	<b>UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA</b>			
	Documento	Código	Fecha	Revisión
	<b>FORMATO HOJA DE RESUMEN PARA TRABAJO DE GRADO</b>	<b>F-AC-DBL-007</b>	<b>10-04-2012</b>	<b>A</b>
Dependencia	Aprobado		Pág.	
<b>DIVISIÓN DE BIBLIOTECA</b>	<b>SUBDIRECTOR ACADEMICO</b>		<b>i(139)</b>	

## RESUMEN – TRABAJO DE GRADO

<b>AUTORES</b>	<b>JHON FREDDY MÁRQUEZ BAYONA</b>		
<b>FACULTAD</b>	<b>FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONOMICAS</b>		
<b>PLAN DE ESTUDIOS</b>	<b>TECNOLOGIA EN GESTION COMERCIAL Y FINANCIERA</b>		
<b>DIRECTOR</b>	<b>KARINA YULIETH CASADIEGO SUAREZ</b>		
<b>TÍTULO DE LA TESIS</b>	<b>ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UNA EMPRESA DEDICADA A LA PRESTACIÓN DE SERVICIO DOMÉSTICO PARA EL HOGAR EN LA CIUDAD DE OCAÑA NORTE DE SANTANDER</b>		
<b>RESUMEN</b> (70 palabras aproximadamente)			
<p>EN ESTE ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UNA EMPRESA DEDICADA A LA PRESTACIÓN DE SERVICIO DOMÉSTICO PARA EL HOGAR EN LA CIUDAD DE OCAÑA NORTE DE SANTANDER, SE EFECTÚA UNA SERIE DE SERVICIOS QUE LA EMPRESA QUIERE PRESTAR A LA COMUNIDAD OCAÑERA EN EL CUAL BUSCA UN APROVECHAMIENTO DEL MERCADO OBJETIVO QUE SE VE REFLEJADO EN LAS FAMILIAS DE ESTRATO 2,3 Y 4 DE LA POBLACIÓN DE OCAÑA.</p>			
<b>CARACTERÍSTICAS</b>			
<b>PÁGINAS: 78</b>	<b>PLANOS:</b>	<b>ILUSTRACIONES:</b>	<b>CD-ROM:</b>



**ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UNA EMPRESA  
DEDICADA A LA PRESTACIÓN DE SERVICIO DOMÉSTICO PARA EL HOGAR EN  
LA CIUDAD DE OCAÑA NORTE DE SANTANDER.**

**AUTOR:**

**JHON FREDDY MÁRQUEZ BAYONA**

**Trabajo de grado presentado para optar al título de Tecnólogo en Gestión Comercial  
y Financiera**

**Directora**

**KARINA YULIETH CASADIEGO SUAREZ**

**UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS  
TECNOLOGIA EN GESTIÓN COMERCIAL Y FINANCIERA**

**Ocaña, Colombia**

**Abril, 2017**

## Índice

<b>Capítulo 1. Estudio de factibilidad para la creación de una empresa dedicada a la prestación de servicio doméstico para el hogar en la ciudad de Ocaña.....</b>	<b>1</b>
1.1 Planteamiento del problema.....	1
1.2 Formulación del problema.....	2
1.3 Objetivos.....	2
1.3.1Objetivo general.....	2
1.3.2Objetivos específicos.....	2
1.4 Justificación.....	3
1.5 Delimitaciones.....	4
1.5.1 Operativa.....	5
1.5.2 Conceptual.....	5
1.5.3 Geográfica L.....	5
1.5.4 Temporal.....	5
<b>Capítulo 2. Marco referencial.....</b>	<b>6</b>
2.1 Marco histórico.....	6
2.1.1 Nivel internacional.....	6
2.1.2 Nivel nacional.....	8
2.1.3. Marco histórico a nivel local.....	11
2.2 Marco contextual.....	11
2.3 Marco conceptual.....	12
2.4 Marco teórico.....	14
2.4.1 Teoría de la evolución de las organizaciones.....	15
2.4.2 Modelo basado en los recursos.....	15
2.4.3 Teoría de la marginación.....	16
2.4.4 Teorías sobre la creación de empresas.....	16
2.5 Marco legal.....	17
2.5.1Constitución política de Colombia.....	17

2.5.3 Decreto 3075 de 1997.....	22
2.5.4Decreto 824 de 1988.....	23
2.5.5 Tipos de contratos.....	26
<b>Capítulo 3. Diseño metodológico. ....</b>	<b>28</b>
3.1 Tipo de investigación. ....	28
3.2 Población.....	28
3.3. Muestra.....	29
3.4. Técnicas instrumentos de recolección de información. ....	30
<b>Capítulo 4. Presentación de resultados. ....</b>	<b>31</b>
4.1 Estudio de mercado.....	33
4.2 Estudio técnico.....	35
4.3 Estudio financiero. ....	36
4.4 Evaluación económica. ....	39
4.5 Diagnostico situacional. ....	42
4.6. Estudio de mercado. ....	43
4.6.1 Descripción del servicio.. ....	44
4.6.1.1 Características del servicio. ....	44
4.6.2 Análisis de la demanda. ....	47
4.6.3 Determinación de la oferta.. ....	48
4.6.4 Determinación de los costos. ....	48
4.6.5 Determinación de los precios. ....	49
4.6.6 Canal de distribución.....	50
4.6.7 Estrategias de publicidad y promoción.....	50
4.6.7.1 Objetivos de la publicidad. ....	51
4.7 Estudio técnico.. ....	52
4.7.1 Tamaño del proyecto. ....	52
4.7.1.1 Proyecciones de la capacidad del proyecto. . ....	53
4.7.2 Requerimiento del recurso humano.....	53
4.7.3 Requerimiento de propiedad, planta y equipo.....	53

4.7.4 Macro localización. ....	54
4.7.5 Micro localización. ....	54
4.7.6 Distribución en planta .....	54
4.7.7 Proceso de prestación de servicios .....	55
4.7.8 Necesidades de recursos humanos.....	56
4.7.8.1 Remuneración de los operarios.....	57
4.7.8.2 Remuneración del contador.....	57
4.8 Estudio administrativo y legal. ....	58
4.8.1 Misión.....	58
4.8.2 Visión.....	58
4.8.3 Políticas.. ..	58
4.8.4 Estrategias administrativas .....	59
4.8.5 Objetivo general .....	60
4.8.5.1 Objetivos específicos.:.....	60
4.8.6 Valores corporativos.....	60
4.8.7 Organigrama. ....	61
4.8.8 Descripción y perfil de cargos.....	62
4.8.8.1 Manual de funciones.....	62
4.8.9 Manual de procedimientos.....	65
Procedimiento para la secretaria.....	68
4.8.10 Reglamento interno.....	69
4.8.11 Contitución legal.....	95
4.8.12 Legislación comercial.....	95
4.8.13 Certificado del suelo .....	96
4.8.14 Seguridad .....	96
4.9 Estudio financiero. ....	96
4.9.1 Inversión inicial. ....	96
4.9.2 Inversiones diferidas.....	97
4.9.3 Ingresos.....	97
4.9.4. Gastos. ....	97
4.9.4.1 Gastos del personal.....	97

4.9.4.2 Gastos generales. ....	99
4.9.4.3 Proyecciones de los gastos generales, incrementando un 12% anual.....	100
4.9.4.4 Resumen de la proyección de los gastos. ....	100
4.9.5 Balance General.....	100
4.9.6 Depreciaciones.....	101
4.9.7 Amortización diferidos.. ....	101
4.9.8 Determinación de la prestación de servicios .....	102
4.9.9 Determinación de ingresos por venta. ....	104
4.9.10 Determinación de los costos. ....	104
4.9.11 Estado de resultados .....	105
4.9.12 Flujo de caja.....	105
4.9.13 Flujo de la inversión. ....	105
4.9.14. Flujo de efectivos.....	106
4.9.15. Punto de equilibrio.....	106
4.10 Evaluación económica.....	107
4.10.1 Valor presente neto. ....	108
4.10.2 Tasa interna de retorno.. ....	109
4.10.3 Razón costo beneficio. ....	110
4.10.4. Valor actual neto. ....	111
4.11. Evaluación social y ambiental.....	111
4.11.1. Generación de empleo.. ....	111
4.11.2. Fortalecimiento empresarial.. ....	112
4.11.3. Impacto social.....	112
4.11.4. Impacto ambiental.. ....	112
<b>Capítulo 5. Conclusiones. ....</b>	<b>114</b>
<b>Recomendaciones.....</b>	<b>116</b>
<b>Referencias.....</b>	<b>117</b>

**Apéndice..... 118**

## Lista de Tablas

Tabla 1. Aspectos que tienen en cuenta las familias Ocañeras para contratar el servicio doméstico para el hogar.	31
Tabla 2. Realización de los servicios domésticos del hogar de la población Ocañera.	32
Tabla 3. Frecuencia en la contratación en los servicios domésticos para el hogar.	33
Tabla 4. Medios publicitarios para la dar a conocer la empresa de servicios domésticos para el hogar.	34
Tabla 5. Horas diarias para la contratación de los servicios domésticos del hogar.	35
Tabla 6. Ubicación de la empresa de servicios domestico para el hogar	36
Tabla 7. Valor aproximado del precio por la contratación del servicio doméstico.	37
Tabla 8. Servicios brindados por la empresa que contrarían con frecuencia.	38
Tabla 9. Contratación del personal para la realización de las tareas del hogar.	39
Tabla 10. Disposición a la contratación a los servicios ofrecidos de la empresa de servicios generales para el hogar.	40
Tabla 11. Razones para la no contratación de los servicios domésticos para el hogar.	41
Tabla 12. Proyección análisis de la demanda.	47
Tabla 13. Costos variables.	48
Tabla 14. Costos fijos.	48
Tabla 15. Valor de los servicios prestados Completos (8 horas)	49
Tabla 16. Proyección de los precios de la empresa proyectados a cinco años.	49
Tabla 17. Pago de los servicios prestados por cada operario.	49
Tabla 18. Comisión de la empresa por los servicios domésticos.	50



