



UNIVERSIDAD SURCOLOMBIANA
GESTIÓN SERVICIOS BIBLIOTECARIOS



CARTA DE AUTORIZACIÓN

CÓDIGO

AP-BIB-FO-06

VERSIÓN

1

VIGENCIA

2014

PÁGINA

1 de 2

Neiva, septiembre 20 de 2018

Señores

CENTRO DE INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN

UNIVERSIDAD SURCOLOMBIANA

Ciudad

El (Los) suscrito(s):

PATRICIA SALINAS NARVAEZ ,

con C.C. No. 36.347.104

OLGA PATRICIA RAMOS VILLADA,

con C.C. No. 36.304.767

autor(es) del trabajo de grado titulado Investigación de mercados para crear una empresa de servicios domésticos en la ciudad de Neiva.

presentado y aprobado en el año 2018 como requisito para optar al título de Especialista en gerencia de mercadeo estratégico;

Autorizo (amos) al CENTRO DE INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN de la Universidad Surcolombiana para que, con fines académicos, muestre al país y el exterior la producción intelectual de la Universidad Surcolombiana, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera:

- Los usuarios puedan consultar el contenido de este trabajo de grado en los sitios web que administra la Universidad, en bases de datos, repositorio digital, catálogos y en otros sitios web, redes y sistemas de información nacionales e internacionales "open access" y en las redes de información con las cuales tenga convenio la Institución.
- Permita la consulta, la reproducción y préstamo a los usuarios interesados en el contenido de este trabajo, para todos los usos que tengan finalidad académica, ya sea en formato Cd-Rom o digital desde internet, intranet, etc., y en general para cualquier formato conocido o por conocer, dentro de los términos establecidos en la Ley 23 de 1982, Ley 44 de 1993, Decisión Andina 351 de 1993, Decreto 460 de 1995 y demás normas generales sobre la materia.
- Continúo conservando los correspondientes derechos sin modificación o restricción alguna; puesto que de acuerdo con la legislación colombiana aplicable, el presente es un acuerdo jurídico que en ningún caso conlleva la enajenación del derecho de autor y sus conexos.

De conformidad con lo establecido en el artículo 30 de la Ley 23 de 1982 y el artículo 11 de la Decisión Andina 351 de 1993, "Los derechos morales sobre el trabajo son propiedad de los autores", los cuales son irrenunciables, imprescriptibles, inembargables e inalienables.

Vigilada Mineducación

La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través del sitio web Institucional www.usco.edu.co, link Sistema Gestión de Calidad. La copia o impresión diferente a la publicada, será considerada como documento no controlado y su uso indebido no es de responsabilidad de la Universidad Surcolombiana.



UNIVERSIDAD SURCOLOMBIANA
GESTIÓN SERVICIOS BIBLIOTECARIOS



CARTA DE AUTORIZACIÓN

CÓDIGO

AP-BIB-FO-06

VERSIÓN

1

VIGENCIA

2014

PÁGINA

2 de 2

EL AUTOR/ESTUDIANTE:

Firma:

EL AUTOR/ESTUDIANTE:

Firma:

	UNIVERSIDAD SURCOLOMBIANA GESTIÓN SERVICIOS BIBLIOTECARIOS						
DESCRIPCIÓN DE LA TESIS Y/O TRABAJOS DE GRADO							
CÓDIGO	AP-BIB-FO-07	VERSIÓN	1	VIGENCIA	2014	PÁGINA	1 de 3

TÍTULO COMPLETO DEL TRABAJO: INVESTIGACION DE MERCADOS PARA CREAR UNA EMPRESA DE SERVICIOS DOMESTICOS EN LA CIUDAD DE NEIVA

AUTOR O AUTORES:

Primero y Segundo Apellido	Primero y Segundo Nombre
RAMOS VILLADA	OLGA PATRICIA
SALINAS NARVAEZ	PATRICIA

DIRECTOR Y CODIRECTOR TESIS:

Primero y Segundo Apellido	Primero y Segundo Nombre

ASESOR (ES):

Primero y Segundo Apellido	Primero y Segundo Nombre
MENDEZ LOZANO	RAFAEL

PARA OPTAR AL TÍTULO DE: ESPECIALISTA EN GERENCIA DE MERCADEO ESTRATEGICO

FACULTAD: ECONOMIA Y ADMINISTRACION

PROGRAMA O POSGRADO: ESPECIALIZACION EN GERENCIA DE MERCADEO ESTRATEGICO

CIUDAD: NEIVA

AÑO DE PRESENTACIÓN: 2018

NÚMERO DE PÁGINAS: 50

TIPO DE ILUSTRACIONES (Marcar con una X):

Diagramas___ Fotografías___ Grabaciones en discos___ Ilustraciones en general___ Grabados___
Láminas___ Litografías___ Mapas___ Música impresa___ Planos___ Retratos___ Sin ilustraciones___
Tablas o Cuadros_X_

Vigilada mieducación

La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través del sitio web Institucional www.usco.edu.co, link Sistema Gestión de Calidad. La copia o impresión diferente a la publicada, será considerada como documento no controlado y su uso indebido no es de responsabilidad de la Universidad Surcolombiana.

	UNIVERSIDAD SURCOLOMBIANA GESTIÓN SERVICIOS BIBLIOTECARIOS						
	DESCRIPCIÓN DE LA TESIS Y/O TRABAJOS DE GRADO						
CÓDIGO	AP-BIB-FO-07	VERSIÓN	1	VIGENCIA	2014	PÁGINA	2 de 3

SOFTWARE requerido y/o especializado para la lectura del documento: ADOBE ACROBAT READER, MICROSOFT WORD

MATERIAL ANEXO:

PREMIO O DISTINCIÓN (*En caso de ser LAUREADAS o Meritoria*):

PALABRAS CLAVES EN ESPAÑOL E INGLÉS:

<u>Español</u>	<u>Inglés</u>	<u>Español</u>	<u>Inglés</u>
1. Servicio	Service	6. Ley	Law
2. Doméstico	Domestic		
3. Limpieza	Cleaning		
4. Informalidad	Informality		
5. Prestaciones	Benefits		

RESUMEN DEL CONTENIDO: (Máximo 250 palabras)

La limpieza y los quehaceres del hogar son tareas fundamentales del día a día en cada familia Colombiana, tarea que debido al nuevo rol que cumple la mujer en la sociedad, ha sido delegada en terceras personas contratadas por horas, días o semanas y en su mayoría mujeres cabezas de familia que son llamadas a realizar estas labores pero de manera muy informal, sin acceso a las garantías y derechos que por ley están obligadas a disfrutar.

Adicional a la retribución económica que por ley tienen derecho, el gremio del servicio doméstico se ve muy afectado por el maltrato psicológico que en su mayoría reciben de sus patronos, vulnerables a abusos y explotaciones y sin horarios fijos. La labor de limpieza del hogar es visto en nuestro país como un trabajo que no amerita un buen reconocimiento salarial, pero si la sociedad exige un buen trabajo a cambio y unas personas honestas; siendo así que el mercado prefiere conseguir para estas labores personas referenciadas por familiares y/o amigos.

Por lo anterior, se realiza el presente estudio de mercados para la creación de una empresa de servicios domésticos en la ciudad de Neiva que supla la necesidad para la sociedad de recibir servicios para el hogar garantizados, confiables, cumpliendo con toda la normatividad legal y a un precio muy competitivo.

	UNIVERSIDAD SURCOLOMBIANA GESTIÓN SERVICIOS BIBLIOTECARIOS						
	DESCRIPCIÓN DE LA TESIS Y/O TRABAJOS DE GRADO						
CÓDIGO	AP-BIB-FO-07	VERSIÓN	1	VIGENCIA	2014	PÁGINA	3 de 3

ABSTRACT: (Máximo 250 palabras)

Housekeeping and chores are fundamental tasks of every day in each Colombian family, a task that due to the new role of women in society, has been delegated to third parties hired for hours, days or weeks and mostly women heads of family who are called to perform these tasks but in a very informal way, without access to the guarantees and rights that by law they are obliged to enjoy.

In addition to the economic retribution that by law they are entitled, the guild of the domestic service is very affected by the psychological abuse that most of them receive from their employers, vulnerable to abuse and exploitation and without fixed schedules. The work of cleaning the home is seen in our country as a job that does not merit a good salary recognition, but if society demands a good job in return and honest people; being so that the market prefers to get for these labors people referenced by family and / or friends.

Therefore, the present market study is being carried out to create a domestic services company in the city of Neiva that meets the need for society to receive guaranteed, reliable home services, complying with all the legal regulations and a very competitive price.

APROBACION DE LA TESIS

Nombre Presidente Jurado: ELÍAS RAMÍREZ PLAZAS

Firma:



UNIVERSIDAD SURCOLOMBIANA

**FACULTAD DE ECONOMÍA Y ADMINISTRACIÓN
ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DE MERCADEO ESTRATÉGICO**

**INVESTIGACIÓN DE MERCADOS PARA CREAR UNA EMPRESA DE SERVICIOS
DOMÉSTICOS EN LA CIUDAD DE NEIVA**

AUTOR

**PATRICIA SALINAS NARVÁEZ
OLGA PATRICIA RAMOS VILLADA**

ASESOR DE GRADO

Dr. RAFAEL MENDEZ

NEIVA, SEPTIEMBRE DE 2018

RESUMEN

La limpieza y los quehaceres del hogar son tareas fundamentales del día a día en cada familia Colombiana, tarea que debido al nuevo rol que cumple la mujer en la sociedad, ha sido delegada en terceras personas contratadas por horas, días o semanas y en su mayoría mujeres cabezas de familia que son llamadas a realizar estas labores pero de manera muy informal, sin acceso a las garantías y derechos que por ley están obligadas a disfrutar.

Adicional a la retribución económica que por ley tienen derecho, el gremio del servicio doméstico se ve muy afectado por el maltrato psicológico que en su mayoría reciben de sus patronos, vulnerables a abusos y explotaciones y sin horarios fijos. La labor de limpieza del hogar es visto en nuestro país como un trabajo que no amerita un buen reconocimiento salarial, pero si la sociedad exige un buen trabajo a cambio y unas personas honestas; siendo así que el mercado prefiere conseguir para estas labores personas referenciadas por familiares y/o amigos.

Por lo anterior, se realiza el presente estudio de mercados para la creación de una empresa de servicios domésticos en la ciudad de Neiva que supla la necesidad para la sociedad de recibir servicios para el hogar garantizados, confiables, cumpliendo con toda la normatividad legal y a un precio muy competitivo.

Palabras claves: Servicio doméstico, limpieza, informalidad, prestaciones de ley.

ABSTRACT

Housekeeping and chores are fundamental and daily tasks of every Colombian family. Due to the new role of women in our society, these tasks have been delegated to third parties who are hired to work some hours, days or weeks. Mostly, the hired ones are women who are "heads of households". Besides, this type of job is not formal and it does not meet with all the requirements that it should have.

In addition to the lack of fair payment, housekeepers tend to face psychological abuse which is caused by their employers. This type of workers tends to be vulnerable, they do not usually have fixed schedules and they are not well paid. But, people always want to get an honest person who is highly recommended by their close family or friends.

Therefore, the present market study is being carried out to create a company for domestic services in Neiva, which meets with the need to provide reliable home services and fulfills with the legal regulations.

Keywords: Domestic service, cleaning, informality, benefits of law.

