportunidad.
4. Hacer llamadas de atención a los asociados cuando incumplan los deberes consagrados en la ley, los estatutos y los reglamentos.

5. Solicitar la aplicación de sanciones a los asociados cuando haya lugar a ello y velar por que el órgano competente se ajuste al procedimiento establecido para el efecto.
6. Verificar la lista de asociados hábiles e inhábiles para poder participar en las Asambleas o para elegir delegados.
7. Rendir informes sobre sus actividades a la Asamblea General Ordinaria, y
8. Las demás que le asigne la ley o los estatutos, siempre y cuando se refieran al control social y no correspondan a funciones propias de la auditoría interna o revisoría fiscal, salvo en aquellas cooperativas eximidas de revisor fiscal por el Departamento Administrativo Nacional de Cooperativas".

**REVISOR FISCAL. CALIDADES EXIGIDAS. EXCEPCION POR RAZONES
ECONOMICAS, GEOGRAFICAS O DEL NÚMERO DE ASOCIADOS.**

ARTICULO 41o. "Por regla general la cooperativa tendrá un Revisor Fiscal con su respectivo suplente, quienes deberán ser Contadores Públicos con matrícula vigente; el Departamento Administrativo Nacional de Cooperativas podrá eximir a la cooperativa de tener Revisor Fiscal cuando las circunstancias económicas o de ubicación geográfica o el número de asociados lo justifiquen".

**AUTORIZACION A ORGANISMOS COOPERATIVOS PARA PRESTAR EL
SERVICIO DE REVISORIA FISCAL.**

ARTICULO 42o. "El Departamento Administrativo Nacional de Cooperativas podrá autorizar que el servicio de revisoría fiscal sea prestado por organismos cooperativos de segundo grado, por instituciones auxiliares del cooperativismo, o por cooperativas de trabajo asociado que contemplen dentro de su objeto social la prestación de este servicio, a través de Contador Público con matrícula vigente".

FUNCIONES DEL REVISOR FISCAL. PRO-HIBICION PARA DESEMPEÑAR EL CARGO.

ARTICULO 43o. "Las funciones del Revisor Fiscal serán señaladas en los estatutos y reglamentos de la cooperativa y se determinarán teniendo en cuenta las atribuciones asignadas a los Contadores Públicos en las normas que regulan el ejercicio de la profesión, así como en aquellas que exigen de manera especial la intervención, certificación o firma de dicho profesional".

Ningún contador público podrá desempeñar el cargo de Revisor Fiscal en la cooperativa de la cual sea asociado".

ACTAS FIRMADAS Y APROBADAS COMO MEDIO DE PRUEBA.

ARTICULO 44o. "Las actas de las reuniones de los órganos de administración y vigilancia de la cooperativa, debidamente firmadas y aprobadas, serán pruebas suficientes de los hechos que constan en ellas".

IMPUGNACION DE LOS ACTOS DE LA ASAMBLEA Y DEL CONSEJO DE ADMINISTRACION.

PROCEDIMIENTO ABREVIADO.

ARTICULO 45o. "Compete a los Jueces Civiles Municipales el conocimiento de las impugnaciones de los actos o decisiones de la Asamblea General y del Consejo de Administración de las cooperativas, cuando no se ajusten a la ley o a los estatutos, o cuando excedan los límites del acuerdo cooperativo. El procedimiento será el abreviado previsto en el Código de Procedimiento Civil".

Título I Del Acuerdo Cooperativo
CAPITULO V
Del Régimen Económico
CONFORMACION DEL PATRIMONIO.

ARTICULO 46o. "El patrimonio de las cooperativas estará constituido por los aportes sociales individuales y los amortizados, los fondos y reservas de carácter permanente y las donaciones o auxilios que se reciban con destino al incremento patrimonial".

APORTES SOCIALES EN DINERO, ESPECIE O TRABAJO.

ARTICULO 47o. "Los aportes sociales ordinarios o extraordinarios que hagan los asociados pueden ser satisfechos en dinero, en especie o trabajo convencionalmente evaluados".

PROCEDIMIENTO PARA LA REVALORIZACION DE LOS APORTES SOCIALES.

PARAGRAFO. "Podrá establecerse en los estatutos un procedimiento para mantener el poder adquisitivo constante de los aportes sociales, dentro de los límites que fije el reglamento de la presente ley y sólo para ejercicios económicos posteriores a la iniciación de su vigencia. Esta revalorización de aportes se hará con cargo al Fondo de que trata el numeral 1o. del artículo 54 de la presente Ley".

PRUEBA DEL PAGO DE LOS APORTES SOCIALES.

ARTICULO 48o. "Los aportes sociales de los asociados, se acreditarán mediante certificaciones o constancias expedidas según lo dispongan los estatutos y en ningún caso tendrán el carácter de títulos valores".

AFECTACION DE LOS APORTES SOCIALES EN FAVOR DE LA COOPERATIVA. PROHIBICION DE GRABARLOS. INEMBARGABILIDAD. TRAMITE PARA CEDER LOS APORTES.

ARTICULO 49o. "Los aportes sociales de los asociados quedarán directamente afectados desde su origen en favor de la cooperativa como garantía de las obligaciones que contraigan con ella. Tales aportes no podrán ser gravados por sus titulares en favor de terceros, serán inembargables y sólo podrán cederse a otros asociados en los casos y en la forma que prevean los estatutos y reglamentos".

LIMITES PARA LA ADQUISICION Y POSESION DE APORTES SOCIALES POR PERSONAS NATURALES O JURIDICAS.

ARTICULO 50o. "Ninguna persona natural podrá tener más un diez por ciento (10%) de los aportes sociales de una cooperativa y ninguna persona jurídica más del cuarenta y nueve por ciento de los mismos".

CERTIFICACION DE LA COOPERATIVA COMO MERITO EJECUTIVO PARA EL COBRO DE APORTES SOCIALES.

ARTICULO 51o. "Prestará mérito ejecutivo ante la jurisdicción ordinaria, para el cobro de los aportes ordinarios o extraordinarios que los asociados adeuden a la cooperativa, la certificación que expida ésta en que conste la causa y la liquidación

de la deuda, con la constancia de su notificación en la forma prescrita en los reglamentos de la cooperativa".

FACULTAD PARA LA AMORTIZACION PARCIAL O TOTAL DE LOS APORTES SOCIALES.

CONSTITUCION DE FONDO ESPECIAL. OBLIGATORIEDAD DE IGUALDAD DE CONDICIONES PARA AMORTIZAR APORTES.

ARTICULO 52o. "Las cooperativas podrán establecer en sus estatutos, la amortización parcial o total de los aportes sociales hechos por los asociados, mediante la constitución de un fondo especial cuyos recursos provendrán del remanente a que se refiere el numeral 4o. del artículo 54 de la presente ley. En este caso la amortización se hará en igualdad de condiciones para los asociados".

PROCEDENCIA EN EL TIEMPO PARA LA AMORTIZACION DE LOS APORTES, DECISION DE LA ASAMBLEA GENERAL PARA SU IMPLANTACION.

PARAGRAFO. "Esta amortización será procedente cuando la cooperativa haya alcanzado un grado de desarrollo económico que le permita efectuar los reintegros, mantener y proyectar sus servicios, a juicio de la Asamblea General".

PERIODO DEL EJERCICIO ECONOMICO. OBLIGACIONES PARA EL CIERRE.

ARTICULO 53o. "Las cooperativas tendrán ejercicios anuales que se cerrarán el 31 de diciembre. Al término de cada ejercicio se cortarán las cuentas y se elaborará el balance, el inventario y el estado de resultados".

APLICACION DE LOS EXCEDENTES.

ARTICULO 54o. "Si del ejercicio resultaren excedentes, éstos se aplicarán de la siguiente forma: un veinte por ciento (20%) como mínimo para crear y mantener

una reserva de protección de los aportes sociales; un veinte por ciento (20%) como mínimo para el Fondo de Educación y un diez por ciento (10%) mínimo para un Fondo de Solidaridad.

El remanente podrá aplicarse, en todo o parte, según lo determinen los estatutos o la Asamblea General, en la siguiente forma:

1. Destinándolo a la revalorización de aportes, teniendo en cuenta las alteraciones en su valor real.
2. Destinándolo a servicios comunes y seguridad social.
3. Retornándolo a los asociados en relación con el uso de los servicios o la participación en el trabajo.
4. Destinándolo a un fondo para amortización de aportes de los asociados".

**APLICACION PREFERENTE DE LOS EXCEDENTES EN CASO DE PÉRDIDAS.
RESTABLECIMIENTO IMPERATIVO DE LA RESERVA PARA PROTEGER LOS
APORTES SOCIALES CUANDO SE EMPLEO PARA COMPENSAR PERDIDAS.**

ARTICULO 55o. "No obstante lo previsto en el artículo anterior, el excedente de las cooperativas se aplicará en primer término a compensar pérdidas de ejercicios anteriores.

Cuando la reserva de protección de los aportes sociales se hubiere empleado para compensar pérdidas, la primera aplicación del excedente será la de establecer la reserva al nivel que tenía antes de su utilización".

**CREACION DE RESERVA Y FONDOS. AUTORIZACION PARA
INCREMENTARLOS CON CARGO AL PRESUPUESTO.**

ARTICULO 56o. "Las cooperativas podrán crear por decisión de la Asamblea General otras reservas y fondos con fines determinados".

Igualmente podrán prever en sus presupuestos y registrar en su contabilidad incrementos progresivos de las reservas y fondos con cargo al ejercicio anual".

Titulo I Del Acuerdo Cooperativo

CAPITULO VI.

Del Régimen del Trabajo

PREDILECCION DE LOS ASOCIADOS PARA EL TRABAJO EN LAS COOPERATIVAS.

DERECHO DE LOS TRABAJADORES A SER ADMITIDOS COMO ASOCIADOS.

ARTICULO 57o. "El trabajo de las cooperativas estará preferentemente a cargo de los propios asociados. Los trabajadores de las cooperativas tendrán derecho a ser admitidos en ellas como asociados, si lo permite la naturaleza propia de las actividades sociales y las condiciones que para el efecto deben reunir los asociados".

TRABAJO COMO COLABORACION SOLIDARIA. REQUISITOS PARA SU PRESTACION. REVOCABILIDAD DEL OFRECIMIENTO.

ARTICULO 58o. "Los asociados de las cooperativas podrán prestar a éstas, en las etapas iniciales de su funcionamiento, o en períodos de grave crisis económica, servicios personales a modo de colaboración solidaria y con carácter gratuito o convencionalmente retribuido. En estos casos el ofrecimiento del asociado deberá constar por escrito, especificándose el tiempo y la excepcionalidad del servicio.

El ofrecimiento del trabajo solidario es revocable por el asociado en cualquier momento".

REGIMEN LABORAL DE EXCEPCION EN LAS COOPERATIVAS DE TRABAJO ASOCIADO. METODOS PARA SOLUCION DE CONFLICTOS. LAS NORMAS ESTATUTARIAS COMO FUENTE DE DERECHO. CARACTERISTICAS ESPECIALES PARA FIJAR COMPENSACIONES POR EL TRABAJO APORTADO Y PARA EL RETORNO DE LOS EXCEDENTES. FACULTAD EXCEPCIONAL PARA CONTRATAR TRABAJADORES NO ASOCIADOS. REGIMEN LABORAL ORDINARIO PARA TRABAJADORES NO ASOCIADOS Y PARA COOPERATIVAS QUE NO SEAN DE TRABAJO ASOCIADO.