Tabla 19. Proyecciones de familias de la empresa de servicio doméstico.	53
Tabla 20. Recursos humanos requeridos.	53
Tabla 21. Muebles y enseres de oficina	53
Tabla 22. Equipo de computación y comunicación	54
Tabla 23. Nómina del gerente.	56
Tabla 24. Nómina de la secretaria.	57
Tabla 25. Manual de funciones del gerente.	62
Tabla 26. Manual de funciones del contador.	63
Tabla 27. Manual de funciones de la secretaria	63
Tabla 28. Manual de procedimientos para los operarios por OPS.	64
Tabla 29. Muebles y enseres de oficina.	97
Tabla 30. Equipo de computación y comunicación	97
Tabla 31. Inversiones diferidas.	97
Tabla 32. Inversión a la empresa	97
Tabla 33. Salarios	98
Tabla 34. Parafiscales.	98
Tabla 35. Seguridad social.	98
Tabla 36. Prestaciones sociales	99
Tabla 37. Auxilio de transporte.	99
Tabla 38. Total costo del personal anual	99
Tabla 39. Gastos generales.	99
Tabla 40. Proyecciones de los gastos generales, incrementado un 12% anual	100
Tabla 41. Resumen de la proyección de los gastos operacionales de la empresa anual.	100

Tabla 42. Balance general de la empresa de servicios domésticos.	100
Tabla 43. Depreciación de muebles y enseres y equipo de computación y comunicación	101
Tabla 44. Depreciación anual de muebles y enseres y equipo de computación y comunicación.	101
Tabla 45. Amortización de diferidos.	101
Tabla 46. Determinación de los servicios anuales de la organización	102
Tabla 47. Valor de los servicios prestados.	102
Tabla 48. Valor de los servicios prestado por horas (2 horas)	102
Tabla 49. Proyección de los precios de los servicios completos ofrecidos por la empresa.	103
Tabla 50. Proyección del servicio prestado por horas (2 horas)	103
Tabla 51. Ingresos anuales de la empresa.	103
Tabla 52. Ingresos del 25% de ganancias por cada servicio.	103
Tabla 53. Ingresos del 75% de salario de 45 operarios.	104
Tabla 54. Determinación de los costos totales anuales.	104
Tabla 55. Estado de resultados	104
Tabla 56. Flujo de caja.	105
Tabla 57. Flujo de la inversión	105
Tabla 58. Flujo de efectivos de la empresa	105

## Lista de Gráficos

Grafica 1. Aspectos que tienen en cuenta las familias Ocañeras para contratar el servicio doméstico para el hogar.	31
Grafica 2. Realización de los servicios domésticos del hogar de la población Ocañera.	32
Grafica 3. Frecuencia en la contratación en los servicios domésticos para el hogar.	33
Grafica 4. Medios publicitarios para dar a conocer la empresa de servicios domésticos para el hogar.	34
Grafica 5. Horas diarias para la contratación de los servicios domésticos para el hogar	35
Grafica 6. Ubicación de la empresa de servicio doméstico para el hogar.	36
Grafica 7. Valor aproximado del precio por la contratación del servicio doméstico	37
Grafica 8. Servicios brindados por la empresa que contraría con frecuencia.	38
Grafica 9. Contratación del personal para la realización de las tareas del hogar.	39
Grafica 10. Disposición a la contratación a los servicios ofrecidos de la empresa de servicios generales para el hogar	40
Grafica 11. Razones para la no contratación de los servicios domésticos para el hogar.	41

## Lista de Figuras

Figura 1. Logo de la empresa.	46
Figura 2. Canal de distribución.	50
Figura 3. Proceso de actividad y servicio.	55
Figura 4. Organigrama	61

## Lista de Apéndice

Apéndice 1. Encuesta dirigida a Familias Estrato II, III y IV de la ciudad de Ocaña.....	119
--	-----

## **Resumen.**

En este estudio de factibilidad para la creación de una empresa dedicada a la prestación de servicio doméstico para el hogar en la ciudad de Ocaña Norte de Santander, se efectúa una serie de servicios que la empresa quiere prestar a la comunidad Ocañera en el cual busca un aprovechamiento del mercado objetivo que se ve reflejado en las familias de estrato 2,3 y 4 de la población de Ocaña.

En la actualidad se viene presentando un gran número de desempleo en la región, según estipulado por el DANE, pero la problemática requiere unas prontas medidas de reactivación de la economía Ocañera, por lo tanto la empresa de servicios domésticos para el hogar, se proyecta a ser una líder de esa economía y así reactivar la misma.

Los objetivos del proyecto son desarrollados por medio de un tipo de investigación descriptiva, delimitando a las familias Ocañeras de estrato 2,3 y 4, por lo tanto los resultados obtenidos por medio de la encuesta arrojaron que estarían en 77% en contratar los servicios ofrecidos por la empresa.

En el estudio de mercado se realizó la descripción de los servicios ofrecidos por la empresa de tareas domésticas para el hogar de la comunidad Ocañera, el análisis de la demanda del servicio y la fijación de los costos de la empresa y el precio del servicio ofrecido, se realizó el canal de distribución y las respectivas estrategias de publicidad y promoción.

En el estudio técnico se estableció la localización del proyecto, ubicándose en el centro de Ocaña donde el sector ofrece condiciones adecuadas para el funcionamiento de la organización, tales como las condiciones físicas y el paso vehicular para cumplir el objetivo social.

Como parte del estudio financiero se elaboró el balance inicial en el cual se estableció el total de activos, pasivo y el patrimonio.

## **Introducción**

El presente proyecto es la formulación para la creación de una empresa de servicio domésticos para el municipio de Ocaña, surgiendo esta idea de negocios por la existencia de una necesidad que no ha sido satisfecha que en el cual al tener una organización que brinde este tipo de servicios de una forma sistemática, organizada, responsable y con valores agregados, prestara unos servicios de calidad y eficiencia y eficacia a la comunidad Ocañera.

Se presenta una visión global de cada uno de los estudios que concierne para la puesta en marcha del proyecto. Es por eso, que se presentara como clave para la viabilidad empresarial, la formulación de la filosofía organizacional, así mismo como el estudio técnico e investigación de mercados y entre otros más factores, con el objetivo de obtener análisis integrales que permita dictaminar la posibilidad de la factibilidad del proyecto.



# Capítulo 1. Estudio de factibilidad para la creación de una empresa dedicada a la prestación de servicio doméstico para el hogar en la ciudad de Ocaña.

## 1.1 Planteamiento del problema.

En la actualidad en el mercado de Ocaña la mayoría de los servicios de personal doméstico se contratan directamente por los empleadores, el hecho de realizar todos los procesos de vinculación laboral de este tipo de personal puede resultar tedioso en muchas ocasiones, qué conlleva a que se omitan aspectos importantes para el cumplimiento de las leyes, qué en muchos hogares se llega a violar los derechos de las aseadoras. (León, 1988)

Uno de los inconvenientes que se presentan con mayor frecuencia, es el hecho de que los contratadores sólo requieren de los servicios de las aseadoras domésticas por unas cuantas horas a la semana, y dado a que consideran que en este caso no hay ningún artículo que vele por sus derechos, se limitan a pagarles solo el valor respectivo de cada hora laboral trabajada, sin embargo las nuevas leyes colombianas imponen un trato diferente a estas empleadas domésticas, por lo que de continuarse con esta situación acarrearía para el empleador problemas legales en el caso de que el personal doméstico decida reclamar sus derechos y de no hacerlo, se estaría vulnerando continuamente a quienes ofrecen el servicio. (Magdalena, 1991)

Así es como de esta necesidad de suplir un nicho faltante en el mercado, surge la idea de crear una empresa que se encargue de administrar la contratación, capacitación y mantenimiento

del personal de servicio doméstico en la ciudad de Ocaña. Teniendo en cuenta que la implementación de una empresa de este tipo requiere conocer a cabalidad las instituciones y la normatividad que rige para el desempeño laboral del personal doméstico, así como la respectiva legalidad en materia de contratación para evitar imprevistos de índole legal. (León, 1988).

## 1.2 Formulación del problema.

¿Es factible la creación de una empresa dedicada a la prestación de servicios domésticos en la ciudad de Ocaña?

## 1.3 Objetivos

**1.3.1 Objetivo general.** Formular un estudio de factibilidad para la creación de una empresa dedicada a la prestación de servicios domésticos para el hogar en la ciudad de Ocaña Norte de Santander.

**1.3.2 Objetivos específicos** Determinar a través de un estudio de mercados, los principales componentes del servicio, su demanda potencial, análisis de oferta, tarifas, formas de comercializar y estrategias de publicidad y promoción.

Elaborar un estudio técnico para identificar variables operativas como localización, tamaño del proyecto, proceso de prestación del servicio y el requerimiento físico y humano.

Determinar el estudio administrativo y legal para conocer todas consideraciones necesarias para la implementación de la empresa de servicio doméstico.

Realizar un estudio financiero para fijar los costos, gastos e ingresos para la puesta en marcha del proyecto.

Evaluar económicamente el proyecto a través del valor presente neto tasa interna de retorno y realizar costo beneficio.

Evaluar social y ambientalmente el proyecto de servicios domestico para el hogar en la ciudad de Ocaña, Norte de Santander.

#### **1.4 Justificación.**

El establecimiento de una empresa de servicios domésticos, surge mediante la necesidad de suplir un nicho faltante en el mercado, que como primera medida cumpla con las necesidades específicas de los clientes en todos los procesos concernientes a la contratación, capacitación del personal para un desempeño óptimo en el trabajo y confianza tanto con la calidad del servicio como con la seguridad del mismo, viendo a este último aspecto como una de las principales causas actuales de despido por parte de los empleadores a sus empleadas domésticas; como segunda medida se espera elaborar este proyecto para evitar cualquier tipo de problema legal que pueda tener el cliente debido a que actualmente las contrataciones del personal de aseo en los hogares de los estratos 2,3,4 de la ciudad de Ocaña, Norte de Santander, en el cual se manejan de manera informal, esto dado a que en la mayoría de las ocasiones los mismos contratadores

desconocen la normatividad y las leyes colombianas respectivas que acogen a las aseadoras domésticas con el fin de brindarles mayor protección y comodidad en sus trabajos. (Chiavenato, 2001).