CONTENIDO

	Pág.
1. INTRODUCCIÓN	8
2. OBJETIVOS	9
2.1 Objetivo general	9
2.2 Objetivos específicos	9
3. METODOLOGÍA	10
4. ANÁLISIS DEL SECTOR DEL SERVICIO DOMESTICO.....	11
4.1 Ámbito internacional.....	11
4.2 Ámbito nacional	14
5. CARACTERIZACIÓN DE LA POBLACIÓN OBJETIVO	21
5.1 Técnica cuantitativa	21
5.1.1 Determinación del tamaño de la muestra.....	21
5.1.2 Cálculo de la muestra.....	22
5.2 Diseño del instrumento	22
5.3 Difusión y aplicación de la encuesta	23
6. ANÁLISIS DE RESULTADOS	24
7. ANÁLISIS DE LA OFERTA ACTUAL DE SERVICIOS DOMÉSTICOS EN NEIVA.....	31
7.1 Formal	31
7.2 No formal	34
7.2.1 Empleadas independientes.	34
8. PROPUESTA MODELO DE NEGOCIO	35
8.1 Necesidad a resolver	35
8.2 Servicios a ofrecer.....	35
8.3 Propuesta de valor	36
8.4 Mercado potencial.....	36
8.5 Aspectos relevantes del sector	36
8.6 Demanda	39
8.7 Entorno competitivo.....	39

8.7.1 Factor diferenciador	39
8.7.2 Alianzas estratégicas.....	40
8.8 Canales de distribución y comercialización	40
8.8.1 Cobertura.....	40
8.8.2 Estrategias de fidelización.	41
9. ESTIMACIÓN DE INVERSIONES, INGRESOS Y COSTOS	42
9.1 Inversión inicial.....	42
9.2 Estimación de ingresos, costos y gastos.....	42
9.2.1 Servicios a ofrecer.....	42
9.2.2 Ingresos, gastos y costos de operación.	43
9.2.3 Proyección de ingresos y gastos a 5 años.	43
9.3 Balance general proyectado en años	45
9.4 Impacto.....	47
10. CONCLUSIONES	48
BIBLIOGRAFÍA	49
WEBGRAFÍA.....	50
ANEXOS	51

LISTA DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1. ¿Cuál es el número de personas que viven en su hogar?.....	24
Figura 2. ¿De los integrantes del hogar cuantas personas laboran?.....	24
Figura 3. ¿Utilizan de manera formal o informal el servicio de alguna persona para las actividades domésticas?	25
Figura 4. ¿Qué tipo de actividades domésticas desarrolla esa persona?	25
Figura 5. ¿En qué promedio cuanto es el pago mensual por este servicio doméstico?	26
Figura 6. ¿Cómo conoció a la persona que realiza estas actividades en su hogar?	26
Figura 7. El servicio que se presta en su hogar con ¿Qué frecuencia se realiza?	27
Figura 8. ¿Tiene conocimiento de la normatividad que aplica para las personas que realizan este tipo de servicios en su hogar?.....	28
Figura 9. ¿Actualmente cumple usted con toda la normatividad que aplica para las personas que realizan este tipo de servicios en su hogar?.....	28
Figura 10. ¿Si se creara una empresa especializada en el suministro de personal doméstico, estaría interesado en contratar estos servicios?	29
Figura 11. Género	30
Figura 12. Edad	30

LISTA DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. Servicio doméstico en Latinoamérica.....	13
Tabla 2. Distribución de los trabajadores informales en Colombia.....	15
Tabla 3. Estructura de la población del departamento del Huila desde el punto de vista del mercado.....	19
Tabla 4. Gasto total mensual y promedio por hogar y por persona	21
Tabla 5. Suponiendo una distribución uniforme y normal	22
Tabla 6. Entidades que prestan servicio de limpieza por tipo de organización	33
Tabla 7. Entidades que prestan servicio de limpieza por sub-sector	33
Tabla 8. Entidades que prestan servicio de limpieza por tamaño determinado por el valor de los activos	33
Tabla 9. Comportamiento del sector de servicios sociales por subsector.....	37
Tabla 10. Boletín técnico del DANE – Trimestre 4 año 2017	38
Tabla 11. Inversión inicial	42
Tabla 12. Aplicativo financiero EVAPROYECT	43
Tabla 13. Estado de resultados proyectado.....	44
Tabla 14. Balance general proyectado	45
Tabla 15. Flujo de caja proyectado	46
Tabla 16. Análisis financiero	46

1. INTRODUCCIÓN

En la actualidad de nuestro país los hogares son cada vez más pequeños, puesto que las parejas deciden postergar la llegada de hijos, profesionales muy exitosos deciden unirse sin embargo los dos trabajan y mantienen muy ocupados, otras parejas tienen uno o dos hijos muy pequeños y delegan las labores de limpieza diaria del hogar a terceras personas.

La mujer cada vez más está realizando otro tipo de ocupación por fuera del hogar, alejándose de su papel de ama de casa y delegando esta función a empleadas externas que consiguen a través de referencias familiares o de amigos, sin embargo, es una vinculación muy informal, en donde no se les reconoce en su mayoría de casos todas las formalidades de ley a que tienen derecho, como tampoco en su parte emocional son valoradas pues sus horarios y descansos son extralimitados.

Por consiguiente, se hace necesario formalizar esta labor del servicio doméstico y ofrecer a los hogares de nuestra ciudad, un servicio confiable, rápido, con precios competitivos y lo más importante con toda la exigencia legal. El cliente solo tendrá que ocuparse de solicitar el servicio y todo lo demás estará a cargo de la empresa.

2. OBJETIVOS

2.1 Objetivo general

Estudiar desde la perspectiva de mercados la viabilidad para crear una empresa de servicios domésticos en la ciudad de Neiva.

2.2 Objetivos específicos

- Analizar el sector de servicios domésticos a nivel internacional, nacional y local.
- Caracterizar la población objetivo.
- Investigar la oferta actual de servicios domésticos en la ciudad de Neiva.
- Identificar los proveedores potenciales del proyecto.
- Diseñar una propuesta de modelo de negocio.

3. METODOLOGÍA

Para el análisis del sector es necesario realizar la recolección de la información histórica para establecer el entorno internacional, nacional y local. Se realizaron investigaciones en páginas académicas especializadas en mercado laboral, formalidad, informalidad, subempleo y tasas, trabajos realizados sobre el sector y su impacto y consultas a agremiaciones como la cámara de comercio de Neiva y el departamento nacional de estadística DANE.

Para la determinación de la población objetivo se realizó una investigación cuantitativa aplicando encuestas específicamente en la ciudad de Neiva a la población determinada mediante la aplicación de la fórmula estadística de muestreo. Con el fin de cuantificar aspectos específicos de la demanda.

Las encuestas se realizaron de manera virtual a través de la aplicación google forms previamente elaboradas, y de la misma plataforma se obtendrá la tabulación de las mismas. Este análisis estadístico nos permitirá conocer las características de la población objetivo. Se requiere además investigación cualitativa para determinar los factores determinantes de la demanda y el servicio esperado. Mediante la elaboración de un guion, como guía de la entrevista para obtener la información más relevante.

El estudio de la competencia y los proveedores se realizó mediante la obtención de datos en la cámara de comercio de Neiva, además de consultas en las páginas web de los competidores relevantes.

4. ANÁLISIS DEL SECTOR DEL SERVICIO DOMESTICO

4.1 Ámbito internacional

El servicio doméstico constituye una palanca para muchos jóvenes que apenas ingresan al mercado laboral, una oportunidad sencilla de trabajo para mujeres que tienen algún tipo de desventaja laboral, bien sea por su nivel educativo, su poca o nula experiencia laboral y para mujeres que tienen obligaciones familiares.

“El trabajo doméstico representa hoy en día una parte importante de la fuerza laboral, especialmente en los países en vías de desarrollo. En efecto, el número de trabajadoras domésticas en el mundo ha aumentado a más de 100 millones, de los cuales cerca de 14 millones son mujeres latinoamericanas, y se proyecta que esta tendencia seguirá aumentando en el futuro. Los empleados que caben en la categoría de trabajadores domésticos son mayoritariamente mujeres, sus condiciones de trabajo están entre las más precarias y sufren serios déficits de trabajo decente.

La mayoría de las personas que acceden a este tipo de sector son aquellas que no tienen experiencia laboral, mujeres cabeza de hogar con bajos recursos económicos, jóvenes de sectores rurales buscando acceder a la vida de ciudad y etnias indígenas que intentan adaptarse a un mundo distinto al de su origen.

“Bajos salarios e insuficiente protección social caracterizan al trabajo doméstico en la actualidad. Esta desprotección legislativa se debe en parte al hecho de que el trabajo doméstico, debido al lugar donde se realiza, esto es en el hogar y no en una fábrica u oficina, permanece virtualmente invisible a los ojos públicos, siendo además extremadamente difícil su fiscalización.

En los últimos quince años, los mercados de trabajo en América Latina se han desarrollado en un contexto de profundos cambios económicos y sociales y de un débil desempeño en materia de crecimiento de la actividad productiva. Durante este período, el crecimiento del PIB sólo alcanzó un promedio anual de 2.6% y un 0.8% de aumento medio del producto por habitante. Este bajo crecimiento ha sido acompañado por un alto grado de inestabilidad económica (OIT, 2004). El bajo dinamismo de la actividad económica en la región ha presentado una disminuida capacidad de generación de empleo productivo.

Junto con un masivo y persistente desempleo, estas circunstancias surgen como claras expresiones del deterioro de las condiciones de trabajo de los últimos años. En efecto, la tasa de desocupación abierta promedio para el conjunto de los países ha registrado una marcada tendencia al alza, y se situó en 2005 en un 9.6% de la fuerza de trabajo, una de las más altas observadas desde 1990 (OIT, 2005).

Junto a lo anterior, la estructura de sus mercados presenta un alto grado de segmentación, que se expresa en la persistencia de un significativo sector informal. Los trabajadores domésticos a menudo son considerados como parte del sector informal. Sin embargo, el trabajo doméstico es una modalidad de trabajo dependiente que cuenta con regulaciones especiales en materia de jornadas, remuneraciones, descansos, y que se desarrolla en el seno de la vida familiar. Por lo mismo, los trabajadores domésticos comparten en la práctica importantes similitudes con los trabajadores informales, dadas las características de la mano de obra (en general con bajos niveles de escolaridad y de calificaciones específicas), así como por los niveles de remuneraciones, grado de desprotección social e incidencia de la pobreza.

Los países de la región en que el servicio doméstico tiene mayor peso son Paraguay, Brasil, Uruguay, Argentina y Panamá, que superan al promedio regional (7% del empleo no agrícola). Bolivia y Venezuela registran valores que no superan el 4%. Esta actividad ocupacional se caracteriza por la desigual distribución de género de los trabajadores. En Latinoamérica, la proporción de hombres que se desempeña en estas actividades alcanza un máximo de 2.0 en Paraguay, seguido de Panamá con un 1.4%. Las menores proporciones se registran en Venezuela, Bolivia, Chile y Argentina, donde alcanzan a un 0.1% y en los demás, un 0.2%, respectivamente.

Esta situación cambia radicalmente en el caso de las mujeres, ya que alcanzan un máximo de 23.0% de los ocupados en Paraguay y un mínimo en los casos de Venezuela y Bolivia, de 6.9% y 8.8%, respectivamente. La evidencia presentada en el cuadro 1 muestra con nitidez que el trabajo doméstico es una actividad que es desempeñada fundamentalmente por mujeres: el coeficiente que se obtiene al comparar las proporciones en el empleo entre mujeres y hombres alcanza un promedio de 22 veces mayor para las mujeres, alcanzando un máximo en Argentina de 85,5 veces y un mínimo de 8,8 veces en Honduras.”

La informalidad es un factor común en distintos países y regiones del mundo, además de ser menospreciado por ser una actividad que se desarrolla dentro del hogar. La remuneración por las actividades realizadas es bastante baja y el acceso a protección social es casi nulo.

“En 2003, las estadísticas de la OIT indican que el servicio doméstico representaba el 7% del empleo urbano total de América Latina y del Caribe (cuadro 1). La incidencia de la ocupación aumentó entre 1990 y 2003 tanto en la población activa total como en la población activa masculina y femenina, pero tuvo una evolución dispar al nivel de los países de la región.