ARTICULO 59o. "En las cooperativas de trabajo asociado en que los aportantes de capital son al mismo tiempo los trabajadores y gestores de la empresa, el régimen de trabajo, de previsión, seguridad social y compensación, será establecido en los estatutos y reglamentos en razón a que se originan en el Acuerdo Cooperativo y, por consiguiente, no estará sujeto a la legislación laboral aplicable a los trabajadores dependientes y las diferencias que surjan, se someterán al procedimiento arbitral previsto en el título XXXIII del Código de Procedimiento Civil o a la justicia laboral ordinaria. En ambos casos, se deberán tener en cuenta las normas estatutarias, como fuente de derecho.

Las compensaciones por el trabajo aportado y el retorno de los excedentes previsto en el artículo 54 Numeral 3o. de la presente ley, se harán teniendo en cuenta la función del trabajo, la especialidad, el rendimiento y la cantidad de trabajo aportado.

Sólo en forma excepcional y debidamente justificada, las cooperativas de trabajo asociado podrán vincular trabajadores ocasionales o permanentes no asociados; en tales casos, estas relaciones, se rigen por las normas de la legislación laboral vigente.

En las cooperativas que no sean de trabajo asociado, el régimen laboral ordinario se aplicará totalmente a los trabajadores dependientes y a los trabajadores que a la vez sean asociados".

CONVENIOS PARA EJECUCION DE TRABAJOS ENTRE COOPERATIVAS.

ARTICULO 60o. "Las cooperativas podrán convenir o contratar con las cooperativas de trabajo asociado la ejecución del trabajo total o parcial que aquellas requieran para la realización de las actividades de su objeto social".

Título I Del Acuerdo Cooperativo

CAPITULO VII.

Clases de Cooperativas.

CLASIFICACION DE LAS COOPERATIVAS EN RAZON DEL DESARROLLO DE SUS ACTIVIDADES.

ARTICULO 61o. "Las cooperativas en razón del desarrollo de sus actividades podrán ser especializadas, multiactivas e integrales".

COOPERATIVAS ESPECIALIZADAS. OFRECIMIENTO DE SERVICIOS MEDIANTE CONVENIOS CON OTRAS COOPERATIVAS.

ARTICULO 62o. "Serán cooperativas especializadas las que se organizan para atender una necesidad específica, correspondiente a una sola rama de actividad económica, social o cultural.

Estas cooperativas podrán ofrecer servicios diferentes a los establecidos en su objeto social, mediante la suscripción de convenios con otras entidades cooperativas".

COOPERATIVAS MULTIACTIVAS. CREACION DE SECCIONES INDEPENDIENTES.

ARTICULO 63o. "Serán cooperativas multiactivas las que se organizan para atender varias necesidades, mediante concurrencia de servicios en una sola entidad jurídica.

Los servicios deberán ser organizados en secciones independientes, de acuerdo con las características de cada tipo especializado de cooperativa".

COOPERATIVAS INTEGRALES.

ARTICULO 64o. "Serán cooperativas integrales aquellas que en desarrollo de su objeto social, realicen dos o más actividades conexas y complementarias entre sí, de producción, distribución, consumo y prestación de servicios".

**PERMISION LEGAL A TODAS LAS COOPERATIVAS PARA PRESTACION DE
SERVICIOS DE
PREVISION, ASISTENCIA Y SOLIDARIDAD.**

ARTICULO 65o. "En todo caso, las cooperativas podrán comprender en su objeto social la prestación de servicios de previsión, asistencia y solidaridad para sus miembros".

Título I Del Acuerdo Cooperativo

CAPITULO VIII.

Disposiciones Especiales Aplicables a Algunos Tipos de Cooperativas

ASOCIACION ABIERTA EN LAS COOPERATIVAS DE CONSUMO.

ARTICULO 66o. "En las cooperativas especializadas de consumo, la vinculación deberá ser abierta a todas las personas que puedan hacer uso de sus servicios y que acepten las responsabilidades inherentes a la asociación".

RESTRICCION DE NORMA PENAL POR ILICITA EXPLOTACION COMERCIAL.

ARTICULO 67o. "Los artículos o productos a que se refiere el inciso segundo del artículo 233 del Código Penal, con referencia a las cooperativas, corresponden exclusivamente a los víveres, artículos o productos de primera necesidad obtenidos de cooperativas de consumo".

CLASES DE COOPERATIVAS DE EDUCACION. NIVELES O GRADOS DE ENSEÑANZA QUE PUEDEN ATENDER. ASOCIADOS.

ARTICULO 68o. "Las cooperativas de educación serán de usuarios o de trabajadores y podrán atender los distintos niveles o grados de enseñanza, incluyendo la educación superior.

Serán asociados los propios sujetos de la educación, si reúnen las condiciones del artículo 21 de la presente ley, o en caso contrario, los padres o acudientes. Aquellas cooperativas que asocien trabajadores de la educación serán consideradas como de trabajo asociado".

OBLIGACION A PRODUCTORES Y DISTRIBUIDORES DE VENDER DIRECTAMENTE A COOPERATIVAS DE EDUCACION.

ARTICULO 69o. "Las editoriales, librerías, papelerías y las empresas fabricantes de materiales básicos de educación los venderán a las cooperativas de educación y trabajadores de la educación a precios de mayoristas, agentes o concesionarios.

Para tales efectos se aplicará lo establecido en el Artículo 137 de la presente ley".

DEFINICION DE COOPERATIVAS DE TRABAJO ASOCIADO.

ARTICULO 70o. "Las cooperativas de trabajo asociado son aquellas que vinculan el trabajo personal de sus asociados para la producción de bienes, ejecución de obras o la prestación de servicios".

NUMERO MINIMO PARA CONSTITUIR COOPERATIVAS DE TRABAJO ASOCIADO.

FACULTAD PARA ADECUAR ORGANOS DE ADMINISTRACION Y VIGILANCIA A SUS

CARACTERISTICAS PARTICULARES.

ARTICULO 71o. "Las cooperativas de trabajo asociado se constituirán con un mínimo de diez (10) asociados, y las que tengan menos de veinte (20), en los estatutos o reglamentos deberán adecuar los órganos de administración y vigilancia a las características particulares de la cooperativa, especialmente al tamaño del grupo asociado, a las posibilidades de división del trabajo y a la aplicación de la democracia directa, así, como también a las actividades específicas de la empresa".

ESPECIALIZACION DE LOS ORGANISMOS COOPERATIVOS DE SEGUROS.
CONTRATACION CON EMPRESAS ASEGURADORAS LOS SERVICIOS
ASIMILABLES A SEGUROS.

ARTICULO 72o. "Los organismos de carácter cooperativo que presten servicios de seguros deberán ser especializados y cumplirán la actividad aseguradora principalmente en interés de sus propios asociados y de la comunidad vinculada a ellos.

Sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 56 de la presente ley, cuando los servicios de previsión y solidaridad a que se refiere el artículo 65 de la presente ley, requieran de una base técnica que los asimile a seguros, deberán ser contratados con organismos cooperativos especializados en este ramo, o con otras entidades aseguradoras legalmente establecidas; las entidades que actualmente los presten podrán continuar haciéndolo a menos que, requeridas por el organismo correspondiente del Estado, no demuestren su competencia técnica y económica para hacerlo".

INVERSION DE LOS APORTES SOCIALES Y LAS RESERVAS TECNICAS DE
LAS EMPRESAS COOPERATIVAS DE SEGUROS.

ARTICULO 73o. "Los aportes y las reservas técnicas de los organismos cooperativos de seguros, se destinarán a los bienes y depósitos necesarios para una eficaz operación y a inversiones en instituciones del sector cooperativo y del sector público, atendiendo en todo caso a la seguridad, liquidez y rentabilidad necesarias".

FACULTAD PARA EXCLUIR PRÁCTICAS DE INTERMEDIACION EN SEGUROS.

ARTICULO 74o. "Los organismos cooperativos de seguros, de acuerdo con la filosofía cooperativa, no estarán en principio sometidos a la intermediación de agencias, agentes o corredores de seguros. No obstante, los estatutos podrán disponer lo contrario".

CLASES DE COOPERATIVAS DE TRANSPORTE.

ARTICULO 75o. "Las cooperativas de transporte serán, separada o conjuntamente, de usuarios del servicio, trabajadores o propietarios asociados, para la producción y prestación del mismo".

BENEFICIOS PARA LAS COOPERATIVAS DE TRANSPORTE.

PARAGRAFO. 'Las cooperativas de transporte en sus diferentes modalidades gozarán de los siguientes beneficios:

1. El Gobierno estimulará la constitución de cooperativas que tengan por objeto el servicio público de transporte automotor y reglamentará su campo de acción, organización y funcionamiento. Para su constitución no se exigirá la autorización previa del Instituto Nacional de Transporte o de la entidad que haga sus veces.
2. Las cooperativas en las diferentes modalidades de transporte, tendrán prelación en la asignación de rutas, horarios y capacidad transportadora, siempre y cuando estén en igualdad de condiciones con los demás interesados en la prestación del servicio.
3. Las ensambladoras de vehículos, las fábricas de llantas, y la industria en general, venderán directamente sus productos a las cooperativas de transporte en sus diferentes modalidades, a los mismos precios que tengan para sus agentes y concesionarios. Para tales efectos, se aplicará lo establecido en el artículo 137 de la presente ley.

4. Para formalizar la desvinculación de un vehículo que haga parte de una cooperativa de transporte, se requiere de la presentación previa del paz y salvo de la cooperativa a la cual el vehículo esté inscrito".

PRERROGATIVA PARA LIMITAR EL NUMERO DE ASOCIADOS EN COOPERATIVAS DE VIVIENDA.

ARTICULO 76o. "Las cooperativas de vivienda que tengan por objeto organizar y desarrollar conjuntos habitacionales de propiedad cooperativa, y en las cuales los asociados sean simultáneamente aportadores y usuarios del conjunto habitacional, podrán limitar la asociación al número de unidades de vivienda que contemple el programa".

LA PROPIEDAD COOPERATIVA. DERECHO A LA UTILIZACION PLENA Y EXCLUSIVA DE LA VIVIENDA. VALOR DE LOS APORTES. REAJUSTE DE LOS APORTES.

ARTICULO 77o. "En las cooperativas de vivienda de propiedad cooperativa, los terrenos, las viviendas, las construcciones de todo orden y demás elementos adheridos al inmueble serán de propiedad exclusiva de la cooperativa. En las cooperativas de vivienda de propiedad cooperativa los asociados tendrán derecho a la utilización plena y exclusiva de la unidad que se les asigne mediante contrato escrito en el que conste la identificación de la vivienda asignada y las condiciones de utilización.

Igualmente tendrán derecho al uso de las áreas o zonas comunes que posea el conjunto de acuerdo con el reglamento interno de la cooperativa. El valor de los aportes de los asociados en las cooperativas de vivienda de propiedad cooperativa, será igual al valor final de la unidad asignada reajustado anualmente mediante los procedimientos de corrección monetaria que establezcan los estatutos".

**SISTEMA PARA CONSTITUIR GRAVAMENES HIPOTECARIOS EN LAS
COOPERATIVAS DE VIVIENDA.**

ARTICULO 78o. "Las cooperativas de vivienda de propiedad cooperativa sólo podrán constituir gravámenes hipotecarios diferentes de los que tengan por objeto garantizar préstamos para compra de los terrenos y construcción del conjunto habitacional, cuando así lo acuerde la Asamblea General con el voto favorable del setenta por ciento (70%) de los asociados".