Así bajo la implementación de este proyecto se busca ayudar en gran medida a la población Ocañera, y a su vez se intenta mejorar la calidad del trabajo de las aseadoras domésticas, esto bajo la ejecución de una relación gana-gana que permita asegurar el bienestar tanto de los empleadores como de las empleadas.

No obstante, en el municipio de Ocaña, no existe una empresa dedicada a la prestación del servicio doméstico de forma ordenada, sistemática y que genere ciertos valores agregados, convirtiéndose, en una oportunidad de ideas de negocio para implementar en el municipio de Ocaña.

Teniendo en cuenta lo anterior, por medio de este proyecto se pretende orientar y mostrar los estudios necesarios para la evaluación y en la posible puesta en marcha de esta idea, que beneficiara a un grupo de personas en el municipio de Ocaña, como los posibles empleados. De igual forma, permitirá ser referencias para posteriores investigaciones, académicas y/o programas relacionados con el sector doméstico.

### **1.5 Delimitaciones.**

**1.5.1 Operativa**. Para la realización del estudio, es posible que se presenten ciertos inconvenientes, tales como la complejidad para acceder a cierta información a las personas prestadoras de servicios generales, razón por la cual se harán diversos intentos para lograr la consecución de dichos datos o la motivación del personal.

**1.5.2 Conceptual**. En cuanto a su nivel de contenido, este trabajo comprende el estudio de factibilidad para la creación de la una empresa prestadora de servicios generales, razón por la cual se acudirá a un esquema temático relacionado con: Empresa, estudio de mercado, estudio técnico, estudio administrativo y legal, Estudio financiero, evaluación económica, evaluación social y ambiental.

**1.5.3 Geográfica** La presente investigación se realizara en el área urbana de la ciudad de Ocaña Norte de Santander, tomando los datos sobre la factibilidad de la creación de la empresa de prestación de servicios generales.

**1.5.4 Temporal**. Esta investigación se realizara en 8 semanas después de aprobado el anteproyecto.

## Capítulo 2. Marco referencial.

### 2.1 Marco histórico.

**2.1.1 Nivel internacional.** A diferencia de lo ocurrido en otras latitudes, en América Latina el servicio doméstico representó la principal ocupación femenina a lo largo de todo el siglo XX. De acuerdo a la Organización Internacional del Trabajo, en 2005 el servicio doméstico empleaba más de doce millones de mujeres y niñas en la región, lo que representa más del 15% de la población femenina económicamente activa.

Además de ser la ocupación más feminizada, el servicio doméstico presenta, en términos generales, condiciones de trabajo más precarias que las de cualquier otro empleo –con legislaciones laborales que lo excluyen de los derechos que se garantizan a otros trabajadores, altos niveles de informalidad y bajos salarios. (Vallejo, 1982)

A pesar de ser la ocupación que más mujeres concentra dentro del mercado de trabajo en la región, estudios recientes aún hablan de la invisibilidad de este sector para las Ciencias Sociales, y en particular para la Historia. Si bien difícilmente podría decirse que se ha escrito poco sobre esta temática, tampoco existe un campo consolidado de estudios sobre ella. En buena medida, esta situación obedece a la invisibilidad del servicio doméstico. A pesar de la fuerza que el tema adquiriera en Europa y Estados Unidos en el marco de los estudios de género, el trabajo doméstico (remunerado y no remunerado) ha sido un tópico relativamente marginal para la historiografía latinoamericana, aunque menos en los campos de la Antropología y la Sociología.

En las próximas páginas presentaré las líneas dominantes en el estudio de esta temática en la región para enmarcar los artículos presentados en este dossier, mostrando los modos en que las preguntas planteadas en torno del servicio doméstico dialogan con (y pueden arrojar luz sobre) otros aspectos relevantes para la historiografía latinoamericana (Arango, 2008).

En América Latina, los primeros estudios que volvieron sobre el servicio doméstico en los años setenta, lo hicieron desde la problematización del desarrollo y el lugar de las mujeres en él. El servicio doméstico fue analizado como parte del sector informal del mercado de trabajo que agrupaba a importantes proporciones de mujeres. Dichas investigaciones mostraron que, pese a los preconceptos sobre el tema, el desarrollo económico no supuso una disminución de la ocupación en este sector. (León, 1988)

Para las décadas de 1980 y 1990, con el acento en las desigualdades de clase producidas por el capitalismo -atravesadas por otras de carácter étnico, el estudio del servicio doméstico ganó fuerza en la región, especialmente en los campos de la Antropología y la Sociología. En esas lecturas, la clave de la dominación resultaba central. Sin embargo, dicha aproximación comenzó pronto a ser complementada por estudios que recuperaban la agencia de las trabajadoras, tanto en su sindicalización, como en formas de resistencias más opacas y cotidianas

**2.1.2 Nivel nacional.** En relación al tema de investigación, existe un proyecto denominado “Acciones para transformar las condiciones socio laborales del servicio doméstico en Colombia” el cual se adelantó con el objetivo de entender y transformar la situación socio laboral del servicio doméstico en Colombia. Se inició en marzo de 1981, en Bogotá, y a finales de 1983 y principios de 1984 se extendió a Medellín, Cali, Barranquilla y Bucaramanga. Concluyó en 1990. Fue un proyecto de investigación-acción, en la medida en que el conocimiento que iba descubriendo del trabajo y la vida de las empleadas domésticas era devuelto a las mismas empleadas y a la sociedad mediante diferentes estrategias de acción.

El marco de análisis con el que se adelantó el proyecto fue la relación del servicio doméstico con el trabajo doméstico de la mujer ama de casa. Este documento presenta un análisis retrospectivo del proyecto, con el propósito de dejar memoria de su desempeño. (Serna Gómez, 1999)

El objetivo principal del proyecto se dirigió a entender y transformar las relaciones laborales del servicio doméstico. Sin embargo, fue preciso ver las relaciones laborales dentro de un marco más amplio que el estrictamente jurídico-laboral y considerar que el trabajo que presta la empleada doméstica no es sólo una actividad de mercado en la que se vende y compra fuerza de trabajo, sino un modo de vida.

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. (Arango, 2008)

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 afro-descendiente 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. Este aislamiento no es sólo laboral, sino que va acompañado de soledad y de carencias afectivas y emocionales. La vida sexual es restringida y dificulta separar la reproducción del placer. Su reclusión las expone al maltrato físico, a la violencia y al acoso sexual, así como a inestabilidad en las relaciones de pareja. La disponibilidad de la persona, junto con la elasticidad de las tareas, es herencia del rol femenino e incluye elementos de sacrificio y abnegación.

En este trabajo coexisten dos tipos de vida en el mismo espacio: el de la familia de los empleadores o patronos y el de la trabajadora. Para los primeros, el hogar es el lugar de vida, de descanso, de consumo, de encuentro familiar, de privacidad e intimidad, y para la segunda, el espacio de trabajo, de consumo y vida. Se establecen relaciones en las que lo laboral se mezcla con lo afectivo y lo personal (cuidado). Sin embargo, el lugar de vida (más agudo para la interna) está restringido a un espacio físico diferente al de la familia, que hace explícita la distinción de clase. El afecto se permite mientras no vaya más allá de las líneas divisorias que enmarcan la relación, es decir, el afecto dentro de las diferencias y desigualdades, que a su vez operan dentro del sistema afectivo de la trabajadora para interiorizar la inferioridad y, por este medio, obstaculizar la formación de una conciencia que permita ver con claridad las contradicciones del vínculo laboral. En esta mezcla de relaciones laborales, afectivas y personales, la identidad de la trabajadora se vive en una confusión entre identidad de género e identidad profesional (Arango 2008).

Es insoslayable que la presencia del servicio doméstico, como ya se mencionó, implique relaciones de poder entre mujeres, lo que plantea contradicciones en la discusión sobre la liberación femenina. El servicio doméstico permite que las mujeres de clase media y alta salgan al mercado de trabajo remunerado, sin que por ello desaparezcan todas sus responsabilidades

como cuidadoras del hogar. Las mujeres con un pie en lo público y otro en lo privado viven una "jornada redonda de trabajo". La presencia del servicio doméstico anula, oculta o retrasa la distribución equitativa de responsabilidades del trabajo doméstico o del cuidado con otros miembros de la familia y, en últimas, suspende el cuestionamiento social a la división sexual del trabajo entre hombres y mujeres. (Chiaventao, 1989)

**2.1.3. Marco histórico a nivel local.** Se observa que en el municipio de Ocaña, no existe una empresa prestadora de servicios domésticos de una forma ordenada, sistemáticamente y genere valores agregados.

Por lo tanto, de acuerdo a las a las investigaciones realizadas no se encontró información sobre historia e inicio de una empresa de servicios domésticos en Ocaña, Norte de Santander.

## **2.2 Marco contextual.**

Ocaña es un municipio de Colombia, ubicado en la zona noroccidental del departamento Norte de Santander, el cual está conectado por carreteras nacionales con Bucaramanga, Cúcuta y Santa Marta. La provincia de Ocaña posee una gran población, constituyéndose como la segunda población del departamento después de Cúcuta con más de 100.000 habitantes incluyendo el área rural. Su extensión territorial es de 460  $km^2$ , que representan el 2,2% del departamento. Su altura máxima es de 1202 msnm y la mínima es de 761 m.

En el aspecto socioeconómico, Ocaña cuenta con estratos 1,2, 3 y 4, siendo estos dos últimos los potenciales para atender por parte de la empresa que se proyecta, dedicada a la prestación de servicios doméstico para el hogar, debido a que las familias que habitan estos estratos son las que tienen mayor capacidad económica.