Entre los países que tienen datos disponibles para ambos períodos de referencia, la incidencia del servicio doméstico aumentó en ocho países (Argentina, Bolivia, Brasil, Chile, Colombia, Ecuador, Perú y Uruguay) y disminuyó en cinco (Costa Rica, Honduras, México, Panamá y Venezuela). La mayor alza se registró en Colombia y el mayor descenso en Honduras. Además, la incidencia entre hombres y mujeres no evolucionó en la misma dirección en todos los países.

En Argentina y Perú disminuyó para los hombres mientras que aumentó para las mujeres. En Costa Rica, Honduras, México y Panamá, al contrario, aumentó para los hombres y disminuyó para las mujeres. En Chile quedó igual para los hombres y aumentó para las mujeres.”

Tabla 1. Servicio doméstico en Latinoamérica

País	Porcentaje de hogares con empleada doméstica puertas adentro	Porcentaje de hogares con empleada doméstica puertas afuera
Argentina	2.3	9.2
Brasil	6.1	8.6
Chile	3.3	7.8
Colombia	8.0	12.3
México	6.5	10.0
Venezuela	2.6	5.6
América Latina	5.9	9.0
Mayores zonas urbanas	6.1	8.9

Fuente. Los Medios y Mercados de Latinoamérica 1998 (Audits y Surveys Worldwide)

El trabajo doméstico sigue siendo una labor con remuneraciones bajas en el mundo, realizada mayormente por mujeres, en condiciones laborales que no siempre son las óptimas, pese a los esfuerzos de los gobiernos por reglamentar esta actividad y la normatividad que se debe cumplir, la informalidad es bastante alta.

El trabajo doméstico sigue siendo una labor que se torna discriminatoria y delegada a personas de escasos recursos con altas necesidades económicas, ejercida por menores de edad, personas sin experiencia laboral, mujeres cabeza de hogar y hasta personas de la tercera edad que se ven obligadas a realizar dichas labores por salarios injustos.

4.2 Ámbito nacional

Colombia es un país con un alto índice de empleo informal, según el DANE en el segundo trimestre del año 2018 la proporción de empleos informales en las ciudades estaba en 46.8%. Dentro de las actividades con mayor informalidad del país se encuentran los servicios domésticos.

Cada día la mujer colombiana quiere participar más en el mercado laboral sin que esto quiera decir que lo pueda hacer de manera formal, una de las formas más comunes en que sin experiencia ni preparación lo puede lograr es a través del servicio doméstico.

“El trabajo doméstico se entendió como aquel que se realiza en el hogar para mantener y reproducir la fuerza de trabajo, y que incluye las prácticas de cuidado dirigidas a conservar el equilibrio afectivo y emocional de sus miembros. Ha sido asignado culturalmente a la mujer como su papel fundamental, y es por esto que a la mujer se le define socialmente como ama de casa, madre o esposa. El trabajo doméstico realizado por el ama de casa, como un servicio prestado al esposo, hijos/as y otros, y sin remuneración y como expresión amorosa de su rol en la familia, no se considera trabajo y es visto como “rol propio de las mujeres”. Por ello, las mujeres que lo hacen como ocupación principal no forman parte de la “población económicamente activa”.

Ésta es la expresión más clara de la subvaloración social que acompaña al trabajo doméstico. Cuando el ama de casa delega o transfiere parte de las tareas domésticas que le han sido asignadas socialmente, por lo general en una mujer que busca una remuneración por su trabajo en casa ajena, el trabajo doméstico se convierte en trabajo doméstico remunerado y surge la figura de la empleada doméstica.

Las modalidades en que se da el trabajo doméstico remunerado en Colombia son dos: la empleada interna o residente, que vive en el hogar de los patrones; y la empleada externa o por días, que vive fuera del hogar patronal, va sólo durante la jornada laboral y puede trabajar para varias patronas simultáneamente.

El servicio doméstico es ejercido por mujeres de sectores populares, lo cual aumenta y potencia su subvaloración. La presencia de mujeres de origen rural, indígena y afrodescendiente es importante. El servicio doméstico en el seno del hogar se constituye en una relación entre mujeres, es decir, entre empleada-patrona. Esto supone una asimetría de poder que da paso a relaciones contradictorias entre mujeres y entre clases sociales diferentes.

El servicio doméstico, en especial para la trabajadora interna, representa la máxima expropiación del tiempo. Se vende su disponibilidad de tiempo, sacrificando su vida personal y privada. En general, es una reclusión dentro de las cuatro paredes que forman el hogar, y el trabajo es aislado de otras trabajadoras del gremio y del resto de la fuerza laboral. De acuerdo a las cifras presentadas por el DANE, el servicio doméstico es considerado una actividad informal en Colombia y para el año 2010 participaba el 7.71 del mercado laboral informal

Tabla 2. Distribución de los trabajadores informales en Colombia

Distribución de los Trabajadores Informales por Posición Ocupacional	
Grupo	Participación
Asalariados privados	26.45
TFSR	5.59
Trabajadores domésticos	7.71
Patronos	8.1
Cuenta propia	52.15

Fuente. GEIH, 2010

“Para el año 2017, según el DANE, en el país había 680.566 personas dedicadas al trabajo doméstico, de las cuales el 98% son mujeres, lo que representa el 3% de la población ocupada. En 2016 se contabilizaron 677.218 personas en estos oficios. Para este año se estima que hay alrededor de 750 mil personas que trabajan en hogares, (cifra nacional del Ministerio de Trabajo, aunque por el subregistro se estima en cerca de del millón trescientos mil).

Apoyada en las cifras oficiales, Ana Teresa Vélez, vocera de la ENS, sostuvo que en la zona rural existen 3.888 menores de edad como trabajadores domésticos. Añadió que el 56 % de la población trabajadora doméstica es mayor de 40 años, y el importante 8,4 % de las trabajadoras domésticas cuenta con 60 años de edad o más, es decir 57.167 personas.

La población trabajadora doméstica está concentrada en un 90 % en estratos bajos. “El trabajo doméstico continúa siendo una actividad laboral de las mujeres segregadas económicamente.

Un trabajo que por sus características de precariedad en el acceso a derechos impide la movilidad social” Por lo general, el 80% de ellas no culminó estudios de bachillerato, trabajan sin contratos, sin posibilidades de ascenso, son tratadas como una clase social inferior.

También fue llamativa la baja afiliación al régimen contributivo de salud, que no varía en los últimos años y se mantiene en 39 %. Igual para la afiliación a pensión, que se ubica en 18 %. “Ha aumentado un poco más de 2 puntos el goce del derecho a vacaciones (25,8 %) remuneradas y a cesantías (26,1 %) y casi dos puntos, la afiliación a riesgos profesionales (17,5 %). Y la prima de Navidad no aumenta de manera importante a pesar de su consagración legal (ley 1788 de 2016).

Finalmente, sobre la remuneración se aseguró que el 61 % gana menos de un salario mínimo legal mensual vigente, el 77 % recibe alimentos como pago en especie y el 99 % no recibe pago de horas extras.”

El gobierno nacional ha establecido la normatividad que regula el servicio doméstico en el país como un empleo formal, para evitar la desigualdad y el abuso por parte de los empleadores, sin embargo, los diferentes escenarios sociales, políticos y económicos permiten que esta labor siga siendo altamente discriminatoria, con bajas remuneraciones y en condiciones propicias de explotación laboral. Las diferencias sociales entre empleado y empleador y las condiciones adversas del primero facilitan que apruebe las situaciones laborales a las que se enfrenta en su diario vivir. La idea de un empleo digno con un salario justo son ideales plasmados en las normatividades que no se cumplen dentro del territorio colombiano.

Existen algunas compañías dedicadas a la normalización del servicio doméstico en el país, algunas de ellas son:

- a. **Domesticas de Colombia:** Presta servicios domésticos en la ciudad de Bogotá certificado por el ministerio de la protección social, con un portafolio dirigido a hogares, empresas y restaurantes (Chefs, auxiliares de cocina, meseros...etc.)
- b. **Hogaru:** Cuenta con un personal superior a 700 personas que ofrecen el servicio en Bogotá, Cali, Medellín, Barranquilla, Bucaramanga y Cartagena. Dirigido a hogares, oficinas y tiendas.

Existe una gran oportunidad de un mercado con alta demanda de un servicio confiable y eficiente que facilite al empleador el cumplimiento oportuno de la normatividad y las condiciones laborales dignas para la persona que presta el servicio en su hogar. Sin embargo, representa una gran amenaza el alto índice de informalidad encontrado, aunque implique un alto riesgo de sanciones. En general se busca un servicio barato con horarios extensos y poco reconocimiento a la labor realizada.

En Colombia, actualmente la ley 1562 de 2012 que además de proteger a las empleadas domésticas, es un indicador positivo de lucha de este gremio por trabajo digno y justo. En esta ley está estipulado el pago de auxilio de transporte, cesantías, vacaciones, caja de compensación laboral, y aportes para salud, pensión y riesgos laborales y en la ley 1788 de 2016 establece el pago de prima de servicios; quedando en evidencia que las empleadas de servicio domésticos están amparadas legalmente y el desconocimiento de la ley por parte de los empleadores no los exime de sanciones muy drásticas.

Por consiguiente, creando una empresa legal para este gremio, encontramos muchas oportunidades en el mercado, teniendo en cuenta que las personas que contraten con nosotros van a estar protegidas de manera legal ante cualquier eventualidad legal.

4.3 Ámbito local

El departamento del Huila presenta un alto índice de población económicamente activa que no encuentra una oferta proporcional de empleo. Esta situación motiva el subempleo y la informalidad. Estos trabajadores especialmente mujeres, jóvenes y grupos vulnerables se ven

obligados a aceptar condiciones laborales fuera del ámbito legal para subsistir con salarios notoriamente bajos.

La tasa de desempleo del departamento de Huila en 2012 fue de 9,7%, cifra que lo ubica dentro del grupo con menores tasas, por debajo del promedio nacional que estaba en 10,8%. Desde 2001 se ha presentado una tendencia decreciente del desempleo, que alcanzó un máximo de 20% en 2002 y un mínimo de 7,9% en 2011. La tasa global de participación en el 2012 fue de 65,2% (para 2011 había sido de 61,5%). El crecimiento durante los últimos años puede deberse también al aumento de personas en condición de desplazamiento que ha vivido el departamento durante los últimos 10 años

Para Neiva, según datos del DANE de 2012, la población en edad de trabajar es de 255.000 habitantes, equivalente al 80,4% de la población total. La población económicamente activa es el 64,8% y la tasa de desempleo es del 11,9%, estando así por encima del promedio nacional y de la tasa del departamento, a pesar de que presenta una tendencia decreciente durante los últimos años. El 10,8% es desempleo abierto y el 1,2% desempleo oculto. La Tasa de Ocupación de Neiva es del 57,1%, muy similar a la tasa departamental.

En el año 2012, el 55,9% de los trabajadores huilenses eran trabajadores por cuenta propia: 37,3% son actividades rurales, de baja productividad y calidad; si a este grupo se suman los empleados domésticos, los trabajadores familiares sin remuneración (en la familia o empresas) y los jornaleros o peones, se encuentra que el 71,6% de los ocupados tienen una posición ocupacional precaria, que se traduce en deficientes condiciones de trabajo y de ingreso. Solamente 24,4% de los trabajadores son empleados particulares o del gobierno.

La situación laboral es más grave en determinados grupos poblacionales. La tasa de desempleo en las mujeres es del 61,6% en comparación con los hombres, siendo el Huila el segundo departamento con mayor participación de desempleo femenino, solo superado por Nariño que está en el 64,2%. En los jóvenes de 20 a 29 años es del 36,1% y en las personas cuyas edades oscilan entre 30 a 39 es del 17,6%. La situación de desempleo se acentúa especialmente para la población en extrema pobreza, víctimas y personas en situación de desplazamiento, así como en los grupos étnicos. Adicionalmente, las diferencias salariales entre hombres y mujeres continúan siendo elevadas.”