**FONDO PARA EL MANTENIMIENTO Y MEJORAS EN LAS COOPERATIVAS
DE VIVIENDA.**

**CONSTANCIA DE LA COOPERATIVA COMO MERITO EJECUTIVO PARA
COBRO DE CUOTAS.**

ARTICULO 79o. "Además de las reservas ordinarias, las cooperativas de vivienda de propiedad cooperativa constituirán, mediante cuotas periódicas de los asociados, un fondo para mantenimiento, reparaciones, reconstrucción o mejoras de los bienes del conjunto habitacional. Para el cobro de este tipo de cuotas prestará mérito ejecutivo la certificación que expida la cooperativa, en que conste la causa y la liquidación de la deuda con la constancia de su notificación en la forma prescrita en los reglamentos de la cooperativa".

**LAS COOPERATIVAS DE VIVIENDA COMO COOPERATIVAS INTEGRALES O
MULTIACTIVAS.**

**INCORPORACION DE INSTALACIONES Y CONSTRUCCIONES AL
CONJUNTO HABITACIONAL.**

ARTICULO 80o. "Cuando las cooperativas de vivienda de propiedad cooperativa amplíen su objetivo social para organizar servicios que correspondan a

necesidades conexas o complementarias de los asociados, tales como educación, consumo, salud, transporte y recreación, serán consideradas como cooperativas integrales y multiactivas, según el caso, y las instalaciones y construcciones destinadas a tales servicios, se entenderán incorporadas al conjunto habitacional, para todos los efectos legales".

EXCLUSION DE LOS ASOCIADOS EN LAS COOPERATIVAS DE VIVIENDA.
TRAMITE ESPECIAL PARA RESTITUCION DE LAS UNIDADES
HABITACIONALES.

ARTICULO 81o. "Los asociados a las cooperativas de vivienda de propiedad cooperativa, sólo podrán ser excluidos por decisión final de la Asamblea General y la restitución de las unidades habitacionales ocupadas por ellos o por cesionarios temporales, se hará mediante el trámite del proceso verbal que establece el Código de Procedimiento Civil".

COOPERATIVAS DE VIVIENDA DE PROPIEDAD INDIVIDUAL.

ARTICULO 82o. "La reglamentación contenida en los artículos anteriores se entenderá sin perjuicio de la existencia de las cooperativas de vivienda de propiedad individual".

FACULTAD PARA LA LIQUIDACION PARCIAL DE CESANTIAS.

ARTICULO 83o. "Además de lo previsto en otras leyes sobre la materia, habrá lugar a la liquidación parcial de cesantías, cuando su inversión se destine a satisfacer necesidades de vivienda, a través de planes adelantados por organismos cooperativos debidamente autorizados".

OBLIGACION A FABRICANTES DE MATERIALES BASICOS PARA VENDER A LAS COOPERATIVAS DE VIVIENDA.

PARAGRAFO. "Los fabricantes de materiales básicos de construcción, clasificados como tales por el Ministerio de Desarrollo o por el Instituto de Crédito Territorial, los venderán a las cooperativas de vivienda a precios de mayoristas, agentes o concesionarios. Para tales efectos, se aplicará lo establecido en el artículo 137 de la presente ley".

**LOS ASOCIADOS EN LAS COOPERATIVAS AGROPECUARIAS,
AGROINDUSTRIALES, PISCICOLAS Y
MINERAS. NUMERO MINIMO PARA SU CONSTRUCCION.**

ARTICULO 84o. "Las cooperativas agropecuarias, agroindustriales, piscícolas y mineras podrán ser de trabajadores o de propietarios o de ambas modalidades y para su constitución les será aplicable lo dispuesto en el artículo 71 de la presente ley".

**EXPLOTACION DE LA TIERRA Y SUS BIENES VINCULADOS EN LA
COOPERATIVAS AGROPECUARIAS.**

ARTICULO 85o. "Las cooperativas agropecuarias podrán desarrollar sus actividades por medio de la explotación colectiva o individual de la tierra y los bienes vinculados a ella, dentro de la más amplia concepción contractual, pudiendo incluso celebrar contratos de fideicomiso con asociados o terceros".

PRELACION DE NORMAS APLICABLES.

ARTICULO 86o. "Las cooperativas relacionadas en este capítulo se registrarán en primer término por las disposiciones especiales aplicables a cada una de ellas, y en segundo lugar, por las disposiciones de carácter general".

**ATRIBUCIONES AL DANCOOP PARA REGULAR LOS TIPOS ESPECIFICOS
DE COOPERATIVAS.**

ARTICULO 87o. "Sin perjuicio de las disposiciones anteriores, el Departamento Administrativo Nacional de Cooperativas, regulará los tipos específicos de cooperativas de acuerdo con las necesidades de fomento del cooperativismo y con sujeción en todo caso, a los principios y características del acuerdo cooperativo previsto en esta ley".

Título I Del Acuerdo Cooperativo

CAPITULO IX.

De la Educación Cooperativa.

**OBLIGATORIEDAD DE LA EDUCACION COOPERATIVA. ACTIVIDADES QUE
COMPRENDE.**

ARTICULO 88o. "Las cooperativas están obligadas a realizar de modo permanente, actividades que tiendan a la formación de sus asociados y trabajadores en los principios, métodos y características del cooperativismo, así como para capacitar a los administradores en la gestión empresarial propia de cada cooperativa.

Las actividades de asistencia técnica, de investigación y de promoción del cooperativismo, hacen parte de la educación cooperativa que establece la presente ley".

**CONVENIOS PARA LA EJECUCION DE PROGRAMAS DE EDUCACION CON
ORGANISMOS COOPERATIVOS DE SEGUNDO GRADO E INSTITUCIONES
AUXILIARES.**

ARTICULO 89o. "Se podrá dar cumplimiento a la obligación del artículo anterior, mediante la delegación o ejecución de programas conjuntos realizados por organismos cooperativos de segundo grado o por instituciones auxiliares del cooperativismo especializadas en educación cooperativa".

COMITE DE EDUCACION U ORGANO ADMINISTRATIVO. PROGRAMA ANUAL Y PRESUPUESTO DE EDUCACION.

ARTICULO 90o. "En los estatutos o reglamentos de toda cooperativa deberá preverse el funcionamiento de un comité u órgano de la administración encargado de orientar y coordinar las actividades de educación cooperativa y de elaborar cada año un plan o programa con su correspondiente presupuesto, en el cual se incluirá la utilización del Fondo de Educación".

TALLERES COOPERATIVOS PARA LA EDUCACION.

ARTICULO 91o. "Las actividades escolares de ahorro, consumo, suministro y demás servicios complementarios, tendrán una finalidad educativa y se realizarán por intermedio de talleres cooperativos, cuyo funcionamiento será reglamentado por el Ministerio de Educación Nacional en asocio con el Departamento Administrativo Nacional de Cooperativas".

Título I Del Acuerdo Cooperativo

CAPITULO X.

De la Integración Cooperativa.

ORGANISMOS COOPERATIVOS DE SEGUNDO GRADO. RADIO DE ACCION. ESPECIALIZACION EN LOS DE INDOLE ECONOMICA. ASOCIACION DE FONDOS DE EMPLEADOS. ASOCIACIONES MUTUALISTAS Y OTRAS INSTITUCIONES SIN ANIMO DE LUCRO. NUMERO MINIMO DE ASOCIADOS PARA SU CONSTITUCION.

ARTICULO 92o. "Las cooperativas podrán asociarse entre sí para el mejor cumplimiento de sus fines económicos o sociales en organismos de segundo grado de carácter nacional o regional. Aquellos de índole económica serán especializados en determinado ramo o actividad. En los organismos de segundo grado podrán participar además, fondos de empleados, asociaciones mutualistas, denominadas sociedades mutuarías por la ley 24 de 1981 y demás instituciones sin ánimo de lucro que puedan contribuir a beneficiarse de las actividades que desarrollen estos organismos.

Los organismos de segundo grado de carácter nacional, requieren para constituirse un número mínimo de diez (10) cooperativas.

Los de carácter regional se constituirán con no menos de cinco (5) cooperativas".

ASOCIACION DE PERSONAS NATURALES EN ORGANISMOS DE SEGUNDO GRADO. PARTICIPACION EN LOS ORGANOS SOCIALES. EJERCICIO DEL SUFRAGIO.

PARAGRAFO. "El Departamento Administrativo Nacional de Cooperativas, excepcionalmente y cuando las condiciones socio-económicas lo justifiquen, podrá

autorizar la participación en los organismos de segundo grado de carácter económico, en calidad de asociados, a personas naturales, con derecho a participar hasta en una tercera parte en los órganos de administración y vigilancia para garantizar la representación mayoritaria de las cooperativas.

Los derechos de votación de las personas naturales asociadas se registrarán de acuerdo con el artículo 33 de la presente ley, sin admitir la excepción consagrada en el artículo 96 de esta ley".

ORGANISMOS COOPERATIVOS DE TERCER GRADO. FINES DE REPRESENTACION Y DEFENSA. NUMERO MINIMO DE ASOCIADOS. PARTICIPACION E INTEGRACION.

ARTICULO 93o. "Los organismos cooperativos de segundo grado y las instituciones auxiliares del cooperativismo podrán crear organismos de tercer grado de carácter asociativo, con el fin de unificar la acción de defensa y representación del movimiento nacional e internacional.

Un organismo de tercer grado sólo podrá constituirse con un número no inferior a doce entidades, y en sus estatutos determinará la participación de las entidades del sector cooperativo y la forma de su integración".

INSTITUCIONES AUXILIARES DEL COOPERATIVISMO. ACTIVIDADES QUE PUEDEN REALIZAR. RECONOCIMIENTO A OTRAS ENTIDADES. FORMAS DE INTEGRACION CON ORGANISMOS DE SEGUNDO Y TERCER GRADO.

ARTICULO 94o. "Los organismos cooperativos podrán, directamente o en forma conjunta, crear instituciones auxiliares del cooperativismo orientadas

exclusivamente al cumplimiento de actividades de apoyo o complementación de su objeto social.

Igualmente podrán ser reconocidas como tales por el Departamento Administrativo Nacional de Cooperativas las entidades que no teniendo naturaleza jurídica cooperativa, carezcan de ánimo de lucro y realicen actividades orientadas al desarrollo del sector cooperativo.

Las instituciones auxiliares cuyos miembros sean personas naturales, podrán asociarse a organismos cooperativos de segundo grado. Aquellas cuyos miembros sean personas jurídicas, podrán asociarse a organismos cooperativos de tercer grado".

AUTORIZACION A LAS COOPERATIVAS PARA REALIZAR ACTIVIDADES CONJUNTAS.

ARTICULO 95o. "Las cooperativas podrán también convenir la realización de una o más operaciones en forma conjunta, estableciendo cuál de ellas debe asumir la gestión y la responsabilidad ante terceros".

VOTO CALIFICADO Y REPRESENTACION EN ORGANISMOS COOPERATIVOS DE SEGUNDO Y TERCER GRADO.

ARTICULO 96o. "Los organismos cooperativos de segundo y tercer grado deberán establecer en los estatutos el régimen de voto y representación proporcional al número de asociados, al volumen de operaciones con la entidad, o a una combinación de estos factores, fijando un mínimo y un máximo que asegure la participación de sus miembros e impidan el predominio excluyente de algunos de ellos".

EXTENSION DE LAS NORMAS A ORGANISMOS COOPERATIVOS DE GRADO SUPERIOR E INSTITUCIONES AUXILIARES.