Actualmente Ocaña no cuenta con una empresa que preste este tipo de servicios, lo que indica que esta empresa sería una idea innovadora en el mercado.

### **2.3 Marco conceptual.**

La investigación presenta un claro enfoque del análisis de la viabilidad y de la creación de la empresa prestadora de servicios domésticos, por lo tanto es necesario indicar que la empresa está conformada por recursos humanos y unos recursos financieros, que llevaran a cabo los logros preestablecidos por la investigación establecida es así como la empresa propuesta integrará una serie de recursos, tales como, planta física maquinaria y equipo de computación y comunicación y equipo de oficina.

De esta manera el estudio de factibilidad, determinara si la investigación propuesta tendrá una viabilidad o una diferente tapa y área de sí mismo.

Por lo tanto el trabajo doméstico representa hoy en día una parte importante de la fuerza laboral, especialmente en Colombia, puesto que es un país en vía de desarrollo. Como ende, el número de trabajadoras de servicios domésticos en el mundo ha aumentado considerablemente.

Los empleados que caben en la categoría de trabajadores domésticos son la mayoría mujeres ya que sus condiciones de trabajo están entre las más precarias y sufren serios déficit de trabajo decente.

Las unidades productivas, o como denominan comúnmente las empresas, ya sean sociedades, compañías o corporaciones, aparecen como formados por una combinación de elementos humanos y materiales para el logro de un objetivo determinado y con cierta permanencia en el tiempo. (Stantton, 1994)

Si se define las teorías necesarias para la creación de este proyecto quedarían de la siguiente manera:

El estudio de factibilidad es también conocido como estudio de viabilidad, es un análisis financiero, económico social de la inversión de la investigación. Según Varela, “se entiende por Factibilidad las posibilidades que tiene de lograrse un determinado proyecto”.

El estudio de factibilidad es el análisis que realiza una empresa para determinar si el negocio que se propone será bueno o malo, y cuáles serán las estrategias que se deben desarrollar para que sea existo. Según el Diccionario de la Real Academia Española, la Factibilidad es la “cualidad o condición de factible”. Factible: “que se puede hacer”.

Por lo tanto hay que realizar un buen estudio de mercado, ya que aportará los datos necesarios para desarrollar un plan de marketing de éxito. Con el estudio de mercado, se identificarán los segmentos específicos de mercado en los que el producto tendrá buena acogida y ayudará a crear una identidad competitiva.

El estudio técnico, tiene como objetivo proveer información, para cuantificar el monto de las inversiones y los costos de las operaciones relativas en el área.

Si se habla del estudio administrativo es la guía para administrar dicha investigación; muestra los elementos administrativos como la planeación de estrategia que defina rumbo y acciones a seguir para alcanzar las metas empresariales.

El plan financiero y económico del proyecto consiste en evaluar la situación económico-financiera actual de la empresa y proyectar su futuro. En definitiva, enjuiciar la gestión empresarial de la unidad económica para predecir su evolución futura y poder tomar decisiones con la menor incertidumbre.

La gestión ambiental, es un proceso que está orientado a resolver, mitigar y/o prevenir los problemas de carácter ambiental, con el propósito de lograr un desarrollo sostenible, entendido éste como aquel que le permite al hombre el desenvolvimiento de sus potencialidades y su patrimonio biofísico y cultural y, garantizando su permanencia en el tiempo y en el espacio.  
(Ucros)

#### **2.4 Marco teórico.**

**2.4.1 Teoría de la evolución de las organizaciones.** Al igual que la teoría de la ecología de las poblaciones, el enfoque evolucionista enfatiza en la lucha por los recursos limitados. Sin embargo, esta última considera que las empresas están sujetas a cambios. En esencia, las empresas son analizadas como conjunto de rutinas (Winrer, 1982) o atributos a los cuales se les introducen ocasionalmente variaciones. En este contexto, la principal elección de la empresa debería estar en función de la inversión en innovación de nuevas tecnologías contra la imitación de la tecnología de los competidores. Las rentas que los recursos de las empresas emprendedoras pudieran generar son clasificadas en ventajas de tamaño o ventajas de aprendizaje.

Aquí las grandes empresas, que son las que pueden comprometer grandes recursos para la investigación -innovación o imitación-, son las que inciden o afectan la industria. En últimas, la perspectiva evolucionista enfatiza en las acciones emprendedoras como medio para crear la adaptabilidad de la empresa, en términos de las grandes empresas.

**2.4.2 Modelo basado en los recursos.** El enfoque de recursos analiza la empresa como un conjunto de recursos o factores de producción que los individuos deberían explotar sistemáticamente para agregar valor (Barney, 1991) (Wernerfelt, 1984)

Cabe resaltar que no todos los recursos son generadores de valor agregado.

Agregan valor sólo cuando son valiosos, escasos, difíciles de imitar y de reemplazar.

El trabajo doméstico, engloba el conjunto de actividades que se pueden realizar, tales como: limpieza de vivienda, preparación de alimentos, limpieza y cuidado de ropa y calzado, compras, el cuidado de niños y ancianos.

**2.4.3 Teoría de la marginación.** Esta teoría considera la importancia de los factores externos, principalmente los negativos, a los cuales se podría enfrentar el empresario.

La teoría se origina en una serie de investigaciones donde saltaron a la luz sucesos contraproducentes que permitieron el desarrollo de nuevas empresas. Se encontró que los individuos más propensos a crear su propia empresa, a partir de esos factores negativos, son marginados o inadaptados, como consecuencia de un cambio en su estilo de vida anterior. Dicho fenómeno se denomina también deterioro del rol (Collins, 1964) o suceso disparador (Shapiro, 1982). Según esta teoría para convertirse en empresario son necesarias dos condiciones (Alarcón, 2004)

**2.4.4 Teorías sobre la creación de empresas.** La creación de nuevas empresas ha sido parte fundamental para la solución de problemas dentro del desarrollo económico del país, con la generación de empleos, innovación empresarial y el crecimiento económico mediante una ventaja competitiva.

El Doctor (Veciana, 1999) realizó una clasificación de las principales teorías sobre el estudio de la función empresarial y la creación de empresas (entrepreneurship), en donde las agrupa según el enfoque, dando como resultado cuatro bloques: enfoque económico, enfoque psicológico, enfoque sociocultural o institucional y enfoque gerencial, estos últimos fueron



clasificados en tres niveles de análisis: micro (nivel individual), meso (nivel empresas) y macro (nivel global de la economía). (Veciana, 1999) abarca las principales teorías y modelos para la creación de empresas.

La prestación de Servicios Generales lo puede contratar ya sea la persona propietaria del hogar.

Por lo tanto este incremento de la demanda de servicios doméstico se debe a este gran fenómeno que se presenta actualmente que es, la emancipación de la mujer y su incorporación al trabajo y por lo tanto se presenta una gran dificultad de compaginar la vida laboral y la familiar.

Esta prestación de servicios generales para el hogar es una denominación utilizada en Colombia para aquello que se emplean en la realización en los labores de aseo, cocina, preparación de alimentos, cuidado de niños y otras tareas del hogar en general a una o varias personas, en forma directa o indirecta y a cambio de una retribución salarial.

Por lo tanto no son considerados trabajadores domésticos aquellas personas que desarrollan actividades dentro de una empresa, club social o establecimiento comercial, colegio, conjunto residenciales, fincas, iglesias en general.

## **2.5 Marco legal.**

**2.5.1 Constitución política de Colombia.** Artículo N° 38. Se garantiza el derecho de libre asociación para el desarrollo de las distintas actividades que las personas realizan en sociedad.

Artículo N°58. Se garantizan la propiedad privada y los demás derechos adquiridos con arreglo a las leyes civiles, los cuales no pueden ser desconocidos ni vulnerados por leyes posteriores. Cuando de la aplicación de una ley expedida por motivos de utilidad pública o interés social, resultaren en conflicto los derechos de los particulares con la necesidad por ella reconocida, el interés privado deberá ceder al interés público o social. La propiedad es una función social que implica obligaciones. Como tal, le es inherente una función ecológica. El Estado protegerá y promoverá las formas asociativas y solidarias de propiedad. Por motivos de utilidad pública o de interés social definidos por el legislador, podrá haber expropiación mediante sentencia judicial e indemnización previa. Esta se fijará consultando los intereses de la comunidad y del afectado. En los casos que determine el legislador, dicha expropiación podrá adelantarse por vía administrativa, sujeta a posterior acción contenciosa-administrativa, incluso respecto del precio.

**2.5.2 Código de comercio.** ARTÍCULO 10. Comerciantes. Concepto. Calidad. Son comerciantes las personas que profesionalmente se ocupan en alguna de las actividades que la ley considera mercantiles. (comercio, 2014) La calidad de comerciante se adquiere aunque la actividad mercantil se ejerza por medio de apoderado, intermediario o interpuesta persona.

ARTÍCULO 19. Obligaciones De Los Comerciantes. Es obligación de todo comerciante:

- 1º. Matricularse en el registro mercantil;
- 2º. Inscribir en el registro mercantil todos los actos, libros y documentos respecto de los cuales la ley exija esa formalidad;
- 3º. Llevar contabilidad regular de sus negocios conforme a la prescripción legal;

4°. Conservar, con arreglo a la ley, la correspondencia y demás documentos relacionados con sus negocios o actividades;

5°. Derogado. (Ley 222 de 1995).

6°. Abstenerse de ejecutar actos de competencia desleal.

ARTÍCULO 25. Definición De Empresa. Se entenderá por empresa toda actividad económica organizada para la producción, transformación, circulación, administración o custodia de bienes, o para la prestación de servicios. Dicha actividad se realizará a través de uno o más establecimientos de comercio.