Tabla 3. Estructura de la población del departamento del Huila desde el punto de vista del mercado

Numeral 1. Estructura general. Año 2012									
PT - Población Total	1.111.950	Part. % al total nacional	PET - Población en Edad de Trabajar		PEA - Población Económicamente Activa			OCUPADOS	
			860.459		561.238			506.737	
			Participación [PT]		Participación [PT]			DESOCUPADOS	
			0,77		0,50			54.500	
			Participación [PET] "TGP"		0,85				
			Participación [PT]		Pobla. Económ. Inactiva				
					299.221				
					Participación [PT]			Tasa de desempleo	
			0,27			9,7			
			Participación [PET]			0,35			Tasa de informalidad
						81,1			
Población < 10/12 años						Tasa de subempleo subjetivo			
251.491						39,0			
Participación [PT]			0,23			Tasa Global de Participación			
						65,2			
						Tasa de Trabajo Infantil (TTI) "Niña"			
						6,7			
						Tasa de Trabajo Infantil ampliada por oficios del hogar (T			
						10,3			

Numeral 2. Estructura de los ocupados												
506.737												
2.1 Participaciones del departamento			2.3 Posición ocupacional				2.4 Por ramas de actividad					
Respecto a		Part. %	Descriptiva		Número	Part. %	Descriptiva		Número	Part. %		
A la Población Total		45,6	Emp. particular		95.300	18,8	No inform		11	0,0		
Población en Edad de Trabajar		58,5	Emp. gobierno		18.267	3,6	Agricultura		188.767	37,3		
A la P.E.A.		90,3	Emp. domestico		11.269	2,2	Minas y canteras		2.735	0,5		
			Cuenta propia		283.346	55,9	Industria		33.361	6,6		
			Patron o empleador		29.675	5,9	Electric.-gas-agua		2.705	0,5		
			T. familiar S. R.		41.725	8,2	Construcción		27.295	5,4		
			T. S. R. en Empresas		5.335	1,1	Comercio		121.971	24,1		
			Jornalero o Ficon		21.302	4,2	Transp. y comunic.		34.357	6,8		
			Otro		519	0,1	S. financieros		3.346	0,7		
							Actividades inmob.		18.037	3,6		
							Servicios		74.152	14,6		
2.2 Por género												
Descriptiva		Número	Part. %									
Total		506.737	100									
Hombres		315.855	62,3									
Mujeres		190.842	37,7									
2.5 Nivel educativo			2.6 Tipo de ocupación				2.7 Por ingresos laborales					
Clase		Número	Part. %									
Ninguno		30.130	5,9		No inform		Número	Part. %				
Primaria incompleta		110.535	21,8		Profesionales y técnicos		32.696	6,5	No inform		46.968	9,3
Primaria completa		90.101	17,8		Directores y funcionarios Po		12.669	2,5	Menor 0,5		164.107	32,4
Secundaria incompleta		97.368	19,3		Personal Admin		26.730	5,3	0,5 a 1		119.919	23,7
Secundaria completa		96.785	19,1		Comerciantes y vendedores		75.273	14,9	1 a 1,5		95.188	18,8
Superior incompleta		45.766	9,0		Trab. de los servicios		73.791	14,6	1,5 a 2		26.657	5,3
Superior completa		35.975	7,1		Trab. Agropecuarios y tras		187.365	37,0	2 a 4		35.290	7,0
No inform		43	0,0		Trab. y operaciones no agri		94.693	18,7	Mas de 4		18.607	3,7

Fuente. DANE. Gran encuesta integrada de hogares, 2012 (sic)

De acuerdo a la anterior tabla el 2.2% de las personas ocupadas pertenece al sector del servicio doméstico. La tasa de informalidad representa una amenaza para la creación de una empresa que preste dicho servicio de manera formal, el cumplimiento de la normatividad laboral puede encarecer el servicio y esto puede llevar a que no sea atractivo para el mercado del servicio doméstico.

Existe un alto desconocimiento sobre la normatividad que aplica a las personas que realizan este tipo de servicios en los hogares y el alto riesgo que implica que estas personas no se encuentren afiliadas a un sistema de seguridad social. La mayor oportunidad de mercado que se presenta son las pocas ofertas de este tipo de servicio con la garantía del cumplimiento de las normas y la debida capacitación en los servicios a ofrecer, además del respaldo ante cualquier tipo de novedad.

Nuestra ciudad no es ajena al desconocimiento de la normatividad vigente, a través de las encuestas y entrevistas, evidenciamos que si bien conocen la norma no se aplica al 100%, pues este servicio no es considerado merecedor de un pago justo y legal; sin embargo, están expuestos a demandas laborales.

5. CARACTERIZACIÓN DE LA POBLACIÓN OBJETIVO

Personas con nivel socio económico medio-alto, residentes en la ciudad de Neiva, que debido a múltiples ocupaciones diarias no cuentan con el suficiente tiempo para realizar las labores de aseo y no quieren lidiar con empleadas domésticas directas y verse involucrados en pleitos legales por incumplir con las prestaciones de ley, y que estén dispuestos a pagar por la tercerización de los servicios domésticos de sus hogares.

Dentro de nuestra población objetivo también forman parte personas solas o matrimonios jóvenes sin hijos, grupo de profesionales empleados en cargos intermedios y altos en empresas o independientes, y con negocios propios que también cuentan con un ritmo de vida agitado y que en general sus casas permanecen solas.

5.1 Técnica cuantitativa

5.1.1 Determinación del tamaño de la muestra.

Según la encuesta nacional de ingresos y gastos en los hogares colombianos 2006 – 2007 realizada por el DANE, 715.954 hogares en el país tienen empleada de servicio externo o por horas, equivalente a un gasto mensual de \$86.113 millones es decir un gasto promedio de \$120.277

Tabla 4. Gasto total mensual y promedio por hogar y por persona

Dominios de estudio y clasificación del gasto	Total de hogares	Gasto total (millones \$)	Gasto promedio por hogar que adquiere el bien o servicio (\$)	Gasto promedio por hogar del dominio de estudio (\$)
05620101 Empleada interna	103 969	23 017	221 386	60 590
05620102 Empleada de por días (permanente o temporal)	715 954	86 113	120 277	38 896

Fuente. DANE – Encuesta Nacional de Ingresos y Gastos 2006 – 2007

Nota: Según clasificación del gasto (artículo o servicio).

Teniendo en cuenta que nuestro mercado objetivo es la ciudad de Neiva y que de acuerdo a la proporción de colombianos que habitan en la ciudad es de 0.69%, suponiendo que los datos de la tabla tienen distribución normal y uniforme se puede inferir que el 0.69% de esos hogares se encuentran en la ciudad objetivo.

Tabla 5. Suponiendo una distribución uniforme y normal

Población de Colombia (estimado 2018)	49774337
Población de Neiva (estimado 2018)	347501
Proporción de habitantes en la ciudad de Neiva	0.69%
Hogares nacionales con servicio doméstico por días/horas	715954
Porción de hogares probables en Neiva	4940

Fuente. Autores

5.1.2 Cálculo de la muestra.

$$n = \frac{P \times Q}{(e^2/z^2) + (P \times Q/N)}$$

Donde,

n = Tamaño de la muestra

Z = Desviación de la muestra (confianza)

P = Probabilidad de éxito

Q = Probabilidad de fracaso

e = Error de muestreo

$$n = \frac{0,5 \times 0,5}{(0,05^2/0,95^2) + (0,5 \times 0,5/4940)} = 89$$

5.2 Diseño del instrumento

Para el diseño del instrumento que se aplicó a la muestra obtenida, se tuvieron en cuenta factores importantes para el análisis del proyecto como el número de integrantes del hogar y las personas laboralmente activas. El objetivo de estas preguntas es determinar la composición de los hogares

encuestados y el nivel de ingresos que puede tener dicho hogar. Además del tiempo disponible de las personas en sus hogares para dedicar a labores domésticas.

Seguidamente se elaboró una pregunta que identificara si la persona destinaba presupuesto para que un tercero realizara las labores del hogar o lo asumía directamente dentro de su tiempo fuera del trabajo. Esta pregunta fue elaborada para que la persona al señalar que no utilizaba dicho servicio daba por terminada la encuesta dado que no hacía parte de nuestra población objetivo.

Una vez logramos segmentar si se utilizaba el servicio, elaboramos una pregunta que nos definiera cuáles eran específicamente las actividades que esta persona desarrolla dentro de los hogares y la remuneración mensual que esta persona obtiene por su labor.

En la sexta pregunta se dio un enfoque al nivel de confianza que el encuestado requiere para la contratación de una persona que ingresa a su hogar a realizar labores domésticas y la influencia que ejercen las recomendaciones de familiares, amigos, redes sociales etc.

Luego nos enfocamos en la frecuencia de la realización de las actividades, el conocimiento de la normatividad que aplica a este tipo de contrato y el nivel de cumplimiento que se presenta en los hogares de los encuestados.

Finalmente se cierra la encuesta con una pregunta enfocada a la aceptación del proyecto frente a la garantía del cumplimiento de la normatividad laboral y el traslado de la responsabilidad a un intermediario.

5.3 Difusión y aplicación de la encuesta

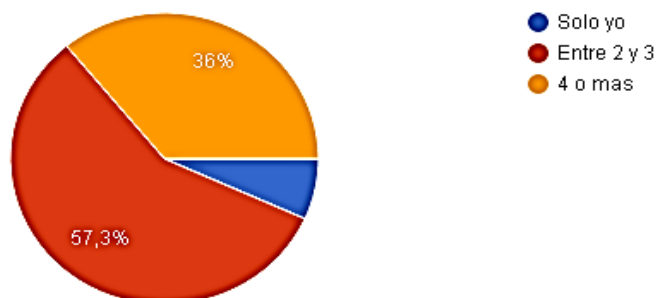
Para la realización de la encuesta se utilizó la herramienta Formularios Google, para hacerla más sencilla de difundir a través de redes sociales y Whatsapp.

6. ANÁLISIS DE RESULTADOS

Figura 1. ¿Cuál es el número de personas que viven en su hogar?

1. ¿Cuál es el número de personas que viven en su hogar?

89 respuestas



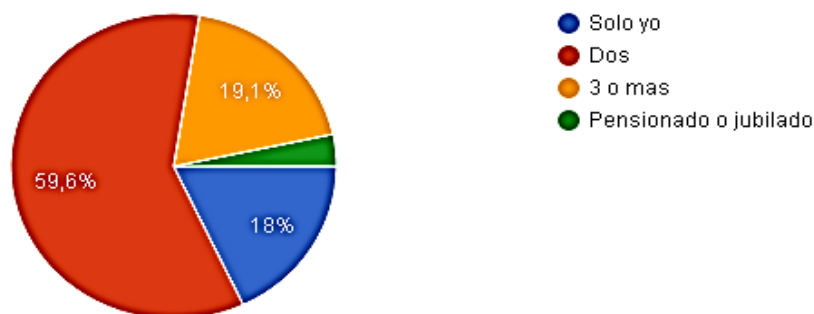
Fuente. Autores

Encontramos que en más del 50% de las personas encuestadas viven con menos de 4 personas, es decir, la oportunidad de generar mayor número de horas en servicio de la empleada por hogar es más elevado puesto que va a tener más labores por realizar en casas donde hay más personas viviendo que si fueran personas solas en la mayoría de encuestados.

Figura 2. ¿De los integrantes del hogar cuantas personas laboran?

2. ¿De los integrantes del hogar cuantas personas laboran?

89 respuestas



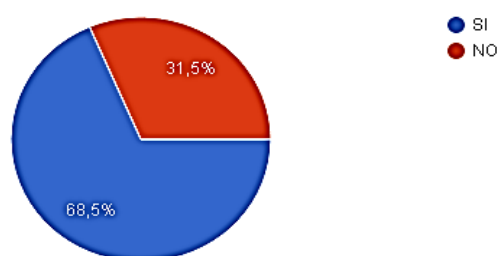
Fuente. Autores

Con esta pregunta confirmamos el papel actual que desempeña la mujer por fuera del hogar, hoy en día es generadora de ingresos igual o superior que su pareja; por lo tanto se encuentra oportunidad para el servicio doméstico externo, teniendo en cuenta que su tiempo en el hogar es limitado y otra persona tendrá que ocuparse de las labores de limpieza.