ARTICULO 97o. "A los organismos mencionados en el presente capítulo les serán aplicables, en lo pertinente, las normas legales previstas para las cooperativas".

Título I Del Acuerdo Cooperativo

CAPITULO XI

De las actividades Financieras y de los Bancos Cooperativos

FACULTAD PARA ORGANIZAR INSTITUCIONES FINANCIERAS. EGIMEN LEGAL APLICABLE. CONTROL Y VIGILANCIA.

ARTICULO 98o. "Las entidades del sector cooperativo podrán organizar, bajo la naturaleza jurídica cooperativa, instituciones financieras en sus diversas modalidades que se regirán por las disposiciones propias de éstas, en concordancia con las del régimen cooperativo. Su constitución se sujetará a las normas generales de las respectivas instituciones financieras y quedarán sometidas integralmente al control y vigilancia de la Superintendencia Bancaria".

PRERROGATIVA A LOS ORGANISMOS COOPERATIVOS DE SEGUNDO GRADO PARA SER RECONOCIDOS COMO BANCOS.

PARAGRAFO. "No obstante lo dispuesto en este artículo, los organismos cooperativos de segundo grado de carácter financiero que a la fecha de la sanción de la presente ley cuenten con certificado de autorización de la Superintendencia Bancaria, podrán solicitar su reconocimiento como bancos, para lo cual el Superintendente juzgará la conveniencia de tal reconocimiento, se cerciorará de la

idoneidad, la responsabilidad y el carácter de los solicitantes, y si el bienestar público será fomentado con dicho reconocimiento".

**ESPECIALIZACION DE LA ACTIVIDAD FINANCIERA DEL COOPERATIVISMO.
LA ACTIVIDAD FINANCIERA EN COOPERATIVAS MULTIACTIVAS E
INTEGRALES. INSPECCION Y VIGILANCIA CONCURRENTES.**

ARTICULO 99o. "La actividad financiera del cooperativismo se ejercerá siempre en forma especializada por las entidades a que se refiere el presente capítulo, las cooperativas de ahorro y crédito o de seguros, y por los organismos cooperativos de segundo grado e instituciones auxiliares del cooperativismo de carácter financiero o de seguros, con sujeción a las normas que regulan dicha actividad.

Bajo circunstancias especiales y cuando condiciones sociales y económicas lo justifiquen, el Gobierno Nacional podrá autorizar a las cooperativas multiactivas e integrales que tengan sección especializada para el ejercicio de la actividad financiera.

En concordancia con el artículo 151 de la presente ley, la actividad financiera y demás aspectos contables y operativos de los organismos cooperativos de segundo grado e instituciones auxiliares del cooperativismo de carácter financiero o de seguros, estarán sometidos a la inspección y vigilancia de la Superintendencia Bancaria, en los términos del decreto-ley 1939 de 1986 y demás disposiciones complementarias. El Departamento Administrativo Nacional de Cooperativas ejercerá en los demás asuntos las funciones propias de su competencia; no obstante, para sancionar reformas estatutarias de dichas entidades, solicitará concepto previo de la Superintendencia Bancaria".

Título I Del Acuerdo Cooperativo

CAPITULO XII

De la Fusión, Incorporación, Disolución y Liquidación.

CONDICION PARA LA FUSION E INCORPORACION DE OOPERATIVAS.

ARTICULO 100o. "Las cooperativas podrán fusionarse e incorporarse cuando su objeto social sea común o complementario".

DISOLUCION SIN LIQUIDACION EN LA FUSION DE COOPERATIVAS.

ARTICULO 101o. "Cuando dos o más cooperativas, se fusionen, se disolverán sin liquidarse y constituirán una nueva cooperativa, con denominación diferente, que se hará cargo del patrimonio de las cooperativas disueltas".

DISOLUCION SIN LIQUIDACION DE LA COOPERATIVA INCORPORADA.

ARTICULO 102o.

"En caso de incorporación, la cooperativa o cooperativas incorporadas se disuelven sin liquidarse y su patrimonio se transfiere a la incorporante".

ORGANOS SOCIALES QUE APRUEBAN LA FUSION O LA INCORPORACION.

ARTICULO 103o. "La fusión requerirá la aprobación de las asambleas generales de las cooperativas que se fusionan.

Para la incorporación se requerirá la aprobación de la asamblea general de la cooperativa o cooperativas incorporadas. La cooperativa incorporante aceptará la incorporación por resolución de la asamblea general o del consejo de administración, según lo dispongan los estatutos".

SUBROGACION DE DERECHOS Y OBLIGACIONES EN LA FUSION E INCORPORACION DECOOPERATIVAS.

ARTICULO 104o. "En caso de incorporación la cooperativa incorporante, y en el de fusión, la nueva cooperativa, se subrogará en todos los derechos y obligaciones de las cooperativas incorporadas o fusionadas".

RECONOCIMIENTO GUBERNAMENTAL PARA LA FUSION E INCORPORACION. REQUISITOS.

ARTICULO 105o. "La fusión o incorporación requerirán el reconocimiento del Departamento Administrativo Nacional de Cooperativas, para lo cual, las cooperativas interesadas deberán presentar los nuevos estatutos y todos los antecedentes y documentos referentes a la fusión o a la incorporación".

DISOLUCION DE LAS COOPERATIVAS. DECISION. COMUNICACION AL DANCOOP.

ARTICULO 106o. "Las cooperativas podrán ser disueltas por acuerdo de asamblea general, especialmente convocadas para el efecto y teniendo en cuenta lo dispuesto en el artículo 32 de la presente ley.

La resolución de disolución deberá ser comunicada al Departamento Administrativo Nacional de Cooperativas, dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la realización de la asamblea, para los fines legales pertinentes".

CAUSALES DE DISOLUCION.

ARTICULO 107o. "Las cooperativas deberán disolverse por una cualquiera de las siguientes causas:

1. Por acuerdo voluntario de los asociados.
2. Por reducción de los asociados a menos del número mínimo exigible para su constitución, siempre que esta situación se prolongue por más de seis meses.
3. Por incapacidad o imposibilidad de cumplir el objeto social para el cual fue creada.
4. Por fusión o incorporación a otra cooperativa.
5. Por haberse iniciado contra ella concurso de acreedores, y
6. Porque los medios que empleen para el cumplimiento de sus fines o porque las actividades que desarrollan sean contrarias a la ley, a las buenas costumbres o al espíritu del cooperativismo".

SANEAMIENTO DE LAS CAUSALES DE DISOLUCION. DISOLUCION POR RESOLUCION DEL DANCOOP.

ARTICULO 108o. "En los casos previstos en los numerales 2o., 3o. y 6o., del artículo anterior, el Departamento Administrativo Nacional de Cooperativas, dará a la cooperativa un plazo de acuerdo con lo establecido en la norma reglamentaria, para que se subsane la causal, o para que, en el mismo término, convoque asamblea general con el fin de acordar la disolución. Si transcurrido dicho término, la cooperativa no demuestra haber subsanado la causal o no hubiese reunido asamblea, el Departamento Administrativo Nacional de Cooperativas decretará la disolución y nombrará liquidador o liquidadores".

DESIGNACION DE LOS LIQUIDADORES.

ARTICULO 109o. "Cuando la disolución haya sido acordada por la Asamblea General, ésta designará el liquidador o liquidadores, de acuerdo con sus estatutos. Si el liquidador o liquidadores, no fueren nombrados, o no entraren en funciones dentro de los treinta (30) días siguientes a su nombramiento, el Departamento Administrativo Nacional de Cooperativas procederá a nombrarlos, según el caso".

REGISTRO Y PUBLICIDAD DE LA DECISION DE DISOLUCION.

ARTICULO 110o. "La disolución de las cooperativas, cualquiera que sea el origen de la decisión, será registrada por el Departamento Administrativo Nacional de Cooperativas.

Igualmente deberá ser puesta en conocimiento público por la cooperativa, mediante aviso en un periódico de circulación regular en el domicilio principal de la entidad que se disuelve".

LIQUIDACION Y ADICION A LA RAZON SOCIAL

ARTICULO 111o. "Disuelta la cooperativa, se procederá a su liquidación. En consecuencia no podrá iniciar nuevas operaciones en desarrollo de su objeto social y conservará su capacidad jurídica únicamente para los actos necesarios a la inmediata liquidación. En tal caso deberá adicionar su razón social con la expresión "en liquidación".

ACEPTACION Y POSESION DE LOS LIQUIDADORES. PRESTACION DE FINANZA.

ARTICULO 112o. "La aceptación del cargo de liquidador o liquidadores, la posesión y la prestación de la fianza, se harán ante el Departamento

Administrativo Nacional de Cooperativas, o a falta de éste, ante la primera autoridad administrativa del domicilio de la cooperativa, dentro de los quince días hábiles siguientes a la comunicación de su nombramiento".

ACTUACION DE LOS LIQUIDADORES. DISCREPANCIAS. REPRESENTACION LEGAL.

ARTICULO 113o. "Los liquidadores actuarán de consuno y las discrepancias que se presenten entre ellos serán resueltas por los asociados. El liquidador o liquidadores tendrán la representación legal de la cooperativa".

APROBACION DE LAS CUENTAS PARA ADMINISTRADOR NOMBRADO LIQUIDA- DOR.

ARTICULO 114o. "Cuando sea nombrada liquidadora una persona que administre bienes de la cooperativa, no podrá ejercer el cargo sin que previamente se aprueben las cuentas de su gestión, por el Departamento Administrativo Nacional de Cooperativas. Si transcurridos treinta (30) días desde la fecha de su designación, no se hubieren aprobado dichas cuentas, se procederá a nombrar un nuevo liquidador".

INFORME A LOS ACREEDORES Y A LOS ASOCIADOS DEL ESTADO DE LA LIQUIDACION.

ARTICULO 115o. "El liquidador o liquidadores deberán informar a los acreedores y a los asociados del estado de liquidación en que se encuentra la cooperativa, en forma apropiada".

REUNION DE LOS ASOCIADOS. CONVOCATORIA.

ARTICULO 116o. "Los asociados podrán reunirse cuando lo estimen necesario, para conocer el estado de la liquidación y dirimir las discrepancias que se presenten entre los liquidadores.

La convocatoria se hará por un número de asociados superior al veinte por ciento (20%) de los asociados de la cooperativa al momento de su disolución".

EXIGIBILIDAD DE LAS OBLIGACIONES A TERMINO. INEMBARGABILIDAD DE LOS BIENES.

ARTICULO 117o. "A partir del momento en que se ordene la liquidación, las obligaciones a término a cargo de la cooperativa, se hacen exigibles, pero sus bienes no podrán ser embargados".

ACTIVIDADES DEL LIQUIDADOR O LIQUIDADORES.

ARTICULO 118o. "Serán deberes del liquidador o liquidadores los siguientes:

1. Concluir las operaciones pendientes al tiempo de la disolución.
2. Formar inventario de los activos patrimoniales, de los pasivos de cualquier naturaleza, de los libros y de los documentos y papeles.
3. Exigir cuenta de su administración a las personas que hayan manejado intereses de la cooperativa y no hayan obtenido el finiquito correspondiente.
4. Liquidar y cancelar las cuentas de la cooperativa con terceros y con cada uno de los asociados.
5. Cobrar los créditos, percibir su importe y otorgar los correspondientes finiquitos.
6. Enajenar los bienes de la cooperativa.
7. Presentar estado de liquidación cuando los asociados lo soliciten.
8. Rendir cuentas periódicas de su mandato y al final de la liquidación, obtener del Depto. Administrativo Nacional de Cooperativas su finiquito.