ARTÍCULO 26. Objeto Y Publicidad Del Registro Mercantil. El registro mercantil tendrá por objeto llevar la matrícula de los comerciantes y de los establecimientos de comercio, así como la inscripción de todos los actos, libros y documentos respecto de los cuales la ley exigiere esa formalidad. El registro mercantil será público. Cualquier persona podrá examinar los libros y archivos en que fuere llevado, tomar anotaciones de sus asientos o actos y obtener copias de los mismos.

ARTÍCULO. 29. Reglas del Registro Mercantil. El registro mercantil se llevará con sujeción a las siguientes reglas, sin perjuicio de las especiales que establezcan la ley o decretos reglamentarios:

1°. Los actos, contratos y documentos serán inscritos en la cámara de comercio con sujeción a la jurisdicción en el lugar donde fueren celebrados u otorgados; si hubieren de realizarse fuera de dicha jurisdicción, se inscribirán también en la cámara correspondiente al lugar de su ejecución o cumplimiento;

2º. La matrícula de los comerciantes y las inscripciones no previstas en el ordinal anterior, se harán en la cámara de comercio con jurisdicción en el domicilio de la persona interesada o afectada con ellos;

3º. La inscripción se hará en libros separados, según la materia, en forma de extracto que dé razón de lo sustancial del acto, documento o hecho que se inscriba, salvo que la ley o los interesados exijan la inserción del texto completo, y

4º. La inscripción podrá solicitarse en cualquier tiempo, si la ley no fija un término especial para ello; pero los actos y documentos sujetos a registro no producirán efectos respecto de terceros sino a partir de la fecha de su inscripción.

ARTÍCULO 32. Contenido de la solicitud de Matrícula Mercantil. La petición de matrícula indicará:

1º. El nombre del comerciante, documento de identidad, nacionalidad, actividad o negocios a que se dedique, domicilio y dirección, lugar o lugares donde desarrolle sus negocios de manera permanente, su patrimonio líquido, detalle de los bienes raíces que posea, monto de las inversiones en la actividad mercantil, nombre de la persona autorizada para administrar 49 los negocios y sus facultades, entidades de crédito con las cuales hubiere celebrado operaciones y referencias de dos comerciantes inscritos, y

2º. Tratándose de un establecimiento de comercio, su denominación dirección y actividad principal a que se dedique; nombre y dirección del propietario y del factor, si lo hubiere, y si el local que ocupa es propio o ajeno. Se presumirá como propietario del establecimiento quien así aparezca en el registro.

ARTÍCULO 78. La ley regulará el control de calidad de bienes y servicios ofrecidos y prestados a la comunidad, así como la información que debe suministrarse al público en su comercialización. Serán responsables, de acuerdo con la ley, quienes en la producción y en la comercialización de bienes y servicios, atenten contra la salud, la seguridad y el adecuado aprovisionamiento a consumidores y usuarios. El Estado garantizará la participación de las organizaciones de consumidores y usuarios en el estudio de las disposiciones que les conciernen. Para gozar de este derecho las organizaciones deben ser representativas y observar procedimientos democráticos internos.

ARTÍCULO 515. Definición de Establecimiento de Comercio. Se entiende por establecimiento de comercio un conjunto de bienes organizados por el empresario para realizar los fines de la empresa. Una misma persona podrá tener varios establecimientos de comercio, y, a su vez, un solo establecimiento de comercio podrá pertenecer a varias personas, y destinarse al desarrollo de diversas actividades comerciales.

ARTÍCULO 516. Elementos Del Establecimiento De Comercio. Salvo estipulación en contrario, se entiende que forman parte de un establecimiento de comercio: 1º. La enseña o nombre comercial y las marcas de productos y de servicios;

2º. Los derechos del empresario sobre las invenciones o creaciones industriales o artísticas que se utilicen en las actividades del establecimiento;

3º. Las mercancías en almacén o en proceso de elaboración, los créditos y los demás valores similares;

4º. El mobiliario y las instalaciones;

5°. Los contratos de arrendamiento y, en caso de enajenación, el derecho al arrendamiento de los locales en que funciona si son de propiedad del empresario, y las indemnizaciones que, conforme a la ley, tenga el arrendatario;

6°. El derecho a impedir la desviación de la clientela y a la protección de la fama comercial, y

7°. Los derechos y obligaciones mercantiles derivados de las actividades propias del establecimiento, siempre que no provengan de contratos celebrados exclusivamente en consideración al titular de dicho establecimiento.

**2.5.3 Decreto 3075 de 1997.** Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 9 de 1979 y se dictan otras disposiciones. La salud es un bien de interés público. En consecuencia, las disposiciones contenidas en el presente Decreto son de orden público, regulan todas las actividades que puedan generar factores de riesgo por el consumo de alimentos, y se aplicaran:

51

a. A todas las fábricas y establecimientos donde se procesan los alimentos; los equipos y utensilios y el personal manipulador de alimentos.

b. A todas las actividades de fabricación, procesamiento, preparación, envase, almacenamiento, transporte, distribución y comercialización de alimentos en el territorio nacional.

c. A los alimentos y materias primas para alimentos que se fabriquen, envasen, expendan, exporten o importen, para el consumo humano.

d. A las actividades de vigilancia y control que ejerzan las autoridades sanitarias sobre la fabricación, procesamiento, preparación, envase, almacenamiento, transporte, distribución,

importación, exportación y comercialización de alimentos, sobre los alimentos y materias primas para alimentos

El ministerio de Protección Social Colombiano, señala que por definición “ un trabajador del servicio doméstico es aquella persona natural, que a cambio de una remuneración prestada su servicio personal en forma directa, a una o varias personas, para la ejecución de sus tareas de aseo, cocina, lavado, planchado, cuidado de niños y demás labores inmersas al hogar.

Aquella persona que residiendo o no en el lugar de trabajo, ejecuta tareas de aseo, cocina, lavado, planchado, cuidado de niños, jardinería, cuidado de animales y demás tareas propias del hogar.

**2.5.4 Decreto 824 de 1988** Artículo .1. Se denominan internos los que residen en el sitio o lugar de trabajo.

Los demás se denominan "por días."

Artículo 2. Entiéndase por patrono, la persona natural que remunera los servicios personales del trabajador doméstico que ha contratado y se beneficia de ellos.

Artículo 3. Para la aplicación de este Reglamento, entiéndase por "entidad agrupadora" toda persona jurídica que tiene como asociados, trabajadores domésticos "por días" al servicio de varios patronos y que actúa como intermediaria de tales trabajadores ante el Instituto de Seguros Sociales en lo relacionado con afiliación, reporte de novedades y recaudo y pago de los aportes

tanto de los patronos como de los trabajadores de acuerdo con el reglamento que al efecto expida el ISS (trabajo, 2017).

Artículo 4. El régimen de excepción consagrado en la Ley 11 de 1988 y en el presente Reglamento, rige exclusivamente para los trabajadores del servicio doméstico que devengan una remuneración en dinero inferior al salario mínimo legal.

Artículo 5. No podrá afiliarse como trabajadores del servicio doméstico, las siguientes personas naturales:

a) Quienes desempeñen tareas propias del servidor doméstico en lugares diferentes al hogar de una persona o familia, tales como: clubes sociales o deportivos, fincas o haciendas rurales cuando no sean la residencia permanente o el domicilio del patrono, áreas comunes de unidades multifamiliares, bares, restaurantes, hoteles y, en general, empresas con o sin ánimo de lucro;

b) Quienes realicen labores propias del servicio doméstico durante una jornada ordinaria inferior a cuatro (4) horas;

c) El cónyuge o compañera(o) permanente del jefe de familia;

d) Los parientes del patrono o de sus familiares hasta el quinto grado de consanguinidad, tercero de afinidad y primero civil;

e) Quienes desempeñen funciones de chofer familiar, y

f) Las demás personas que no tengan el carácter de trabajadores del servicio doméstico o que sean excluidas por la ley o por los reglamentos generales de los Seguros Sociales Obligatorios.



Artículo 6. La afiliación de los trabajadores del servicio doméstico es obligatoria y se efectuará por solicitud expresa y personal del patrono o de la entidad agrupadora, según el caso, conforme formatos que para el efecto suministre el Instituto. Cuando se trate de un trabajador bien "interno" o bien "por días" al servicio de un solo patrono, la afiliación será individual a través de dicho patrono. Cuando el trabajador sea "por días" al servicio de varios patronos, la afiliación se efectuará a través de una entidad agrupadora.

Artículo 7. El Instituto les asignará a los patronos y a las entidades agrupadoras que se registren y que afilien trabajadores bajo este régimen de excepción, un número patronal específico, sin perjuicio del que les corresponda por razón de las otras actividades económicas que realicen. A los trabajadores afiliados bajo este régimen, se les asignará igualmente un número de identificación que será la cédula de ciudadanía, para los efectos de los seguros sociales.

Artículo 8. Para que una entidad agrupadora pueda actuar como intermediaria ante el Instituto, deberá solicitar a las dependencias de Afiliación y Registro de la Seccional a que pertenezca que se le acepte como tal. Con la solicitud presentará los documentos y suministrará la información que a continuación se señala:

- a) Certificación de constitución y gerencia o de reconocimiento de personería jurídica, expedido por funcionario competente;
- b) Número de identificación tributaria (NIT);
- c) Domicilio y dirección de la sede;
- d) Nombre del representante legal, y
- e) Los demás documentos y datos que el Instituto requiera para fines de los Seguros Sociales.

**2.5.5 Tipos de contratos.** Si diferimos los tipos de contratos que hay actualmente en Colombia encontramos.

**Contrato a término fijo:** Este tipo de contrato tiene una duración entre un día y tres años y puede ser renovado hasta por tres veces su permanencia. El empleado goza de todas las prestaciones sociales establecidas por la ley (cesantías, vacaciones y primas) y para su finalización es necesario un preaviso de 30 días.