Figura 3. ¿Utilizan de manera formal o informal el servicio de alguna persona para las actividades domésticas?

3. ¿Utilizan de manera formal o informal el servicio de alguna persona para las actividades domésticas?

89 respuestas



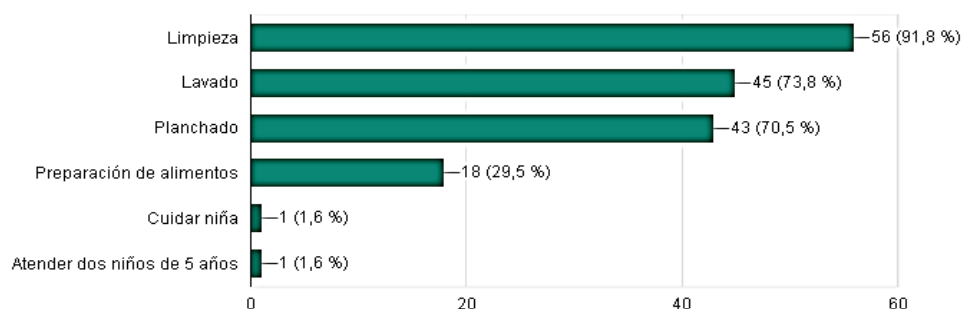
Fuente. Autores

El potencial del negocio de creación de la empresa de servicios domésticos es muy positivo, teniendo en cuenta que más del 50% de la población encuestada, contrata una persona que se dedique a los deberes del hogar.

Figura 4. ¿Qué tipo de actividades domésticas desarrolla esa persona?

4. ¿Qué tipo de actividades domésticas desarrolla esa persona?

61 respuestas



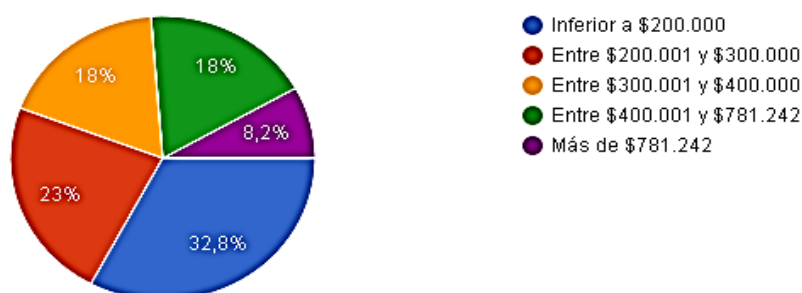
Fuente. Autores

La labor para la cual las personas deciden contratar un servicio externo es para limpieza general de su hogar, seguidamente de lavado y planchado. La limpieza general del hogar incluye: barrer, trapear, limpiar polvo, lavar loza, limpiar telarañas.

Figura 5. ¿En qué promedio cuanto es el pago mensual por este servicio doméstico?

5. ¿En promedio cuanto es el pago mensual por este servicio doméstico?

61 respuestas



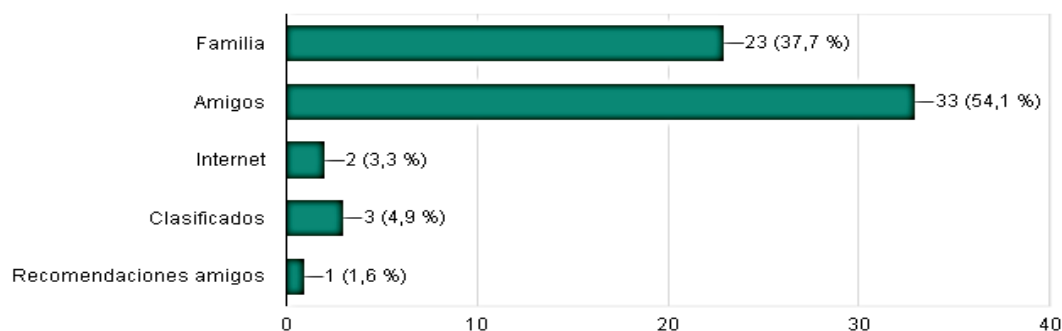
Fuente. Autores

Aquí evidenciamos la informalidad del servicio en la actualidad; tan sólo un 8,2% de la población encuestada, reconoce a su empleada lo legal; las demás personas contratan el servicio, pero sin pagar las exigencias de la ley.

Figura 6. ¿Cómo conoció a la persona que realiza estas actividades en su hogar?

6. ¿Cómo conoció a la persona que realiza estas actividades en su hogar?

61 respuestas



Fuente. Autores

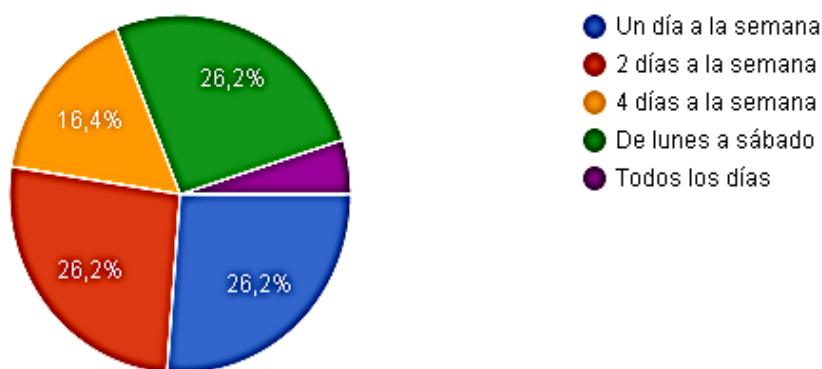
El factor común de las respuestas con mayor tendencia a esta pregunta, es la confianza como requisito básico para el desarrollo de una actividad dentro de los hogares de las personas. La estrategia de comunicación del proyecto debe basarse en los lazos de confianza y en la garantía que debe dar la empresa de las personas que prestarán dicho servicio.

La selección del personal debe ser rigurosa para minimizar el riesgo de ofrecer una mala experiencia en el servicio del cliente y procurar una garantía del servicio confiable en el hogar bajo todos los aspectos éticos y morales. Así mismo lo confirman las entrevistas realizadas, donde la persona manifiesta que contratan el servicio doméstico a través de “recomendación familiar, de amigos o compañeros de trabajo” y que lo que tienen en cuenta para contratar es: presentación personal y referencias.

Figura 7. El servicio que se presta en su hogar con ¿Qué frecuencia se realiza?

7. El servicio que se presta en su hogar con qué frecuencia se realiza

61 respuestas



Fuente. Autores

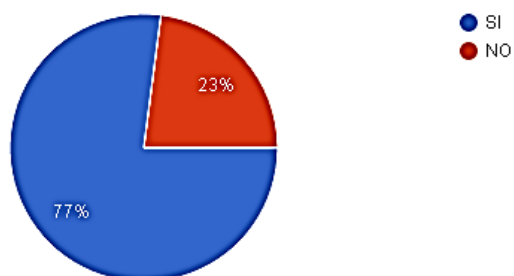
La frecuencia del servicio nos indica la periodicidad requerida por el cliente, como una oportunidad de recompra del servicio, también implica la exclusión de aquellos hogares en los que una frecuencia demasiado alta no sería económicamente viable.

Dado que el servicio se ofrece por periodos de tiempo, un hogar que requiere dicho servicio todos los días y en tiempo completo no es una población objetivo para el proyecto.

Figura 8. ¿Tiene conocimiento de la normatividad que aplica para las personas que realizan este tipo de servicios en su hogar?

8. ¿Tiene conocimiento de la normatividad que aplica para las personas que realizan este tipo de servicios en su hogar?

61 respuestas



Fuente. Autores

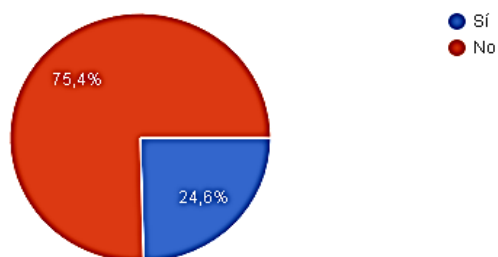
El conocimiento sobre la normatividad mínima que aplica a la relación laboral que se genera en este tipo de actividades es en general bueno, sin embargo, el desconocimiento de la normatividad no exime la responsabilidad presentada. En todo caso las personas son conscientes de los riesgos jurídicos a los que se exponen, aunque no lo tengan estimado en términos monetarios.

Dentro de las entrevistas de profundización realizadas, las personas manifestaron conocer el conocimiento de la siguiente normatividad: “cancelación de primas, vacaciones, cesantías en proporción al tiempo trabajado, se les debe afiliar al sistema de seguridad social y parafiscales”

Figura 9. ¿Actualmente cumple usted con toda la normatividad que aplica para las personas que realizan este tipo de servicios en su hogar?

9. Actualmente cumple usted con toda la normatividad que aplica a las personas que realizan servicios domésticos

61 respuestas



Fuente. Autores

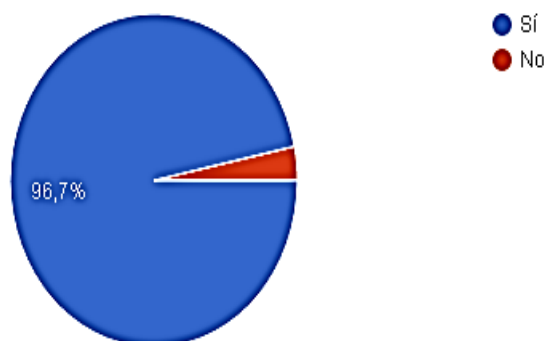
Existe una cultura de informalidad con conocimiento, en general un hogar que contrata el servicio doméstico conoce medianamente la normatividad y acude a confiar en que la persona contratada acepta las condiciones de informalidad y no va a reclamar sus derechos legales mientras no exista un conflicto de por medio.

Los hogares que cumplen estas normas generalmente tienen una estrecha relación de confianza con la persona que presta su servicio y que generalmente lleva antigüedad en su hogar.

Figura 10. ¿Si se creara una empresa especializada en el suministro de personal doméstico, estaría interesado en contratar estos servicios?

10. ¿Si se creara una empresa especializada en el suministro de personal doméstico, estaría interesado en contratar estos servicios?

61 respuestas



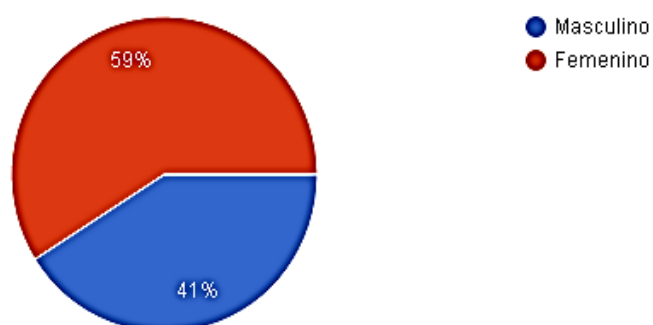
Fuente. Autores

Aunque el simple hecho de la creación de un intermediario que garantice la normatividad legal para el hogar implique un incremento en el costo, se refleja una enorme tendencia a cambiar informalidad por formalidad y tener la tranquilidad del cumplimiento de las normas.