9. Las demás que se deriven de la naturaleza de la liquidación y del propio mandato.

HONORARIOS DEL LIQUIDADADOR O LIQUIDADADORES.

ARTICULO 119o. "Los honorarios del liquidador o liquidadores serán fijados y regulados por la entidad que los designe y en el mismo acto de su nombramiento.

Cuando el nombramiento del liquidador o liquidadores corresponda al Departamento Administrativo Nacional de Cooperativas, los honorarios se fijarán de acuerdo con la reglamentación que para tal efecto expida la mencionada entidad".

PRELACION DE CREDITOS. REGIMEN DE EXCEPCION PARA OOPERATIVAS AUTORIZADAS PARA CAPTAR AHORRO. NORMAS ESPECIALES PARA COOPERATIVAS DE SEGUROS. ORGANISMOS COOPERATIVOS DE SEGUNDO GRADO E INSTITUCIONES AUXILIARES DE CARACTER FINANCIERO.

ARTICULO 120o. "En la liquidación de las cooperativas deberá procederse al pago de acuerdo con el siguiente orden de prioridades:

1. Gastos de liquidación.
2. Salarios y prestaciones sociales ciertos y ya causados al momento de la disolución.
3. Obligaciones fiscales.
4. Créditos hipotecarios y prendarios.
5. Obligaciones con terceros, y
6. Aportes de los asociados.

Cuando se trate de cooperativas autorizadas para captar recursos de asociados y de terceros, estos depósitos se excluirán de la masa de la liquidación.

En los procesos de liquidación de las cooperativas de seguros y en las organizaciones cooperativas de segundo grado e instituciones auxiliares del cooperativismo de carácter financiero o de seguros, se seguirá el procedimiento especial establecido para las instituciones financieras".

TRANSFERENCIAS DE LOS REMANENTES DE LA LIQUIDACION.

ARTICULO 121o. "Los remanentes de la liquidación serán transferidos a la entidad cooperativa que los estatutos hayan previsto a falta de disposición estatutaria, a un fondo para la investigación cooperativa administrado por un organismo cooperativo de tercer grado. El gobierno reglamentará lo referente a este último beneficiario cuando haya varios organismos en la misma situación".

Titulo II
Del Sector Cooperativo
CAPITULO I.
De los Componentes del Sector.
EL SECTOR COOPERATIVO DE LA ECONOMIA.

ARTICULO 122o. "Las cooperativas, los organismos cooperativos de segundo y tercer grado, las instituciones auxiliares del cooperativismo y precooperativas, constituyen el sector cooperativo".

Titulo II Del Sector Cooperativo
CAPITULO II.
De las Instituciones Auxiliares.

**DEFINICION DE LAS INSTITUCIONES AUXILIARES. OBJETO DE SU
ACTIVIDAD.**

ARTICULO 123o. "Son instituciones auxiliares del cooperativismo las personas jurídicas sin ánimo de lucro que se constituyan de conformidad con el artículo 94 de la presente ley, con el objeto de incrementar y desarrollar el sector cooperativo, mediante el cumplimiento de actividades orientadas a proporcionar preferentemente a los organismos competentes del sector cooperativo el apoyo y ayuda necesarios para facilitar el mejor logro de sus propósitos económicos y sociales.

Las instituciones auxiliares limitarán su objeto social a una sola línea de actividad y sus áreas afines".

Titulo II Del Sector Cooperativo

CAPITULO III.

De las Precooperativas

DEFINICION DE LOS GRUPOS PRECOOPERATIVOS.

ARTICULO 124o. "Se consideran precooperativas los grupos que, bajo la orientación y con el concurso de una entidad promotora, se organicen para realizar actividades permitidas a las cooperativas y, que por carecer de capacidad económica, educativa, administrativa, o técnica, no estén en posibilidad inmediata de organizarse como cooperativas".

EVOLUCION DE LOS GRUPOS PRECOOPERATIVOS.

ARTICULO 125o. "Las precooperativas deberán evolucionar hacia cooperativas en un término de cinco (5) años prorrogables a juicio del Departamento Administrativo Nacional de Cooperativas".

OBLIGACION PARA CON LAS PRE- COOPERATIVAS DE LAS ENTIDADES PROMOTORAS.

ARTICULO 126o. "Las entidades promotoras estarán obligadas a prestar a las precooperativas que ellas promuevan, asistencia técnica, administrativa o financiera, así como atender a la formación y capacitación de sus asociados para impulsar su desarrollo y asegurar su evolución".

PARTICIPACION DE LAS ENTIDADES PROMOTORAS EN LAS PRECOOPERATIVAS.

ARTICULO 127o. "Las entidades promotoras participarán en la administración y en el control de las precooperativas, en la forma y términos que los estatutos establezcan, especialmente en los aspectos de que trata el artículo anterior.

Tal participación deberá disminuir gradualmente, a fin de garantizar la responsabilidad y la autonomía decisoria de los asociados".

FACULTADES EXTRAORDINARIAS AL GOBIERNO PARA ESTABLECER EL REGIMEN DE LAS PRECOOPERATIVAS.

ARTICULO 128o. "El régimen de constitución, reconocimiento y funcionamiento de las precooperativas, será establecido por el Gobierno Nacional, teniendo en cuenta las necesidades de simplificación de los requisitos, procedimientos y trámites y su naturaleza transitoria y evolutiva".

TERMINO PARA EJERCER LAS FACULTADES.

PARAGRAFO. Para los fines del presente artículo se conceden facultades extraordinarias al Presidente de la República, por un término de seis meses, contados a partir de la sanción de la presente ley.

CONTENIDO DE LOS ESTATUTOS PARA LOS GRUPOS PRECOOPERATIVOS.

ARTICULO 129o. "Los estatutos de las precooperativas deberán contener el objeto social, el régimen de asociación, las formas simplificadas de administración y vigilancia, el régimen económico y financiero y el procedimiento para la reforma de los estatutos y para su conversión en cooperativa".

APLICACION EXTENSIVA DE LAS NORMAS LEGALES PARA COOPERATIVAS.

PARAGRAFO. "A las precooperativas les serán aplicables, en lo pertinente, las disposiciones propias del tipo de cooperativas en las que posteriormente se organicen".

Titulo II Del Sector Cooperativo

CAPITULO IV

De Otras Formas Asociativas.

EMPRESAS COOPERATIVAS DE SERVICIOS PUBLICOS.

ARTICULO 130o. "Las empresas de servicios en las formas de administraciones públicas cooperativas, establecidas por la Nación, los departamentos, intendencias y comisarías y los municipios o distritos municipales, mediante leyes, ordenanzas o acuerdos, serán consideradas como formas asociativas para los efectos de este título y podrán constituirse con un mínimo de cinco entidades".

**APLICACION EN SUBSIDIO A FONDOS DE EMPLEADOS. ASOCIACIONES
MUTUALISTAS Y EMPRESAS COOPERATIVAS DE SERVICIOS PUBLICOS,
DE LA LEGISLACION VIGENTE PARA
COOPERATIVAS. FACULTADES EXTRAORDINARIAS AL GOBIERNO PARA
EXPEDIR ESTATUTOS LEGALES BASICOS.**

ARTICULO 131o. "A los fondos de empleados, asociaciones mutualistas, denominadas sociedades mutuarías por la ley 24 de 1981, y a las entidades de que trata el artículo anterior, les serán aplicables, en subsidio de disposiciones legales y normas estatutarias, las disposiciones de la presente ley mientras el Gobierno expide los estatutos correspondientes.

De conformidad con el numeral 12 del artículo 76 de la Constitución Nacional, revístese al Presidente de la República de facultades extraordinarias, por el término de seis meses, contados a partir de la vigencia de la presente ley, para expedir las normas reguladoras de las entidades previstas en este artículo, en concordancia con las siguientes materias: naturaleza jurídica de estas entidades y sus características básicas; Constitución de las respectivas formas asociativas; requisitos y trámites para el reconocimiento de personerías jurídicas; contenido básico de los correspondientes estatutos sociales; calidad de asociados, adquisición y pérdida de tal calidad, sus derechos y deberes; el régimen económico y financiero de estas entidades; reglas especiales sobre servicios; órganos de representación, dirección, administración, y control; fusión, incorporación y transformación; integración; normas de funcionamiento; medidas de promoción, fomento y estímulo para las referidas entidades; causales de disolución y procedimientos de liquidación; regímenes de responsabilidades y sanciones para los asociados, directivos y administradores".

**ASOCIACION DE EMPRESAS COOPERATIVAS DE SERVICIOS PUBLICOS,
FONDOS DE EMPLEADOS Y ASOCIACIONES MUTUALISTAS A
COOPERATIVAS, ORGANISMOS DE SEGUNDO GRADO E INSTITUCIONES
AUXILIARES DEL COOPERATIVISMO.**

ARTICULO 132o. "Los organismos de que trata el presente capítulo podrán asociarse a cooperativas y a organismos de segundo grado e instituciones auxiliares del cooperativismo, según lo establezcan los estatutos de la respectiva entidad".

Titulo III

De las Relaciones del Estado con las Cooperativas

CAPITULO I.

Del Fomento Económico Cooperativo

**APOYO DEL ESTADO CON RECURSOS FINANCIEROS DE FOMENTO.
GARANTIA DE ACCESO DE LAS COOPERATIVAS A LAS FUENTES DE
DISTRIBUCION DE BIENES Y SERVICIOS.**

ARTICULO 133o. "El Gobierno Nacional adoptará las políticas, normas y procedimientos adecuados para asegurar el acceso de las cooperativas a los programas y recursos financieros de fomento, necesarios para promover el desarrollo del sector cooperativo, particularmente las que se orientan a incrementar la producción y el empleo.

También garantizará el acceso de las cooperativas a las fuentes de distribución de bienes y servicios, en condiciones de libre competencia y determinación equitativa de cantidades, calidades y precios".

DESARROLLO Y FOMENTO COOPERATIVO. RECURSOS FINANCIEROS.

ARTICULO 134o. "El desarrollo y fomento cooperativos estarán a cargo de los organismos cooperativos de segundo y tercer grado y para tales efectos el Gobierno canalizará preferentemente a través de los organismos cooperativos de segundo grado e instituciones auxiliares del cooperativismo de carácter financiero, los recursos financieros destinados para tales fines".

CONTRATACION DE LOS ORGANISMOS COOPERATIVOS CON EL INSTITUTO DE SEGUROS SOCIALES. PRERROGATIVAS DE CONTRATACION. FACULTADES AL GOBIERNO PARA DETERMINAR CONDICIONES Y CONTENIDOS.

ARTICULO 135o. "Además de lo dispuesto por el artículo 11 del Decreto Ley 1700 de 1977, los organismos cooperativos podrán contratar con el Instituto de Seguros Sociales la prestación de servicios a cargo de esta institución. Dichos contratos o convenios no se sujetarán a lo dispuesto en las normas sobre contratación administrativa. El Gobierno Nacional determinará las condiciones y contenidos de los contratos y convenios entre los organismos cooperativos y el Instituto de Seguros Sociales".

VIGENCIA Y APLICACION DE OTRAS NORMAS ESPECIALES DE FOMENTO ECONOMICO COOPERATIVO.

ARTICULO 136o. "Las normas del presente capítulo se aplicarán sin perjuicio de otras contempladas en disposiciones especiales.