**Contrato término indefinido:** Como su nombre lo indica este tipo de contrato no tiene fecha de terminación establecida. El empleado goza de todas las prestaciones sociales establecidas por la ley y tiene beneficios adicionales como la opción de vinculación a cooperativas empresariales y ayudas especiales de acuerdo con cada empresa; con posibilidad de optar por créditos y préstamos entre otros. Los descuentos para este tipo de contrato son iguales a los de un contrato a término fijo, más cualquier otra deducción autorizada por el empleado.

**Contrato de obra o labor:** El contrato es por una labor específica y termina en el momento que la obra llegue a su fin. Este tipo de vinculación es característica de trabajos de construcción y de universidades y colegios con profesores de cátedra, que cumplen su labor una vez haya terminado el periodo académico. Este contrato es igual en términos de beneficios y descuentos a los contratos indefinidos y definidos, por ser un contrato laboral.

**Contrato civil o prestación de servicios:** Este tipo de contrato se celebra de manera bilateral entre una empresa y una persona (natural o jurídica) especializada en alguna labor específica. La remuneración se acuerda entre las partes y no genera relación laboral ni obliga a la

organización a pagar prestaciones sociales. La duración es igualmente en común acuerdo dependiendo del trabajo a realizar. El empleado recibe un sueldo al cual se le descuenta únicamente por concepto de retención en la fuente.

**Contrato de aprendizaje:** Este tipo de contrato es una forma especial de vinculación a una empresa y está enfocada a la formación de practicantes, donde este recibe herramientas académicas y teóricas en una entidad autorizada por una universidad o instituto, con el auspicio de una empresa patrocinadora que suministra los medios para que el practicante adquiera formación profesional metódica en el oficio.

**Contrato ocasional de trabajo:** Este contrato no debe ser superior a 30 días y debe ser por una labor específica diferente a las actividades comunes de la Compañía. El trabajador recibe la remuneración acordada y al terminar no tiene derecho a ningún tipo de prestación, salvo en caso de un accidente. La duración del contrato puede ser renovable sin exceder los treinta días del vínculo inicial.

**Contrato por prestación de servicio:** Este tipo de contrato únicamente paga el valor acordado por el servicio. No paga ni licencias de maternidad, ni incapacidades, ni primas, ni cesantías, ni pensiones, ni parafiscales, ni salud, ni vacaciones. Además, el contrato de servicios al no estar regulado por el código del trabajo no está sometido al salario mínimo, motivo por el que puede hacerse por el monto que se desee. La empresa de servicios domésticos implementara este tipo de contrato a los empleados que la organización desea contratar para la prestación de sus labores.

## **Capítulo 3. Diseño metodológico.**

### **3.1 Tipo de investigación.**

Según (Rivas, 1995) señala que la investigación descriptiva, “trata de obtener información acerca del fenómeno o proceso, para describir sus implicaciones”. Este tipo de investigación, no se ocupa de la verificación de la hipótesis, sino de la descripción de hechos a partir de un criterio o modelo teórico definido previamente.

El tipo de investigación que se utilizó es la descriptiva, debido a que especifica las características y propiedades que se necesitan para la creación de la empresa y permite determinar el comportamiento de las variables de los elementos característicos que accede identificar el procedimiento de dicha investigación.

### **3.2 Población.**

La población del proyecto estuvo integrada por siete mil ciento cuatro familias de estrato 2 (7.104), cinco mil doscientos treinta familias de estrato 3 (5.230) y siete mil setecientos dos familias de estrato 4 (1.702), dando un total de catorce mil treinta y seis familias Ocañeras (14.036) de estratos 2,3 y 4, siendo siniestrada esta información por (Centrales Electricas, 26/12/2016).

### 3.3. Muestra.

La muestra es parte de una población sobre la cual se efectúa un estudio estadístico y en este caso se maneja aleatoria para el desarrollo de la investigación. El cálculo de la muestra se dio mediante la fórmula:

Dónde:

n = Muestra

N = Tamaño de la población = 14.036

ZC = Índice de nivel de confianza = 1,96

E = Margen de error = 0,05

p = Proporción de aceptación = 0,5

q = Proporción de rechazo. = 0,5

$$n = \frac{N (ZC)^2 \cdot p \cdot q}{N - 1 \cdot E^2 + (ZC)^2 \cdot p \cdot q}$$

$$n = \frac{(14,036)(1,96)^2(0,5)(0,5)}{(14.036 - 1)(0,05)^2 + (1,96^2)(0,5)(0,5)}$$

$$n = \frac{13,480}{36}$$

$$n = 374$$

Determinación de muestra por estratos.

- Familias de estrato 2 = 7.104
- Familias de estrato 3 = 5.230
- Familias de estrato 4 = 1.702.

Estrato	Población	Muestra	Porcentaje
2	7.104	191	51%
3	5.230	138	37%
4	1.702	45	12%
<b>Total</b>	<b>14.036</b>	<b>374</b>	<b>100%</b>

Fuente. Autor del proyecto basado en las encuestas.

Para la selección de la muestra, se trabaja con el método probabilístico ya que se tiene un listado exacto de los habitantes del municipio de Ocaña de estrato 2, 3 y 4. Por lo tanto, para evitar el máximo riesgo en la información, se tendrá en cuenta el sistema por cuotas, donde se estructura la muestra de tal modo que incluya números específicos de información con características que contribuyan a la realización de esta investigación.

### **3.4. Técnicas instrumentos de recolección de información.**

Se utilizó la encuesta como técnica de recolección de información, aplicando el cuestionario respectivo conformado 11 preguntas específicas orientadas a recoger, analizar, y procesar al grupo de personas buscadas para el estudio, indagando saber el grado de aceptación o rechazo que tendrá el proyecto con respecto a la prestación del servicio doméstico para la comunidad Ocañera.

## Capítulo 4. Presentación de resultados.

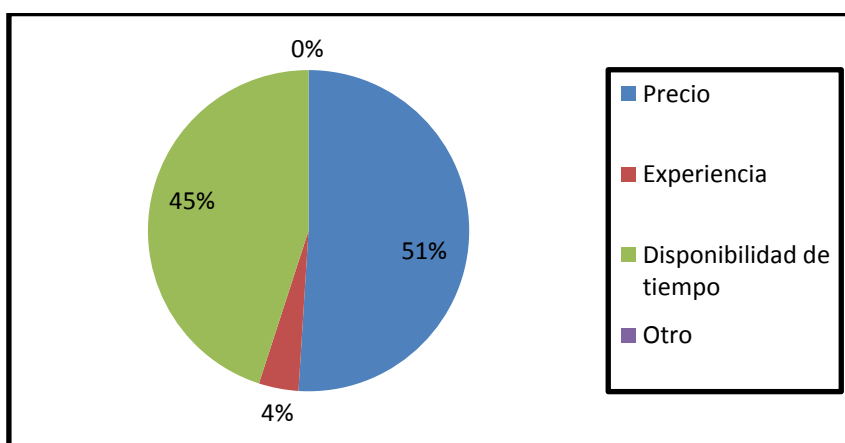
**4.1 Estudio de mercado.** Para realizar el estudio de mercado fue necesario aplicar una encuesta a la población objeto de estudio, el cual se presenta a continuación.

**Tabla 1.**

*Aspectos que tienen en cuenta las familias Ocañeras para contratar el servicio doméstico para el hogar.*

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Precio	190	51%
Experiencia	15	4%
Disponibilidad de tiempo	169	45%
Otro	0	0%
TOTAL	374	100%

Fuente: Encuesta familias de estrato 2,3 y 4.



**Gráfica 1.** Aspectos que tienen en cuenta las familias Ocañeras para contratar el servicio doméstico para el hogar.

Fuente: Encuesta familias de estrato 2,3 y 4.

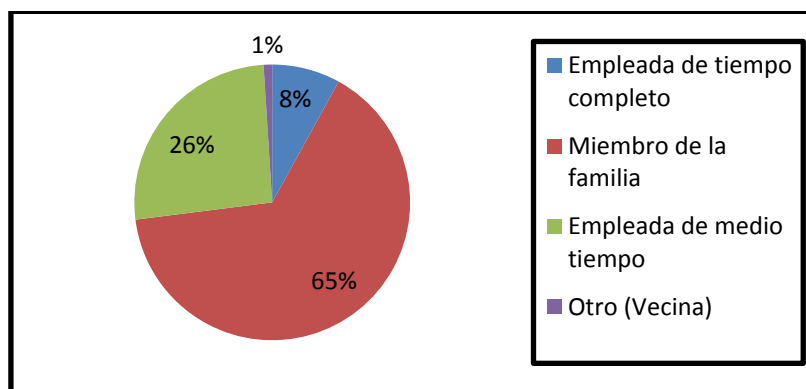
Se puede observar el 51% de los encuestados manifiestan que tienen en cuenta el precio, el 45% de los sondeos dicen no tienen disponibilidad de tiempo y el 4% por falta de experiencia, por lo tanto la mayoría tienen encuesta el monto para la contratación del servicio doméstico, ya que es la cantidad de dinero es el que permite la adquisición de la prestación a contratar.

**Tabla 2.**

*Realización de los servicios domésticos del hogar de la población Ocañera.*

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Empleada de tiempo completo	29	8%
Miembro de la familia	244	65%
Empleada de medio tiempo	98	26%
Otro (vecina)	3	1%
TOTAL	374	100%

Fuente: Encuesta familias de estrato 2,3 y 4.



**Grafica 2.** Realización de los servicios domésticos del hogar de la población Ocañera.

Fuente: Encuestas a familias de estrato 2,3 y 4.