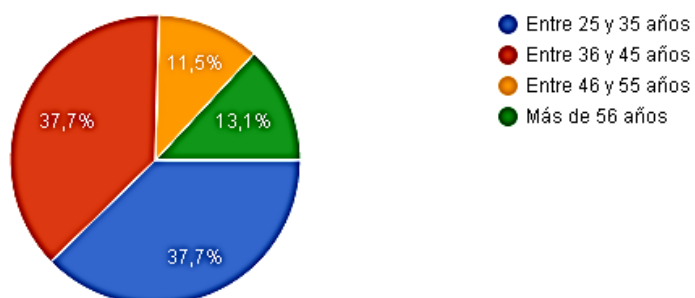
Se observa una oportunidad clara de negocio para suplir una necesidad de tranquilidad normativa frente a un servicio contratado en condiciones de confianza absoluta. Según las entrevistas realizadas, lo que más valoraría los clientes al crear una empresa dedicada a prestar el servicio doméstico es precisamente es contratar a alguien con toda la normatividad y evitar futuras demandas, puesto que siempre existe el temor latente. Adicional valorarían que las personas que prestan el servicio sean personas muy capacitadas en su labor.

Figura 11. Género**Género:**

61 respuestas

**Fuente.** Autores**Figura 12. Edad****Edad**

61 respuestas

**Fuente.** Autores

Las respuestas a estas dos preguntas finales sirven para caracterizar a los encuestados y establecer rangos de edades que nos permiten segmentar la población objetivo del proyecto.

Adicional a las encuestas, en las entrevistas se pudo evidenciar que la mayor causa de rotación del servicio doméstico en los hogares es por abuso de confianza, labores realizadas a medias e incumplimiento de los horarios. Y dentro de los riesgos latentes que percibe la población entrevistada fue no tener una empresa que pueda responder o dar garantías del servicio, como también una futura demandas o líos judiciales por incumplimiento de la ley.

7. ANÁLISIS DE LA OFERTA ACTUAL DE SERVICIOS DOMÉSTICOS EN NEIVA

7.1 Formal

- a. Servilimpieza-Servincol:** Especialistas en la prestación de servicios de limpieza y mantenimiento y aquellas labores complementarias desde suministro de insumos y dotaciones de aseo y cafetería hasta software para el control del servicio.
- Ofrecen soluciones integrales de limpieza: servicio integral de aseo, limpieza, desinfección y cafetería
 - Personal calificado
 - Suministro y control de insumos para aseo y cafetería
 - Limpieza interior y exterior de inmuebles
 - Gestión integral de residuos sólidos y hospitalarios
 - Tratamiento profesional de pisos
 - Saneamiento básico
 - Ofrecen otros servicios complementarios como: jardinería, pintura, limpieza y mantenimiento de piscinas, reparaciones generales, lavado de fachadas, control de plagas, trabajos en altura.
 - 20 años de experiencia certificada

- Miembros de ISSA (Asociación líder en la industria de la limpieza) y certificación norma ISO 9001 Bureau Veritas.
 - Principales clientes sector militar (dispensarios, hospital central de la policía) y SENA
- b. Casalimpia S.A.:** Profesionales en soluciones integrales para la prestación de servicios empresariales de aseo y cafetería, servicios especializados, mantenimiento técnico locativo, con altos estándares de calidad.
- 57 años de experiencia
 - 1700 clientes en Colombia (centros comerciales, almacenes de grandes superficies, entidades financieras, entidades educativas, conjuntos residenciales,
 - Cuentan con maquinaria especializada para la prestación de servicio
- c. Grupo Eulen:** Servicios de limpieza, servicios auxiliares, mantenimiento, medio ambiente, y servicios socio sanitarios.
- 15 años de experiencia a nivel nacional y 50 años a nivel internacional
 - 1700 profesionales especializados
 - Certificación ISO 9001 y 14001
 - Más de 7000 clientes en 14 países
 - Entre sus clientes están: Grupo éxito, Homecenter, Corona, Petrobras, Mapre, Claro, Cencosud.
- d. Asproquin:** Prestación de servicios y suministros de aseo al sector público y privado de la región.

En la oferta formal que encontramos en la ciudad, hay gran oportunidad para nuestra propuesta de modelo de negocio, teniendo en cuenta que ninguna empresa descrita anteriormente presta servicios en hogares; todo su portafolio está enfocado hacia la parte empresarial.

Según registro de Cámara de Comercio de Neiva, actualmente hay 99 registros de personas y/o entidades que prestan servicios de limpieza y actividades relacionadas.

Tabla 6. Entidades que prestan servicio de limpieza por tipo de organización

TIPO DE ORGANIZACIÓN	NUMERO DE EMPRESAS REGISTRADAS
Persona Natural	51
Sociedades por Acciones Simplificadas	36
Sociedad Limitada	6
Empresas Asociativa de Trabajo	2
Empresa Unipersonal	2
Sociedad En Comandita Simple	1
Sociedad Anónima	1
TOTAL GENERAL	99

Fuente. Cámara de Comercio de Neiva, 2018

Tabla 7. Entidades que prestan servicio de limpieza por sub-sector

SUB- SECTOR	CANTIDAD DE EMPRESAS
Actividades de paisajismo y servicios de mantenimiento conexos	20
Limpieza general interior de edificios	26
Otras actividades de limpieza de edificios e instalaciones industriales	53
TOTAL GENERAL	99

Fuente. Cámara de Comercio de Neiva, 2018

Tabla 8. Entidades que prestan servicio de limpieza por tamaño determinado por el valor de los activos

TAMAÑO DE LA EMPRESA	CANTIDAD DE EMPRESAS
Mediana	1
Micro	93
Pequeña	5
TOTAL	99

Fuente. Cámara de Comercio de Neiva, 2018

7.2 No formal

7.2.1 Empleadas independientes.

El servicio doméstico ha estado dominado por la informalidad en cuanto a su forma de contratación y vinculación laboral. Las empleadas domésticas generalmente son contratadas por términos no definidos y se realizan pactos verbales para su vinculación laboral obviando de esta manera una contratación legal que conlleve a un acuerdo favorable para las empleadas. No se suelen tener en cuenta prestaciones sociales ni pagos parafiscales, así como el reconocimiento de los tiempos de vacaciones ni permisos laborales.

Mediante la ley 1562 de 2012 se obliga a afiliar a las personas que realizan servicios domésticos al sistema general de riesgos profesionales con el fin de protegerlas de eventuales accidentes y enfermedades laborales. Esta normatividad aunque conocida es poco aplicada.

Tiempo después se crea la ley 1788 de 2016 con el fin de garantizar el pago de prima de servicios a las personas que realizan actividades domésticas, la legislación pretendía garantizar el reconocimiento de la actividad como una relación laboral que implica el reconocimiento de prestaciones sociales.

Aunque la normatividad es clara la informalidad del sector representa un gran reto para nuestro proyecto, sin embargo la accesibilidad a la información mediante el uso de internet, cada día facilita que las personas tengan más herramientas para reclamar sus derechos laborales y esto representa una gran amenaza para los hogares que no están cumpliendo la normatividad y que pueden incurrir en sanciones o gastos bastante elevados.

Este proyecto pretende dar solución a ambos problemas, por un lado garantiza el cumplimiento de la normatividad laboral del empleado dedicado al servicio doméstico y por otro lado minimiza los riesgos que representa el desacato a las normas que se presenta actualmente en los hogares de la ciudad de Neiva.

8. PROPUESTA MODELO DE NEGOCIO

Propuesta de modelo de formación de la empresa de servicio doméstico en la ciudad de Neiva

8.1 Necesidad a resolver

Con la creación de este modelo de negocio pretendemos disminuir la informalidad que hay en este tipo de servicio y que las personas que son contratadas para prestar el servicio doméstico mejoren su calidad de vida tanto económica como personalmente.

Así mismo, pretendemos aportar a la sociedad un modelo de negocio que fomente el valor del servicio doméstico y que los usuarios sientan la confianza de contratar mano de obra honesta, legal y a precio competitivo. Por lo tanto, buscamos crear una empresa especializada en servicios domésticos para hogares en la ciudad de Neiva.

8.2 Servicios a ofrecer

- **Jornada de medio tiempo sin insumos:** Consiste en 4 horas de servicio de aseo y limpieza del hogar según el orden de necesidades del cliente, el cual deberá suministrar todos los implementos y equipos de aseo que se requieran.
- **Jornada de tiempo completo sin insumos:** Consiste en 8 horas de servicio de aseo y limpieza del hogar según el orden de necesidades del cliente. El cliente deberá suministrar todos los implementos y equipos de aseo que se requieran.
- **Jornada de lavado y planchado:** Consiste en las horas que solicite el cliente para lavado y/o planchado.

8.3 Propuesta de valor

- El cliente se desliga de toda obligación contractual con el servicio doméstico, generando tranquilidad en la parte legal.
- Personal 100% confiable y con el respaldo de una empresa que contará con pólizas de cumplimiento.
- El cliente podrá realizar seguimiento vía APP al servicio que se está prestando en su vivienda.
- El cliente podrá cancelar el servicio por internet.
- Disponibilidad de personal domingos y festivos.

8.4 Mercado potencial

Según la encuesta nacional de ingresos y gastos de 2006 y 2007, en Colombia existen 715.954 hogares que usan servicios domésticos por días, con base en esta información y asumiendo un comportamiento uniforme y continuo en la ciudad de Neiva existe un mercado potencial de 4.940 hogares que utilizan este servicio en sus hogares.

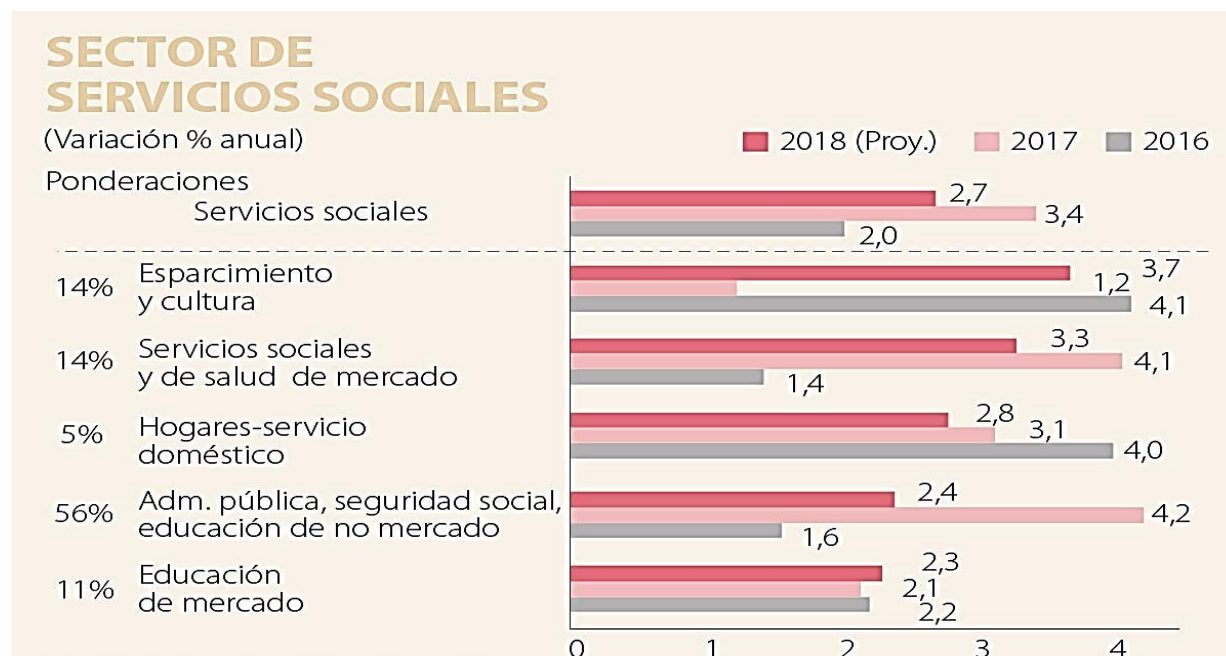
La evaluación cuantitativa nos arroja que de 89 personas encuestadas el 68.5% utilizan el servicio y de estos el 97% utilizaría el servicio de una empresa que a un precio razonable garantice el cumplimiento de la normatividad legal para la persona que realiza dicha labor.