OBLIGATORIEDAD DE LA INDUSTRIA Y EL COMERCIO PARA VENDER DIRECTAMENTE A COOPERATIVAS. APLICACION DE SANCIONES POR INCUMPLIMIENTO.

ARTICULO 137o. "La industria en general y el comercio mayorista venderán directamente sus productos a las cooperativas, a precios de mayoristas, agentes o concesionarios, de acuerdo con la demanda que tengan estas y sus asociados y a la oferta de productos existentes en el mercado.

* La renuencia a cumplir la presente disposición dentro del término reglamentario, a partir de la solicitud elevada por la cooperativa, acarreará las sanciones que deberá imponer el organismo competente, de conformidad con las reglamentaciones".

**FACULTADES AL DANCOOP PARA ESTABLECER REGIMEN APLICABLE EN
MATERIA DE PRODUCCION, COMERCIALIZACION, DISTRIBUCION,
CONSUMO Y RELACIONES ENTRE VENEDORES Y COOPERATIVAS
COMPRADORAS.**

PARAGRAFO. "El Departamento Administrativo Nacional de Cooperativas, dictará y aplicará las * Declarado inexecutable por la Corte Suprema de Justicia. Sentencia de Diciembre 6 de 1990. normas necesarias para que la producción, comercialización, distribución y consumo de bienes y la prestación de servicios por parte de las cooperativas, apunten al objeto social de regulación del mercado, al cual se refiere el título preliminar de esta ley. Así mismo, este Departamento Administrativo reglamentará las relaciones entre el vendedor y las cooperativas compradoras, según los tipos de productos".

ADICION A LA LEY 11 DE 1986. CONVENIOS, ACUERDOS O CONTRATOS PARA EL DESARROLLO Y MEJORAMIENTO MUNICIPAL.

ARTICULO 138o. "Adiciónase el Artículo 22 de la ley 11 de 1986, el cual quedará así:

ARTICULO 22. Las juntas de acción comunal, las sociedades de mejora y ornato, las juntas y asociaciones de recreación, defensa civil y usuarios y los organismos cooperativos, constituidos con arreglo a la ley y sin ánimo de lucro, que tengan sede en el respectivo distrito, podrán vincularse al desarrollo y mejoramiento de los municipios mediante su participación en el ejercicio de las funciones y la prestación de los servicios que se hallen a cargo de éstos. Con tal fin, dichas juntas y organizaciones celebrarán con los municipios y sus entidades descentralizadas los convenios, acuerdos o contratos a que hubiere lugar para el cumplimiento o la ejecución de determinadas funciones u obras.

PARAGRAFO. Para el cumplimiento de los objetivos del respectivo contrato o convenio, las entidades contratantes podrán aportar o prestar determinados bienes".

Titulo III De las Relaciones del Estado con las Cooperativas

CAPITULO II.

De los Derechos y Exenciones

CONSEJO NACIONAL COOPERATIVO. CONFORMACION. PERIODO DE LOS REPRESENTANTES DELSECTOR COOPERATIVO.

ARTICULO 139o. "Créase el Consejo Nacional Cooperativo, como un organismo asesor y consultivo del Gobierno Nacional, el cual estará integrado por:

1. El Jefe del Departamento Nacional de Planeación, o su delegado, quien lo presidirá.
2. El Secretario General de la Presidencia de la República, o su delegado.
3. El Ministro de Hacienda y Crédito Público, o su delegado.
4. El Ministro de Educación Nal., o su delegado.
5. El Ministro de Trabajo y S. Social, o su delegado.
6. El Ministro de Desarrollo, o su delegado.

7. El Ministro de Agricultura, o su delegado.
8. El Ministro de Salud, o su delegado.
9. El Jefe del Departamento Administrativo Nacional de Cooperativas o su delegado, quien actuará como Secretario Ejecutivo.
10. Un representante, con su respectivo suplente, por cada una de las siguientes líneas de actividad del cooperativismo: ahorro y crédito, vivienda, educación, transporte, agropecuaria, consumo, seguros, trabajo asociado, salud, y gremio de cooperativistas.

Estos representantes serán designados por el Gobierno Nacional, de ternas que presenten los organismos cooperativos de tercer grado, para períodos de dos años".

ACTIVIDADES DEL CONSEJO NACIONAL COOPERATIVO.

ARTICULO 140o. "El Consejo Nacional Cooperativo hará recomendaciones al Gobierno Nacional, sobre los siguientes puntos:

1. Orientación de la política cooperativista del Estado.
2. Expedición de normas que propicien un adecuado desarrollo del sector cooperativo.
3. Adopción de fórmulas sobre la participación del cooperativismo en los planes y programas de desarrollo nacionales y de medidas y políticas para el Sector Cooperativo en materia fiscal, monetaria, de salud, de educación, de vivienda, de empleo, de crédito, de transporte y de seguridad social".

REUNIONES, CONVOCATORIA, DELIBERACIONES Y DECISIONES DEL CONSEJO NACIONAL COOPERATIVO.

PARAGRAFO. "El Consejo Nacional Cooperativo se reunirá en forma ordinaria tres veces al año y en forma extraordinaria a petición de la mitad, al menos, de los representantes del sector cooperativo a que se refiere el numeral 10 del artículo anterior. Las convocatorias serán hechas por el Presidente. El Consejo deliberará

por lo menos, con diez (10) de sus integrantes y las decisiones se tomarán por la mayoría de sus asistentes".

MANEJO E INVERSION DE RECURSOS ECONOMICOS DEL SECTOR PUBLICO EN ORGANISMOS COOPERATIVOS.

ARTICULO 141o. "El Gobierno Nacional podrá autorizar a las entidades del sector público para manejar e invertir sus recursos económicos en los organismos cooperativos de segundo grado e instituciones auxiliares del cooperativismo de carácter financiero y en las cooperativas de ahorro y crédito que ejerzan la actividad financiera".

DEDUCCIONES Y RETENCIONES EN FAVOR DE COOPERATIVAS.

ARTICULO 142o. "Toda persona, empresa o entidad pública o privada, estará obligada a deducir y retener cualquier cantidad que haya de pagar a sus trabajadores o pensionados, las sumas que éstos adeuden a la cooperativa, y que la obligación conste en libranza, títulos valores, o cualquier otro documento suscrito por el deudor quien para el efecto deberá dar su consentimiento previo".

TERMINO PARA ENTREGAR LAS SUMAS RETENIDAS. RESPONSABILIDAD SOLIDARIA DE RETENEDORES.

PARAGRAFO. "Las personas, empresas o entidades obligadas a retener deben entregar las sumas retenidas a la cooperativa, simultáneamente con el pago que hace el trabajador o pensionado. Si por su culpa no lo hicieren, serán responsables ante la cooperativa de su omisión y quedarán solidariamente deudoras ante ésta de las sumas dejadas de retener o entregar, junto con los intereses de la obligación contraída por el deudor".

LA RELACION DE DEUDORES PRESTA MERITO EJECUTIVO.

ARTICULO 143o. "Para los efectos del artículo anterior, prestará mérito ejecutivo la relación de los asociados deudores, con la prueba de haber sido entregada para el descuento con antelación de por lo menos diez (10) días hábiles".

PRELACION DE LAS DEDUCCIONES EN FAVOR DE LAS COOPERATIVAS.

ARTICULO 144o. "Las deducciones en favor de las cooperativas tendrán prelación sobre cualquier otro descuento por obligaciones civiles, salvo las judiciales por alimentos".

LIMITACION DEL DERECHO DE RETENCION Y DEDUCCION POR USO INDEBIDO.

ARTICULO 145o. "El Departamento Administrativo Nacional de Cooperativas, podrá limitar en forma total o parcial, el ejercicio de los derechos previstos en el artículo 142 de la presente ley, a las cooperativas que hagan uso indebido de éstos, sin perjuicio de las demás sanciones a que haya lugar".

EXCLUSION DE LAS COOPERATIVAS DE CONSUMO PARA LA APLICACION DE NORMAS SOBRE PRACTICAS COMERCIALES RESTRICTIVAS.

ARTICULO 146o. "Las cooperativas de consumo como entidades reguladoras de precios no están sujetas a las normas sobre prácticas comerciales restrictivas".

PREFERENCIA A ORGANISMOS COOPERATIVOS EN REGIMEN DE CONTRATACION CON EL ESTADO.

ARTICULO 147o. "Los organismos cooperativos tendrán prelación obligatoria y tratamiento especial en la adjudicación de contratos con el Estado, siempre que

cumplan los requisitos legales y se encuentren en iguales o mejores condiciones frente a los demás proponentes".

Titulo III De las Relaciones del Estado con las Cooperativas

CAPITULO III.

De las Responsabilidades y Sanciones

RESPONSABILIDAD Y SANCIONES POR INCUMPLIMIENTO DE NORMAS LEGALES Y ESTATUTARIAS.

ARTICULO 148o. "Las cooperativas, los titulares de sus órganos de administración y vigilancia y los liquidadores, serán responsables por los actos u omisiones que impliquen el incumplimiento de las normas legales y estatutarias y se harán acreedores a las sanciones que más adelante se determinan, sin perjuicio de lo establecido en otras disposiciones".

RESPONSABILIDAD DE LOS MIEMBROS DEL CONSEJO DE ADMINISTRACION Y DEL GERENTE. EXCLUSION DE RESPONSABILIDAD.

ARTICULO 149o. "Los miembros del Consejo de Administración y el Gerente serán responsables por violación de la ley, los estatutos o los reglamentos. Los miembros del Consejo serán eximidos de responsabilidad mediante la prueba de no haber participado en la reunión o de haber salvado expresamente su voto".

RESPONSABILIDAD Y SANCIONES POR USO INDEBIDO DE LA DENOMINACION COOPERATIVA O POR APROVECHAMIENTO DE DERECHOS Y EXENCIONES.

ARTICULO 150o. "Los terceros serán igualmente responsables y se les aplicarán las sanciones previstas en la ley, por el uso indebido de la denominación

"Cooperativa", "Cooperativo" o la abreviatura "Coop" o por actos que impliquen aprovechamiento de derechos y exenciones concedidas a las cooperativas".

Titulo III De las Relaciones del Estado con las Cooperativas

CAPITULO IV.

De la Inspección y Vigilancia Gubernamental

INSPECCION Y VIGILANCIA A CARGO DEL DANCOOP. ONCURRENCIA CON OTRAS ENTIDADES DEL ESTADO. EL CONTROL DEL ESTADO NO IMPLICA COGESTION O INTERVENCION.

ARTICULO 151o. "Las cooperativas estarán sujetas a la inspección y vigilancia permanente del Departamento Administrativo Nacional de Cooperativas, de conformidad con la ley, con la finalidad de asegurar que los actos atinentes a su constitución, funcionamiento, cumplimiento del objeto social y disolución y liquidación, se ajusten a las normas legales y estatutarias. Además de las facultades de inspección y vigilancia que corresponden al Departamento Administrativo Nacional de Cooperativas, los organismos cooperativos se someterán a la inspección y vigilancia concurrente de otras entidades del Estado, de acuerdo con la naturaleza de sus funciones.

Las funciones de inspección y vigilancia no implican por ningún motivo facultad de cogestión o intervención en la autonomía jurídica y democrática de las cooperativas".

Titulo IV De las Disposiciones Finales

CAPITULO I.

De las Adiciones y Modificaciones a la ley 24 de 1981.

SANCIONES A LA COOPERATIVA POR VIOLACION LEGAL O STATUTARIA DE LA ASAMBLEA.