Se determinó que la realización de los servicios domésticos del hogar, el 65% lo realiza los miembros de las familias en el cual los encuestados manifiestan que se turnan para la realización de las tareas del hogar, el 26% contratan empleadas de medio tiempo y el 8%



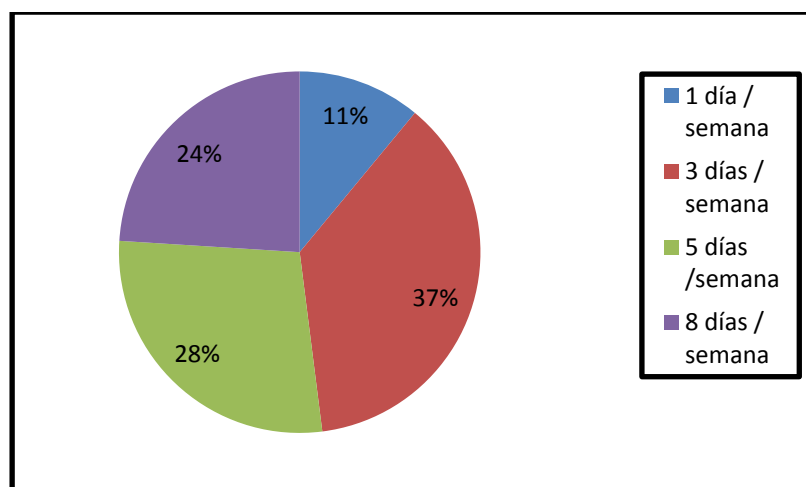
contratan el servicio de empleada de tiempo completo, no obstante se observa que en la encuesta el 1% lo realiza la vecina.

**Tabla 3.**

*Frecuencia en la contratación en los servicios domésticos para el hogar.*

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
1 día / semana	40	11%
3 días / semana	140	37%
5 días / semana	105	28%
8 días / semana	89	24%
TOTAL	374	100%

Fuente: Encuestas a familias de estrato 2,3 y 4.



**Grafica 3.** Frecuencia en la contratación en los servicios domésticos para el hogar.

Fuente: Encuesta de familias de estrato 2,3 y 4.

Se determina que el 37% de los encuestados prefieren un servicio de 3 días a la semana y un 28% eligieron 5 días a la semana.

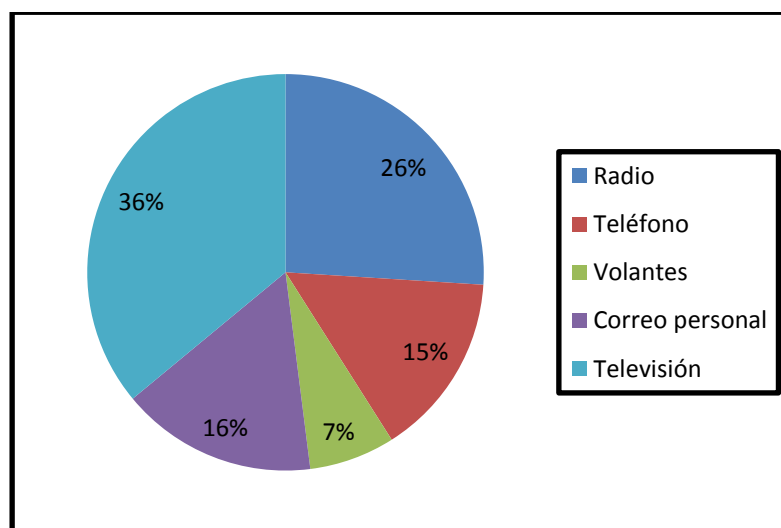
Por lo tanto los encuestados optan con una prestación más perseverante para la limpieza de su hogar puesto que un 11% seleccionan una vez a la semana.

**Tabla 4.**

*Medios publicitarios para la dar a conocer la empresa de servicios domésticos para el hogar.*

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Radio	97	26%
Teléfono	56	15%
Volantes	27	7%
Correo personal	61	16%
Televisión	133	36%
TOTAL	374	100%

Fuente: Encuesta familias de estrato 2,3 y 4.



**Gráfica 4.** Medios publicitarios para dar a conocer la empresa de servicios domésticos para el hogar.

Fuente: Encuesta a familias de estrato 2,3 y 4.

Se puede observar que el 36% de los encuestados prefieren la publicidad de la empresa a través de la televisión, ya que es un sistema de transmisión y recepción de imágenes y sonido que facilita la difusión de la empresa de servicios domésticos, el 26% prefieren un medio de publicidad a través de las cuñas radiales ya que es un medio de comunicación muy eficiente para la transición de la publicidad.

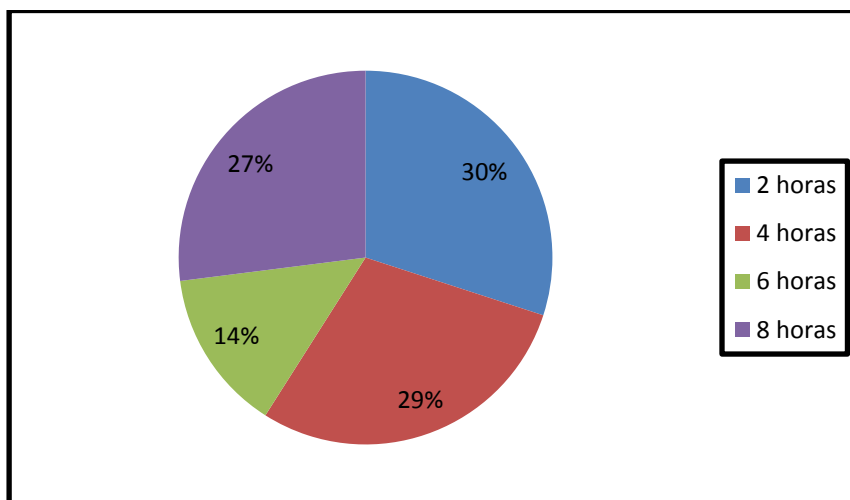
**4.2 Estudio técnico.** La siguiente serie de preguntas se realiza para conocer localización, tamaño del proyecto, proceso de prestación del servicio y el requerimiento físico y humano

**Tabla 5.**

*Horas diarias para la contratación de los servicios domésticos del hogar.*

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
2 horas	112	30%
4 horas	107	29%
6 horas	52	14%
8 horas	103	27%
TOTAL	374	100%

Fuente: Encuesta a familias de estrato 2,3 y 4



**Gráfica 5.** Horas diarias para la contratación de los servicios domésticos para el hogar

Fuente: Encuesta a familias de estrato 2,3 y 4.

Se puede establecer que la opinión de los encuestados, el 30% prefieren contratar un servicio de 2 horas, el 29% eligen por pactar 4 horas para la elaboración de las tareas del hogar y el 27% optan por 8 horas para los servicios ofrecidos por la empresa.

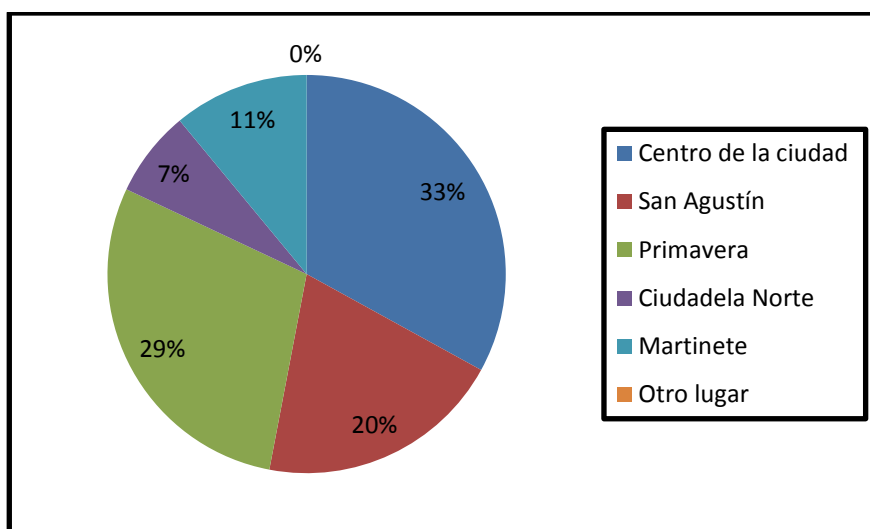
Lo cual quiere decir que en 2 horas se pueden realizar algunas tareas del hogar dependiendo de la optimización de los movimientos del colaborador.

**Tabla 6.**

*Ubicación de la empresa de servicios domestico para el hogar*

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Centro de la ciudad	122	33%
San Agustín	76	20%
Primavera	109	29%
Ciudadela Norte	26	7%
Martinete	41	11%
Otro lugar	0	0%
TOTAL	374	100%

Fuente. Encuesta a familias de estrato 2,3 y 4.



**Grafica 6.** Ubicación de la empresa de servicio doméstico para el hogar.

Fuente: Encuesta a familias de estrato 2,3 y 4.

El 33% de los encuestados prefieren el servicio ubicado en el centro de la ciudad Ocaña, ya que la ubicación geográfica de la empresa determina el éxito que va a tener la organización y es una decisión de tipo estratégico.

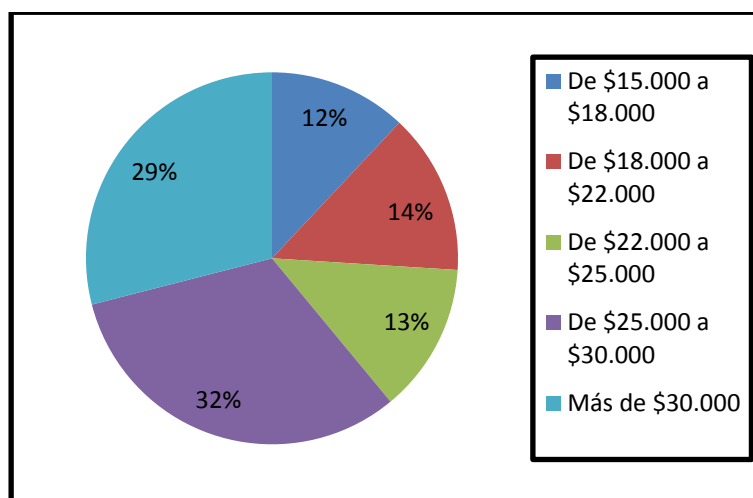
**4.3 Estudio financiero.** Este tipo de estudio se realiza para conocer el presupuesto, costo e inversión del proyecto.