8.5 Aspectos relevantes del sector

Durante 2017, el PIB del sector de servicios sociales repuntó hacia expansiones de 3,4% real anual, superior a 2% registrado en 2016. Así, este sector logró superar ampliamente el desempeño de la economía, que se expandió 1,8% en 2017. Además, después de dos años, los

servicios sociales volvieron a ser uno de los sectores con mayor crecimiento de la economía, al haberse ubicado en el tercer lugar (Frente al cuarto lugar ocupado en 2016).

Tabla 9. Comportamiento del sector de servicios sociales por subsector



Fuente. Cálculos ANIF con base en DANE

Al analizar el comportamiento del sector de servicios sociales por subsector, se observa que el de administración pública-seguridad social fue el que registró el mejor desempeño. En efecto, este subsector pasó de crecer a tasas de 1,6% anual en 2016 (el segundo peor desempeño en ese año) a un 4,2% en 2017 (ver tabla 8).

Dicha aceleración respondió a mayores niveles de ejecución presupuestal en 2017 vs. 2015-2016 (95% vs. 92%), buscando anticipar la entrada en vigencia de la Ley de Garantías Electorales (que iría de noviembre de 2017 a junio de 2018). Así, dado que la ponderación de este subsector es la más alta dentro del sector de los servicios sociales (56%), su buen desempeño impulsó al sector como un todo.

Por su parte, el subsector de servicios a hogares y servicio doméstico registró un crecimiento de 3,1% anual en 2017, desacelerándose levemente frente al crecimiento observado en 2016 (4%) y en línea con el bajo dinamismo de los ingresos de este subsector. Esto último se manifestó especialmente en las actividades de empleo, seguridad e investigación privada y

servicios a edificios, cuyos ingresos operacionales tuvieron un crecimiento anual de solo 1,5% real en el último trimestre del año (vs. 3,5% en el mismo trimestre de 2016).

En síntesis, el sector de servicios sociales exhibió un buen desempeño al crecer 3,4% real durante 2017 (como un todo), superando el crecimiento de la economía.

Ello obedeció al mayor dinamismo que se observó en los subsectores de administración pública-seguridad social y servicios sociales-salud de mercado, cuya participación en el sector es de 70%. Para 2018 (como un todo), ANIF proyecta que el sector de servicios sociales lograría crecer a 2,7% real anual (inferior al de 2017).

Tabla 10. Boletín técnico del DANE – Trimestre 4 año 2017

Boletín técnico

Producto Interno Bruto PIB Cuarto trimestre de 2017

 GOBIERNO DE COLOMBIA

 DANE INFORMACIÓN ESTRATÉGICA

Cuadro 1. Comportamiento del PIB por Ramas de Actividad Económica 2017^{Pr} - Cuarto trimestre

Ramas de actividad	Variación porcentual - Series desestacionalizadas		
	Variación porcentual (%)		
	Anual	Trimestral	Año Corrido
Agricultura, ganadería, caza, silvicultura y pesca	1,0	-2,0	4,9
Explotación de minas y canteras	0,5	-1,0	-3,6
Industria manufacturera	-1,4	0,0	-1,0
Suministro de electricidad, gas y agua	2,3	0,9	1,1
Construcción	-0,6	0,0	-0,7
Comercio, reparación, restaurantes y hoteles	0,3	-0,1	1,2
Transporte, almacenamiento y comunicaciones	-1,0	-0,9	-0,1
Establecimientos financieros, seguros, actividades inmobiliarias y servicios a las empresas	3,4	0,5	3,8
Actividades de servicios sociales, comunales y personales	3,7	0,9	3,4
Subtotal valor agregado	1,3	0,1	1,5
Impuestos menos subvenciones sobre la producción e importaciones	3,9	1,0	3,9
PRODUCTO INTERNO BRUTO	1,6	0,3	1,8

Fuente. DANE

8.6 Demanda

Personas con nivel socio económico medio-alto, residentes en la ciudad de Neiva, que debido a múltiples ocupaciones diarias no cuentan con el suficiente tiempo para realizar las labores de aseo y no quieren lidiar con empleadas domésticas directas y verse involucrados en pleitos legales por incumplir con las prestaciones de ley, y que estén dispuestos a pagar por la tercerización de los servicios domésticos de sus hogares.

Dentro de nuestra población objetivo también forman parte personas solas o matrimonios jóvenes sin hijos, grupo de profesionales empleados en cargos intermedios y altos en empresas o independientes, y con negocios propios que también cuentan con un ritmo de vida agitado y que en general sus casas permanecen solas.

8.7 Entorno competitivo

En el campo formal no tendríamos competidores directos, pues todos están enfocados en el sector de servicios domésticos empresariales, donde encontramos a Grupo Eulen, Casa Limpia, Asproquin y Servilimpieza.

El sector competitivo está en la informalidad de este sector, pues toda la oferta de empleadas del servicio doméstico se oferta en la ciudad de manera independiente e informal.

8.7.1 Factor diferenciador.

- Seguridad y respaldo de una empresa legalmente constituida
- Reconocimiento a las empleadas de todas sus prestaciones legales
- Capacitación permanente al personal
- Cumplimiento a tiempo del servicio

- Honestidad con objetos de valor
- Buen trato de todos los elementos del hogar
- Ranking de personal por niveles de satisfacción del servicio.

8.7.2 Alianzas estratégicas.

- Con los proveedores de insumos y dotación industrial
- Con agremiaciones como el SENA y Fenalco que nos ayuden a entregar mano de obra calificada a través de certificación de competencias laborales

8.8 Canales de distribución y comercialización

- a. Los servicios serán anunciados a través de un portal de internet
- b. Anuncios a través de prensa local y de redes sociales

El cliente contacta el servicio a través de la página web o redes sociales indicando el servicio solicitado, basados en esta información le ofrecemos el servicio que mejor se ajuste a sus requerimientos, garantizándole siempre, calidad y seguridad.

Al término del servicio, se le solicita al cliente responder una encuesta de satisfacción con la que evaluará el servicio prestado. Con base en sus respuestas el experto en aseo tendrá un ranking de recomendación en nuestro portal web, con los comentarios obtenidos del cliente.

8.8.1 Cobertura

La ciudad de Neiva

8.8.2 Estrategias de fidelización.

- Protocolo de servicio.
- Descuentos en el servicio por recomendaciones y buenos comentarios que realice en la página.
- Tiempo extra de servicio por frecuencia de compra.

9. ESTIMACIÓN DE INVERSIONES, INGRESOS Y COSTOS

9.1 Inversión inicial

Tabla 11. Inversión inicial

VALOR INVERSIÓN INICIAL Cifras en miles de pesos	
Inversiones Fijas	4,500
Inversiones Diferidas	5,000
Cap. de Trab. Cos. y Gas.	16,354
Cap. de Trab. Cartera	0
TOTAL INVERSIÓN INICIAL	25,854

Fuente. Autores

Para la puesta en marcha del proyecto es necesario realizar inversiones en equipos de cómputo, equipo de comunicaciones y muebles y enseres, en total se estima inversiones fijas de \$4.500.000.

De igual manera se requieren gastos pre operativos de cumplimiento legal para la puesta en marcha, además de un portal web para generar la interacción con el cliente, el total de las inversiones diferidas es de \$5.000.000.

Finalmente, para garantizar la liquidez del proyecto se realiza un colchón de 60 días de capital de trabajo, costos y gastos con el fin de garantizar el flujo de caja. El capital de inversión será suministrado directamente por los socios del proyecto de manera equitativa sin necesidad de financiación externa. De esta manera la participación sobre la sociedad será del 50% para cada socio.

9.2 Estimación de ingresos, costos y gastos

9.2.1 Servicios a ofrecer.

El proyecto inicia con dos líneas de servicio, limpieza y lavado y planchado, de acuerdo a las necesidades del cliente. El servicio de limpieza con un precio de venta de \$40.000 y el servicio de lavado y planchado por \$50.000.

La capacidad de cada servicio ha sido calculada al igual que la capacidad usada para el primer año, entendiendo que en sus fases iniciales existe subutilización de la capacidad total. Para la proyección de capacidad instalada, ingresos, costos y gastos y todo lo relacionado fue utilizado el aplicativo financiero EVAPROYECT

Tabla 12. Aplicativo financiero EVAPROYECT

Servicio	% Capacidad Instalada Utilizada Año	Precio de Venta (miles) Del Servicio	Capacidad Instalada del Servicio (Anual)
Limpieza	60.00%	40.000	3,800
Lavado y Planchado	60.00%	50.000	1,000

Fuente. Autores

9.2.2 Ingresos, gastos y costos de operación.

Para la realización de los servicios de aseo es necesario que la empresa cuente con 5 expertos en limpieza liderados por el supervisor quien tiene a su cargo la coordinación de los servicios. Se establecen además gastos básicos de operación y costos como el traslado hasta el domicilio del cliente de los expertos en limpieza

9.2.3 Proyección de ingresos y gastos a 5 años.

El proyecto estima que en el primer año de operación se obtenga una utilidad mínima teniendo en cuenta que en su fase de ingreso al mercado empieza a conquistar a los clientes. A partir del segundo año se empieza a presentar un mejor comportamiento que ayuda al posicionamiento en el mercado, de esta manera el proyecto va madurando hasta lograr la estabilización.

Los ingresos estimados en cantidad de servicios por año, en donde el capital humano es la base de la sostenibilidad de la empresa. Dentro de los gastos y costos se contemplan los salarios de los 5 expertos en limpieza, sus prestaciones legales y los gastos necesarios para el funcionamiento de la empresa. Además, se establece la creación de una sociedad por acciones simplificada como la mejor opción para constitución y puesta en marcha del proyecto, teniendo en cuenta las ventajas de este tipo de sociedades. (Constitución por documento privado, exclusión del patrimonio personal dentro de las responsabilidades de la empresa, emisión de acciones, beneficios en aportes sociales etc.)

Tabla 13.Estado de resultados proyectado

LIMPIAEXPERTOS SAS
ESTADO DE RESULTADOS PROYECTADO
En Años
EN MILES (\$000)

Concepto	1	2	3	4	5
Ventas estimadas					
Ingresos por servicios	121,200	137,865	155,894	175,380	196,426
TOTAL VENTAS DE SERVICIOS	121,200	137,865	155,894	175,380	196,426
Costo de ventas de servicios	82,155	86,263	91,332	97,500	104,946
UTILIDAD BRUTA	39,045	51,602	64,562	77,880	91,480
Gastos administrativos					
Nomina	11,859	12,451	13,199	14,122	15,252
Aportes sociales	4,329	4,545	4,818	5,155	5,568
Total gasto de personal	16,187	16,997	18,017	19,278	20,820
Gastos de funcionamiento	9,000	9,450	9,923	10,419	10,940
Impuesto de ICO	12,120	13,787	15,589	17,538	19,643
Depreciación	600	600	600	200	200
Amortización	1,000	1,000	1,000	1,000	1,000
Total gastos administrativos	38,907	41,833	45,128	48,434	52,602
Total gastos	38,907	41,833	45,128	48,434	52,602
	32%	30%	29%	28%	27%
UTILIDAD OPERACIONAL	137	9,769	19,434	29,446	38,878
UTILIDAD OPERACIONAL	137	9,769	19,434	29,446	38,878
Impuesto de Renta	45	3,224	6,413	9,717	12,830
Utilidad después de impuestos	92	6,545	13,020	19,729	26,048
UTILIDAD NETA	92	6,545	13,020	19,729	26,048

Fuente. Autores

9.3 Balance general proyectado en años

De acuerdo a las inversiones iniciales se establece un balance de apertura, que se va proyectando durante los 5 años de medición del proyecto.