ARTICULO 152o. "Adiciónase la ley 24 de 1981 con un artículo nuevo que como el artículo 44 de la mencionada ley quedará así:

"Artículo 44. El Departamento Administrativo Nacional de Cooperativas, sancionará a las cooperativas por las decisiones adoptadas en la Asamblea, contrarias a la ley o a los estatutos".

SANCIONES A DIRECTIVOS, EMPLEADOS Y LIQUIDADORES.

ARTICULO 153o. "Adiciónese la ley 24 de 1981 con un artículo nuevo que como el artículo 45 de la mencionada ley, quedará así:

"Artículo 45. El Departamento Administrativo Nacional de Cooperativas, sancionará también a los titulares de los órganos de administración y vigilancia, a los empleados y a los liquidadores de las cooperativas, por las infracciones que les sean personalmente imputables, señaladas a continuación:

1. Utilizar la denominación o el acuerdo cooperativo para encubrir actividades o propósitos especulativos o contrarios a las características de las cooperativas, o no permitidos a éstas, por las normas legales vigentes.
2. No aplicar los fondos de educación y solidaridad a los fines legales y estatutariamente establecidos.
3. Repartir entre los asociados las reservas, auxilios o donaciones de carácter patrimonial.
4. Acreditar a los asociados excedentes cooperativos por causas distintas a las previstas en la ley.
5. Avaluar arbitrariamente los aportes en especie o adulterar las cifras consignadas en los balances.

6. Admitir como asociados a quienes no puedan serlo por prescripción legal o estatutaria.
7. Ser renuente a los actos de inspección y vigilancia.
8. Realizar actos de disposición excediendo las facultades establecidas.
9. No asignar a las reservas y fondos obligatorios las cantidades que correspondan de acuerdo con la ley, los estatutos y los reglamentos internos.
10. No presentar oportunamente a la Asamblea General los informes, balances y estados financieros que deban ser sometidos a la Asamblea para su aprobación.
11. No convocar a la Asamblea General en el tiempo y con las formalidades estatutarias.
12. No observar en la liquidación las formalidades previstas en la ley y los estatutos, y
13. Las derivadas del incumplimiento de los deberes y funciones previstos en la ley o los estatutos".

SANCIONES APLICABLES POR VIOLACION A LA LEY, LOS ESTATUTOS Y REGLAMENTOS.

ARTICULO 154o. "Adiciónase la ley 24 de 1981, con un artículo nuevo que como artículo 46 de la mencionada ley", quedará así:

"Artículo 46. Las sanciones aplicables por el Departamento Administrativo Nacional de Cooperativas por los hechos contemplados en los artículo 44 y 45 de la presente ley, serán las siguientes:

1. Llamada de atención.
2. Cobro de multa hasta del uno por ciento del capital social de la persona jurídica o hasta de cien veces el salario mínimo legal mensual, espectivamente, según se trate de sanciones a entidades o a personas naturales.
3. Prohibición temporal o definitiva para el ejercicio de una o más actividades específicas.

4. Declaración de inhabilidad para el ejercicio de cargos en entidades del sector cooperativo hasta por cinco (5) años, y 5. Orden de disolución y liquidación de la cooperativa con la correspondiente cancelación de la personería jurídica".

PROCEDIMIENTO PARA APLICACION DE SANCIONES.

ARTICULO 155o. "Adiciónase la ley 24 de 1981 con un artículo nuevo que como artículo 47 de la mencionada ley, quedará así:

"Artículo 47. Para la aplicación de las sanciones a que se refiere el artículo anterior, con excepción de la del numeral 1o., será necesaria investigación previa. En todo caso, las entidades o personas inculpadas deberán tener la oportunidad de presentar sus descargos".

RECURSOS PROCEDENTES POR PROVIDENCIAS DE LOS FUNCIONARIOS DEL DANCOOP. AGOTAMIENTO DE LA VIA GUBERNATIVA.

ARTICULO 156o. "Modifícase el artículo 41 de la ley 24 de 1981, el cual quedará así:

"Artículo 41. Las providencias del Jefe del Departamento Administrativo Nacional de Cooperativas serán susceptibles de recursos de reposición ante el mismo funcionario y surtido éste se entenderá agotado el procedimiento gubernativo respecto de ellas.

Las providencias de los funcionarios subalternos tendrán el recurso de reposición ante los mismos y el de apelación ante su superior inmediato para agotar tal procedimiento.

En cualquiera de estos eventos, la actuación administrativa se cumplirá con sujeción, en todo caso, a las normas generales previstas en el Código Contencioso Administrativo".

PROTECCION LEGAL A LA DEFENSA Y REPRESENTACION DEL MOVIMIENTO COOPERATIVO.

ARTICULO 157o. "La inspección y vigilancia que ejerce el Departamento Administrativo Nacional de Cooperativas sobre los organismos cooperativos de mera representación y defensa del movimiento cooperativo, no podrá recaer sobre las actividades que desarrollen para el cumplimiento de su objeto fundamental".

Titulo IV De las Disposiciones Finales

CAPITULO II.

De las Normas Supletorias.

LA DOCTRINA Y LOS PRINCIPIOS COOPERATIVOS COMO DERECHO SUPLETORIO DE PRIMER

ORDEN. APLICACION DE LAS DISPOSICIONES SOBRE ASOCIACIONES, FUNDACIONES Y SOCIEDADES.

ARTICULO 158o. "Los casos no previstos en esta ley o en sus reglamentos, e resolverán primeramente conforme a la doctrina y a los principios cooperativos generalmente aceptados.

En último término se recurrirá para resolverlos a las disposiciones generales sobre asociaciones, fundaciones y sociedades que por su naturaleza sean aplicables a las cooperativas".

Titulo IV De las Disposiciones Finales

CAPITULO III.

De la Aplicación y Vigencia de esta Ley y Derogación de Normas TERMINO PARA ADAPTAR LOS ESTATUTOS A LAS NUEVAS PRESCRIPCIONES LEGALES.

ARTICULO 159o. "En un plazo de dos años, contados a partir de la fecha de vigencia de esta ley, las entidades del sector cooperativo constituidas con anterioridad a dicha fecha, deberán adaptar sus estatutos a las prescripciones de la misma".

DEROGACION EXPRESA DE NORMAS FUNDAMENTALES Y
REGLAMENTARIAS.

ARTICULO 160o. "La presente ley deroga las disposiciones que le sean contrarias, en especial el Decreto-Ley 1598 de 1963 y sus normas reglamentarias y los artículos 5; 8, numeral 19; 9; 25, numeral 5; 28, numeral 2 y 29, numeral 2 de la ley 24 de 1981".

VIGENCIA DE LA LEY.

ARTICULO 161o. "La presente ley rige a partir de la fecha

ANEXO G

DECRETO 468 DE 1990

(febrero 23)

Diario Oficial No 39.201, de 23 de febrero de 1990

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO NACIONAL DE COOPERATIVAS

por el cual se reglamentan las normas correspondientes a las cooperativas de trabajo asociado contenidas en la Ley 79 de 1988 y se dictan otras disposiciones sobre el trabajo cooperativo asociado.

EL PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA,

en ejercicio de las facultades consagradas en el numeral 3o. del artículo 120 y el artículo 132 de la Constitución Política de Colombia.

DECRETA:

ARTÍCULO 1o. DEFINICIÓN Y CARACTERÍSTICAS. De conformidad con la Ley 79 de 1988, las cooperativas de trabajo asociado son empresas asociativas sin ánimo de lucro, que vinculan el trabajo personal de sus asociados y sus aportes económicos para la producción de bienes, ejecución de obras o la prestación de servicios en forma autoaccionaria.

PARÁGRAFO. Las labores extractivas como la pesquera, minera y demás actividades de explotación de recursos naturales que realicen las cooperativas de trabajo asociado, serán consideradas como de producción de bienes para los efectos del presente artículo.

ARTÍCULO 2o. NÚMERO MÍNIMO DE ASOCIADOS PARA SU CONSTITUCIÓN. Las Cooperativas de trabajo asociado se constituirán con un mínimo de diez (10) asociados y las que tengan menos de veinte (20) en los estatutos o reglamentos deberán adecuar los órganos de administración y vigilancia a las características particulares de la cooperativa, especialmente al tamaño del grupo asociado, a las posibilidades de división del trabajo y a la aplicación de la democracia directa, así como también a las actividades específicas de la empresa.

ARTÍCULO 3o. CARACTERÍSTICAS DEL ACUERDO COOPERATIVO DE TRABAJO ASOCIADO. Las cooperativas de trabajo asociado en desarrollo del acuerdo cooperativo, integrarán voluntariamente a sus asociados para la ejecución de labores materiales o intelectuales, organizadas por la cooperativa para trabajar en forma personal, de conformidad con las aptitudes, capacidades y requerimientos de los cargos, sujetándose y acatando las regulaciones que establezcan los órganos de administración de ésta y sin sujeción a la legislación laboral ordinaria.

ARTÍCULO 4o. PRESTACIÓN DE SERVICIOS COMPLEMENTARIOS. Las cooperativas de trabajo asociado podrán prestar a sus asociados, servicios tales como ahorro y crédito, consumo y demás de bienestar social y solidaridad, que se organizarán como complementarios de trabajo asociado.

ARTÍCULO 5o. MANEJO DE LOS MEDIOS MATERIALES DE LABOR. Las cooperativas de trabajo asociado deberán ser propietarias, poseedoras o tenedoras de los medios materiales de labor o de los derechos que proporcionen fuentes de trabajo o de los productos del trabajo.

Cuando la cooperativa requiera de equipos, herramientas y demás medios materiales de trabajo, que posean los trabajadores asociados podrá convenir con estos el uso de los mismos, en cuyo evento, para el caso de ser remunerado, lo será independientemente a las retribuciones que perciban éstos por su trabajo.

ARTÍCULO 6o. AUTONOMÍA ADMINISTRATIVA Y RESPONSABILIDAD EN LA REALIZACIÓN DE LAS LABORES. La cooperativa de trabajo asociado deberá organizar directamente las actividades de trabajo de sus asociados con autonomía administrativa y asumiendo los riesgos en su realización, características éstas que deberán también prevalecer cuando se conviene o contrata la ejecución de un trabajo total o parcial a favor de otras cooperativas o terceros en general.

ARTÍCULO 7o. TRABAJO A CARGO DE LOS ASOCIADOS. El trabajo en las cooperativas de trabajo asociado estará a cargo de los asociados y solo en forma excepcional, por razones debidamente justificadas podrá realizarse por trabajadores no asociados, y en tales casos, las relaciones con ellos se regirán por las normas vigentes del Código Sustantivo del Trabajo, sin perjuicio de que las partes convengan otras modalidades de contratación.

ARTÍCULO 8o. CAUSAS EXCEPCIONALES Y JUSTIFICADAS PARA VINCULAR TRABAJADORES NO ASOCIADOS. Para efectos del artículo anterior se considerarán causas excepcionales y justificadas para contratar trabajadores no asociados, las siguientes:

1o. Para trabajos ocasionales o accidentales referidos a labores distintas de las actividades normales y permanentes de la cooperativa.

2o. Para atender el incremento transitorio de actividades o para reemplazar temporalmente asociados que se encuentren en suspensión del trabajo.

3o. Para vincular personal técnico que no exista entre los trabajadores asociados y que no desee vincularse como asociado a la cooperativa.

4o. Para llenar vacantes que requieran una inmediata provisión y que no den espera a la afiliación del trabajador como asociado, caso en el cual a éste se le deberá definir su situación en un término no superior a dos (2) meses.

ARTÍCULO 9o. REGULACIÓN DE LAS RELACIONES DE TRABAJO ASOCIADO. Las cooperativas de trabajo asociado, de conformidad con la ley, regularán sus actos de trabajo con sus asociados, mediante un régimen de trabajo, de previsión y seguridad social y de compensaciones, el cual deberá ser consagrado en los estatutos o por medio de los reglamentos adoptados conforme se establezca.

ARTÍCULO 10. CONTENIDO DEL RÉGIMEN DE TRABAJO ASOCIADO. El régimen de trabajo asociado de cada cooperativa deberá contener como mínimo: las condiciones o requisitos particulares para la vinculación al trabajo asociado; las jornadas de trabajo, honorarios, turnos y demás modalidades como se desarrollará el trabajo asociado; los días de descanso general convenidos y los que correspondan a cada trabajador asociado por haber laborado durante un período determinado; los permisos y demás formas de ausencias temporales al trabajo autorizadas y el trámite para solicitarlas o justificarlas; los derechos y deberes particulares relativos al desempeño del trabajo; las causales y clases de sanciones por actos de indisciplina relacionados con el trabajo, así como el procedimiento para su imposición y los órganos de administración a los funcionarios que están facultados para sancionar; las causales de exclusión como asociado relacionadas con las actividades de trabajo respetando el procedimiento previsto en el estatuto para la adopción de estas determinaciones y todas aquellas otras estipulaciones

que se consideren convenientes y necesarias para regular la actividad de trabajo asociado de la cooperativa.

ARTÍCULO 11. CARACTERÍSTICAS DE LAS COMPENSACIONES Y CRITERIOS PARA SU FIJACIÓN. Por la labor desempeñada, los trabajadores asociados percibirán compensaciones que serán presupuestadas en forma adecuada, técnica y justificada que buscarán retribuir de la mejor manera posible, el aporte de trabajo con base en los resultados del mismo y las cuales no constituyen salario.

De conformidad con el artículo 59 de la Ley 79 de 1988, las compensaciones se establecerán teniendo en cuenta la función del trabajo, la especialidad, el rendimiento y la cantidad de trabajo aportado.

ARTÍCULO 12. RÉGIMEN DE COMPENSACIONES. El régimen de compensaciones por el trabajo aportado establecerá las modalidades, montos y la periodicidad en que será entregada la compensación y los demás reconocimientos económicos que se convengan por descansos de trabajo o por cualquier otra causa, relacionada con la vinculación al trabajo o las que puedan llegar a consagrarse por razón de su retiro del mismo.

ARTÍCULO 13. REINTEGRO DE COMPENSACIONES PAGADAS. Si antes del cierre del ejercicio económico se aprecia que no se cumplirán los presupuestos y se ocasionará una pérdida, ésta se podrá evitar reintegrando todos los trabajadores asociados parte de sus compensaciones para cubrir el déficit que se presenta y en proporción al monto de las que cada uno hubiere recibido durante el ejercicio económico respectivo. El estatuto establecerá el órgano competente que tenga la facultad de decidir sobre tal procedimiento.

El reintegro de parte de las compensaciones podrá causarse como obligación a cargo del asociado y cancelarse con las compensaciones a recibir en el ejercicio económico siguiente, sin perjuicio de poder establecer la cooperativa una provisión o reserva técnica destinada a cubrir los eventuales resultados deficitarios.

Si se produce el déficit como consecuencia de hechos de fuerza mayor o caso fortuito, o ajenos a la voluntad y autogestión de los trabajadores, se causará la pérdida y por lo tanto se efectuará la reserva de protección de aportes o estos de conformidad con la ley.

ARTÍCULO 14. RETORNO DE EXCEDENTES COMO COMPLEMENTO DE LAS COMPENSACIONES. En las cooperativas de trabajo asociado, el excedente del ejercicio económico, en el evento en que este se produzca, se destinará conforme lo establece y faculta la Ley 79 de 1988 y si la Asamblea determina aplicar parte del mismo como retorno a los asociados, en relación con la participación en el trabajo, este se efectuará como un complemento de las compensaciones otorgadas y con los criterios adoptados por la ley para la fijación de las mismas.

ARTÍCULO 15. CONTENIDO DEL RÉGIMEN DE PREVISIÓN Y SEGURIDAD SOCIAL. El régimen de previsión y seguridad social deberá contener los diferentes servicios de protección que la cooperativa, directamente o a través de otras entidades de previsión o seguridad social prestará a sus asociados de acuerdo con las capacidades económicas de la cooperativa y sus miembros, procurando cubrir los diversos riesgos que puedan presentarse o las necesidades presentes o futuras de bienestar social que tengan los asociados.

Igualmente, este régimen consagrará las contribuciones económicas que para tales amparos y servicios pueda exigírsele a los trabajadores asociados, su forma de pago y la constitución de fondos especiales cuando los servicios se presten

directamente por la cooperativa, caso en el cual y tratándose de protecciones futuras inciertas deberán efectuarse los estudios técnicos y actuariales que garanticen en el tiempo el cumplimiento de los amparos acordados.

ARTÍCULO 16. OBLIGACIONES DEL ISS Y LAS CAJAS DE COMPENSACIÓN DE AFILIAR TRABAJADORES ASOCIADOS. El Instituto de Seguros Sociales y las cajas de compensación familiar, a solicitud de la cooperativa de trabajo asociado, que sí lo acuerde en su respectivo régimen de previsión y seguridad social, deberán afiliar a los trabajadores asociados para prestarles todos los servicios establecidos para los trabajadores dependientes. Los trabajadores asociados de dichas cooperativas tendrán derecho a percibir el subsidio en dinero si cumplen con los requisitos establecidos por el artículo 18 de la Ley 21 de 1982.

La Cooperativa de trabajo asociado tendrá ante el Instituto de Seguros Sociales y la caja de compensación familiar respectiva, las obligaciones y derechos que las disposiciones legales le asignan a los patronos o empleadores.

ARTÍCULO 17. BASE PARA CONTRIBUCIONES AL ISS Y A LAS CAJAS DE COMPENSACIÓN FAMILIAR. La base sobre la cual se liquidarán las cotizaciones y contribuciones para obtener los servicios del Instituto de Seguros Sociales y de las cajas de compensación familiar, será la correspondiente a las compensaciones ordinarias permanentes y a las que en forma habitual y periódica perciba el trabajador asociado consagradas en el respectivo régimen de compensaciones, sin perjuicio de respetarse las cotizaciones o contribuciones mínimas establecidas en forma general por dichas entidades.

ARTÍCULO 18. PRESUPUESTO DE RECURSOS PARA PREVISIÓN, SEGURIDAD SOCIAL, SOLIDARIDAD Y EDUCACIÓN. Las cooperativas de trabajo asociado deberán prever en sus presupuestos además de todos los costos

y gastos necesarios para el desarrollo de sus actividades, lo relativo a las contribuciones para atender los servicios de previsión y seguridad social conforme a lo establecido en el régimen respectivo.

ARTÍCULO 19. FORMAS DE ADOPCIÓN DE LOS RÉGIMENES DE TRABAJO Y DE COMPENSACIONES Y SEGURIDAD SOCIAL. Las cooperativas de trabajo asociado podrán adoptar los regímenes de trabajo, previsión y seguridad social y compensación en forma separado o integrados, pero en todo caso, una vez aprobados deberán ser publicados y estar visibles y disponibles a los trabajadores asociados, con las constancias de haber sido registrados en la Subdirección de Trabajo Asociativo e Informal del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social.

ARTÍCULO 20. REGISTRO Y CONTROL DE LOS RÉGIMENES DE TRABAJO ASOCIADO. La Subdirección de Trabajo Asociativo e informal del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, ejercerá la función de registro a que hace referencia el artículo anterior, previo estudio de los documentos presentados, pudiendo abstenerse de registrarlos hasta tanto no se efectúen las correcciones o adiciones que se formulen si no cumplen, o si son manifiestamente contrarios a las disposiciones generales o especiales sobre aspectos como la protección del trabajo del menor, la maternidad o la salud ocupacional.

Igualmente y para efectos de inspección y vigilancia las cooperativas de trabajo asociado deberán enviar al Departamento Administrativo Nacional de Cooperativas copia de los reglamentos que contengan los citados regímenes, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la fecha en que fueron registrados por el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social.

ARTÍCULO 21. CONTROL CONCURRENTE. Sin perjuicio de la inspección y vigilancia que el Departamento Administrativo Nacional de Cooperativas ejerza

sobre todas las actividades de la cooperativa de trabajo asociado, el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social queda igualmente facultado para efectuar la inspección y vigilancia sobre la actividad de trabajo asociado de estas cooperativas en los términos del Decreto 1422 de 1989. Los inspectores de trabajo y seguridad social atenderán las reclamaciones que tengan las cooperativas o los trabajadores asociados en relación con el cumplimiento de las obligaciones generales en virtud del trabajo asociado y podrán actuar como conciliadores en sus eventuales discrepancias.

ARTÍCULO 22. SOLUCIÓN DE CONFLICTOS. De conformidad con la ley las diferencias que surjan entre las cooperativas de trabajo asociado y sus asociados en razón de actos cooperativos de trabajo, y sin perjuicio de los arreglos directos o de los trámites de conciliación, se someterán al procedimiento arbitral del Código de Procedimiento Civil, si expresamente lo convienen la cooperativa y el trabajador asociado mediante cláusula compromisoria o compromiso con las formalidades previstas para el efecto. Caso contrario conocerá del conflicto el Juez Laboral del lugar en donde hayan sido desempeñadas las labores del trabajo asociado o del domicilio del demandado a elección del actor.

ARTÍCULO 23. RÉGIMEN APLICABLE. Las autoridades gubernamentales, los árbitros y los jueces laborales que dentro de la órbita de sus respectivas funciones conozcan de las quejas, discrepancias o conflictos entre una cooperativa de trabajo asociado y sus asociados, fundamentarán sus determinaciones en las disposiciones legales que rigen a estas cooperativas, sus estatutos y los reglamentos que contengan los regímenes internos de trabajo asociado aplicable.

ARTÍCULO 24. APLICACIÓN DEL DECRETO A COOPERATIVAS DE TRABAJO ASOCIADO. DE conformidad con lo dispuesto en el artículo 28 del

Decreto-ley 1333 de 1989, las normas contenidas en el presente Decreto les serán aplicables a las precooperativas de trabajo asociado.

ARTÍCULO 25. FOMENTO GUBERNAMENTAL AL TRABAJO ASOCIADO. El Ministerio de Trabajo y Seguridad Social y el Departamento Administrativo Nacional de Cooperativas, dentro de sus facultades legales y en forma coordinada, promoverán la organización y desarrollo de las precooperativas y cooperativas de trabajo asociados, adelantarán investigaciones que permitan conocer los sectores sociales y actividades que puedan incorporar a los desempleados al trabajado productivo por medio de este tipo de organizaciones y coordinarán con las demás entidades gubernamentales los servicios de asesoría, asistencia técnica y fomento.

ARTÍCULO 26. Este Decreto rige a partir de su publicación y deroga las normas que le sean contrarias.

PUBLÍQUESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE.

Dado en Bogotá, D.E., a 23 de febrero de 1990.

VIRGILIO BARCO

La Ministra de Trabajo y Seguridad Social

MARÍA TERESA FORERO DE SAADE

El Jefe Departamento Administrativo Nacional de Cooperativas,

BARLAHAN HENAO HOYOS