Tabla 14. Balance general proyectado

LIMPIAEXPERTOS SAS BALANCE GENERAL PROYECTADO En Años EN MILES (\$000)						
CUENTA CONTABLE	0	1	2	3	4	5
ACTIVO						
Corriente						
Caja y Bancos	14,500	28,357	41,347	60,960	87,142	119,607
Total Activo Corriente	14,500	28,357	41,347	60,960	87,142	119,607
Propiedad Planta y equipo	4,500	4,500	4,500	4,500	4,500	4,500
Depreciación Acumulada		600	1,200	1,800	2,000	2,200
Total Propiedad, Planta y Equipo	4,500	3,900	3,300	2,700	2,500	2,300
Diferidos ajustados	5,000	4,000	3,000	2,000	1,000	0
Total Otros Activos	5,000	4,000	3,000	2,000	1,000	0
TOTAL ACTIVO	24,000	36,257	47,647	65,660	90,642	121,907
PASIVOS						
Impuestos por Pagar		12,165	17,010	22,002	27,255	32,472
TOTAL PASIVO	0	12,165	17,010	22,002	27,255	32,472
PATRIMONIO						
Aportes de Capital	24,000	25,854	25,854	25,854	25,854	25,854
Utilidades del periodo		92	6,545	13,020	19,729	26,048
Utilidades Acumuladas		0	92	6,637	19,658	39,386
TOTAL PATRIMONIO	24,000	25,947	32,492	45,512	65,241	91,289
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	24,000	38,112	49,502	67,515	92,496	123,762

Fuente. Autores

Como componente fundamente del proyecto se expone el flujo de caja proyectado que garantiza las condiciones de liquidez para el funcionamiento del mismo.

Tabla 15. Flujo de caja proyectado

LIMPIAEXPERTOS SAS FLUJO DE CAJA PROYECTADO En Años EN MILES (\$000)						
CONCEPTO	0	1	2	3	4	5
INGRESOS						
Ingresos por Ventas de Contado en el Periodo	0	121,200	137,865	155,894	175,380	196,426
Caja inicial	0	14,500	28,357	41,347	60,960	87,142
Aporte de capital	24,000	0	0	0	0	0
TOTAL INGRESOS	24,000	135,700	166,222	197,241	236,340	283,567
EGRESOS						
costo de Personal		71,955	75,553	80,086	85,692	92,547
Costos Indirectos del servicio		10,200	10,710	11,246	11,808	12,398
Gastos de funcionamiento		9,000	9,450	9,923	10,419	10,940
Gastos de personal		16,187	16,997	18,017	19,278	20,820
Compra de activos fijos	4,500	0	0	0	0	0
Gastos de iniciación y montaje	5,000	0	0	0	0	0
Pagos de impuestos	0	0	12,165	17,010	22,002	27,255
TOTAL EGRESOS	9,500	107,343	124,875	136,281	149,199	163,960
SALDO FINAL EN CAJA	14,500	28,357	41,347	60,960	87,142	119,607

Fuente. Autores

Finalmente presentamos el análisis financiero del proyecto para mostrar la rentabilidad del mismo frente a la inversión realizada.

Tabla 16. Análisis financiero

ANÁLISIS FINANCIERO	RESULTADO
Tasa Interna de Retorno (TIR)	63%
Valor Presente Neto (VPN)	38,672
Tasa Interna de Oportunidad (TIO)	20%
Relación Beneficio / Costo (B/C)	2.5
Tasa verdadera de Rentabilidad (TVR)	44%

Fuente. Autores

De acuerdo a la proyección presentada, la tasa interna de retorno es totalmente favorable dado que es superior a la tasa de oportunidad, es decir la tasa de interés del proyecto supera las expectativas de la tasa aceptable. Los ingresos netos del proyecto están cubriendo los costos de inversión, de operación y la rentabilidad sacrificada.

Respecto al valor presente neto el proyecto presenta que se recupera el valor invertido compensando el costo de oportunidad y además genera un beneficio adicional en valor presente, es decir el costo por desistir del proyecto sería de \$12.818.000. La relación beneficio costo indica que el valor presente de los beneficios es 2.5 veces superior al valor que el de los costos, agregando viabilidad al proyecto.

Financieramente el proyecto es favorable y benéfico para la recuperación de la inversión generando utilidades, con un adecuado flujo de efectivo que garantiza la operatividad de la empresa.

9.4 Impacto

El impacto de un proyecto de estas características es muy positivo para la ciudad, teniendo en cuenta que sería la primera empresa legalmente constituida que presta servicios domésticos para el hogar, aportando al incremento del PIB en el sector de servicios. Así mismo, el impacto social que generaría a mediano y largo plazo, teniendo en cuenta que se empezaría a valorar más el trabajo doméstico que en general es un trabajo reprimido y que está explotando a muchas mujeres cabezas de hogar de estratos bajos.

Generación de empleo inicialmente para 6 personas de la ciudad garantizando el cumplimiento de la normatividad y estabilidad laboral, aportando al desarrollo de la ciudad.

10. CONCLUSIONES

- El proyecto LIMPIAEXPERTOS tiene un objetivo claro, prestación de un servicio de calidad que bajo las normas legales establezca y coordine las condiciones laborales óptimas para normalizar una actividad que a través de los años se ha manejado directamente sin intermediarios y sin el aseguramiento de las condiciones de trabajo óptimas.
- Nuestras barreras más fuertes son la cultura de informalidad que presenta el sector y la subvaloración social y económica de las labores realizadas dentro del denominado servicio doméstico.
- Las metas establecidas en ventas son retadoras sin embargo existe la oportunidad clara de negocio puesto que en el mercado local no existe otra empresa que realice esta misma labor, garantizando el cumplimiento de la normatividad.
- La evaluación financiera del proyecto presenta un panorama favorable en pro del crecimiento de la cobertura del servicio, la generación de utilidades y la recuperación de la inversión.
- Es evidente que existe el mercado y que se puede cambiar las tendencias a la informalidad y los paradigmas del sector, los servicios ofrecidos están al alcance de los hogares. La ventaja competitiva más grande sin duda es la tranquilidad en cuanto a la responsabilidad laboral que para nuestro proyecto estaría delegada en LIMPIAEXPERTOS.
- Un proyecto como LIMPIAEXPERTOS propone una empresa socialmente responsable que sin ser una entidad sin ánimo de lucro contribuirá al desarrollo personal y social de nuestros expertos en limpieza. Que en la medida de su crecimiento contribuirá más activamente en el desarrollo de la ciudad de Neiva.

BIBLIOGRAFÍA

- Arias J., (2018). El Colombiano Servicio doméstico cifras alarmantes. Periódico El Colombiano.
- Cámara de Comercio de Neiva (2018) Dpto., de fortalecimiento empresarial/base de datos agencias y agentes con actividad comercial nro. 6621. En ciudades de Neiva, Garzón y Pitalito
- Charry, A. (2003). La participación laboral de las mujeres no jefes de hogar en Colombia y el efecto del servicio doméstico. Borradores de Economía; No. 262.
- Guataquí, J. C., García, A. F., & Rodríguez, M. (2011). El perfil de la informalidad laboral en Colombia. Perfil de coyuntura económica, (16), 91-115.
- León, M. (2013). Proyecto de Investigación-acción: trabajo doméstico y servicio doméstico en Colombia. Revista de estudios sociales, (45), 198-211.
- Valenzuela, M. E., & Mora, C. (2009). Trabajo doméstico: un largo camino hacia el trabajo decente. Santiago: Organización Internacional del Trabajo.

WEBGRAFÍA

- Arango, L., Posada, C. (2002). *Determinantes de la probabilidad de tener servicio doméstico en Colombia*, Banco de la Republica. Recuperado de <https://goo.gl/JnPDnk>
- Casalimpia S.A. (2018). *¿Quiénes somos? Líderes en servicios y bienestar*. Recuperado de <https://www.casalimpia.co/quienes-somos/>
- Clavijo, S. (2018). *Desempeño del sector de servicios en 2017 y perspectivas*. Revista La Republica. Recuperado de <https://goo.gl/ZjM3ou>
- DANE. (2017). *Cuentas trimestrales, Colombia “Producto interno bruto”*. Dirección de síntesis y cuentas nacionales. Recuperado de <https://goo.gl/P2QyuH>
- Domesticas de Colombia. (1991). *Servicios domésticos integrales*. Recuperado de <http://www.domesticasdecolombia.com>
- Hogaru (2018). *Servicio de limpieza profesional y productos de limpieza para oficinas y hogares*. Recuperado de <https://www.hogaru.com>
- Noticias RCN, (2016). La larga batalla de las empleadas domésticas por la igualdad laboral, a punto de terminar. *Ámbito Nacional*, Recuperado de <https://goo.gl/BxnjNv>
- Servilimpieza. (2018) *Servicios – Soluciones integrales de limpieza*. Recuperado de <https://goo.gl/z27Um4>

ANEXOS

Anexo A. Encuesta

Buenos días, mi nombre es _____ y actualmente elaboro una investigación de mercados para determinar la viabilidad de crear una empresa de servicios domésticos en la ciudad de Neiva. Agradecemos de antemano la veracidad de sus respuestas.

1. ¿Cuál es el número de personas que viven en su hogar?

Solo yo _____

Entre 2 y 3 _____

4 o mas _____

2. ¿De los integrantes del hogar cuantas personas laboran?

Solo yo _____

Dos _____

3 o mas _____

Pensionado o jubilado _____

3. ¿Utilizan de manera formal o informal el servicio de alguna persona para las actividades domésticas?

Sí ____ No ____ Si la respuesta es afirmativa por favor continúe en la siguiente pregunta.

4. ¿Qué tipo de actividades domésticas desarrolla esa persona?

Limpieza _____

Lavado _____

Planchado _____

Preparación de alimentos _____

Otra _____ ¿Cuál? _____

5. ¿En promedio cuanto es el pago mensual por este servicio doméstico?

Inferior a \$200.000 _____

Entre \$200.001 y \$300.000 _____

Entre \$300.001 y \$400.000 _____

Entre \$400.001 y \$781.242 _____

Más de \$781.242 _____

6. ¿Cómo conoció a la persona que realiza estas actividades en su hogar?

Familia _____

Amigos _____

Internet _____

Clasificados _____

Otra _____ ¿Cuál? _____

7. El servicio que se presta en su hogar con qué frecuencia se realiza

Un día a la semana _____

2 días a la semana _____

3 días a la semana _____

4 días a la semana _____

De lunes a sábado _____

Todos los días _____

8. ¿Tiene conocimiento de la normatividad que aplica para las personas que realizan este tipo de servicios en su hogar?

Sí _____

No _____

9. Actualmente cumple usted con toda la normatividad que aplica a las personas que realizan servicios domésticos

Si ____ No ____ Parcialmente ____

10. ¿Si se creara una empresa especializada en el suministro de personal doméstico, estaría interesado en contratar estos servicios?

Sí ____ No ____

Observación:

Género: Masculino ____ Femenino ____

Edad:

Entre 25 y 35 años ____

Entre 36 y 45 años ____

Entre 46 y 55 años ____

Más de 56 años ____

Gracias por su atención.

Anexo B. Entrevista de profundidad

Buenos días, mi nombre es _____ y actualmente elaboro una investigación de mercados para determinar la viabilidad de crear una empresa de servicios domésticos en la ciudad de Neiva.

- ¿Qué tiene en cuenta para contratar una persona de apoyo para el servicio doméstico?
- ¿Qué experiencias positivas o negativas ha tenido con el servicio doméstico?
- ¿Qué riesgos percibe cuando se contrata una persona del servicio doméstico?
- ¿Cuéntenos que conoce de la normatividad que aplica para las personas del servicio doméstico?
- ¿Qué actividades en general realiza la persona que le apoya en el servicio doméstico?
- ¿Si se creara una empresa especializada en el suministro de personal doméstico, que le gustaría encontrar?

Observación:

Género: Masculino ____ Femenino ____

Edad:

Entre 25 y 35 años ____

Entre 36 y 45 años ____

Entre 46 y 55 años ____

Más de 56 años ____

Gracias por su atención.