**Tabla 7.**

*Valor aproximado del precio por la contratación del servicio doméstico.*

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
De \$15.000 a \$18.000	45	12%
De \$18.000 a \$22.000	54	14%
De \$22.000 a \$25.000	48	13%
De \$25.000 a \$30.000	118	32%
Más de \$30.000	109	29%
TOTAL	374	100%

Fuente: Encuesta a familias de estrato 2,3 y 4.



**Grafica 7.** Valor aproximado del precio por la contratación del servicio doméstico

Fuente. Encuesta a familias de estrato 2,3 y 4.

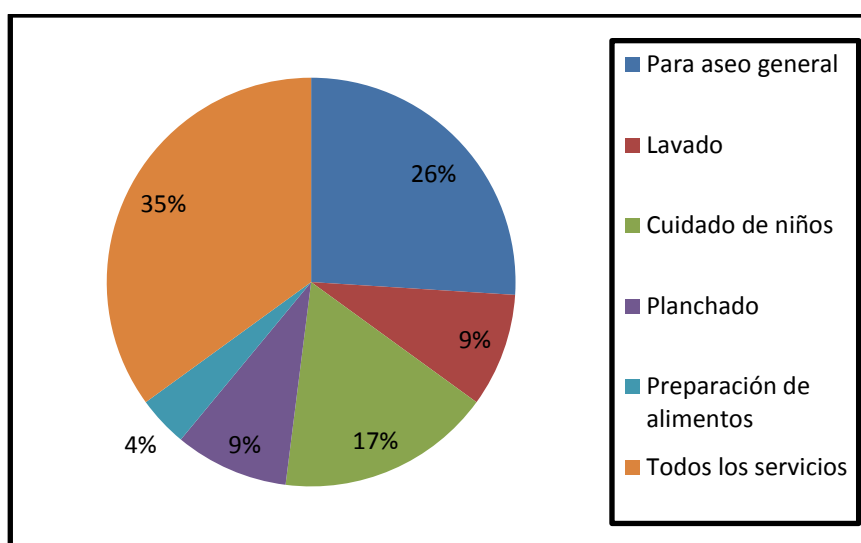
En este sentido es evidente que el 32% de la población encuestada cancelarían por el servicio doméstico un valor de \$25.000 a \$30.000, el 29% cancelarían más de \$30.000, el 14% pagarían de \$18.000 a \$22.000, el 13% cancelarían de \$22.000 a \$25.000 y el 12% pagarían de \$15.000 a \$18.000.

**Tabla 8.**

*Servicios brindados por la empresa que contrarían con frecuencia.*

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Para aseo general	97	26%
Lavado	34	9%
Cuidado de niños	65	17%
Planchado	34	9%
Preparación de alimentos	14	4%
Todos los servicios	127	35%
TOTAL	374	100%

Fuente: Encuestas a familias de estrato 2,3 y 4.



**Gráfica 8.** Servicios brindados por la empresa que contraría con frecuencia.

Fuente: Encuesta a familias de estrato 2,3 y 4.

Se puede observar que el 35% de los encuestados prefieren contratar todos los servicios ofrecidos por la empresa, el 26% lo contratarían para aseo general ya que los clientes manifiestan que es más indispensable por falta de tiempo a la hora de realizar las tareas del hogar.

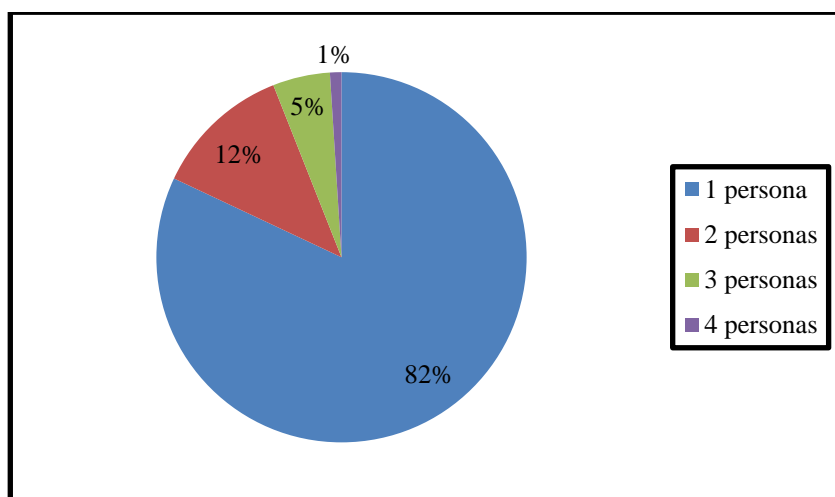
**4.4 Evaluación económica.** Permitirá identificar la rentabilidad que genera el proyecto.

**Tabla 9.**

*Contratación del personal para la realización de las tareas del hogar.*

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
1 persona	308	82%
2 personas	45	12%
3 personas	19	5%
4 personas	2	1%
TOTAL	374	100%

Fuente: Encuesta a familias de estrato 2,3 y 4.



**Gráfica 9.** Contratación del personal para la realización de las tareas del hogar.

Fuente: Encuesta a familias de estrato 2,3 y 4.

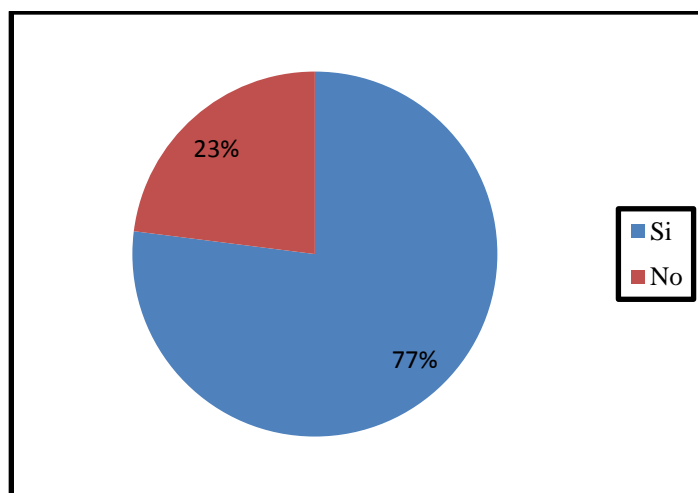
Según los datos obtenidos, las familias Ocañeras con un 82% prefieren contratar a 1 persona para la realización de cada tarea del hogar tales como, lavar, planchar, cocinar, aseo general y cuidado niños, el 12% de los encuestados contratarían a 2 personas para el servicio, el 5% acordaría contratar a 3 personas y el 1% de los encuestados seleccionaron pactaron para el servicio de 4 personas para los labores del hogar.

**Tabla 10.**

*Disposición a la contratación a los servicios ofrecidos de la empresa de servicios generales para el hogar.*

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Si	287	77%
No	87	23%
TOTAL	374	100%

Fuente: Encuestas a familias de estrato 2,3 y 4.



**Grafica 10.** Disposición a la contratación a los servicios ofrecidos de la empresa de servicios generales para el hogar

Fuente: Encuesta a familias de estrato 2,3 y 4.

La empresa de servicios domestico para el hogar, tendrá una aplicabilidad sí el mercado objetivo, que son de estrato 2,3 y 4 del municipio de Ocaña N.S, afirmen o no su disponibilidad para permanecer a la organización, frente a lo cual manejan una actitud general positiva, ya que la mayoría de los encuestados marcaron, si a la contratación de los servicios ofrecidos.

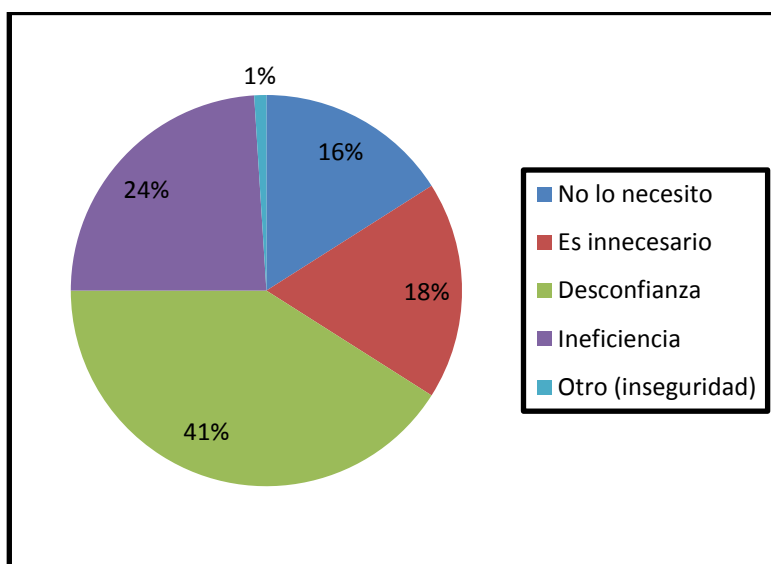


**Tabla 11.**

*Razones para la no contratación de los servicios domésticos para el hogar.*

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
No lo necesito	58	16%
Es innecesario	67	18%
Desconfianza	154	41%
Ineficiencia	91	24%
Otro (inseguridad)	4	1%
TOTAL	374	100%

Fuente: Encuestas a familias de estrato 2,3 y 4.



**Grafica 11.** Razones para la no contratación de los servicios domésticos para el hogar.

Fuente: Encuesta a familias de estrato 2,3 y 4.

El 41% de los encuestados manifiestan que no contratan los servicios domésticos por la desconfianza, puesto que manifiestan la falta de credibilidad en las personas a contratar, el 24% se observa por la ineficiencia que presta las empleadas a la hora de realizar las tareas del hogar, el 18% de las personas encuestadas dicen que es innecesario y el 16% no lo necesitan.

#### 4.5. Diagnóstico situacional.

En el municipio de Ocaña N.S, es necesaria la implementación de la empresa de servicios domésticos para el hogar con los servicios de aseo, lavado, planchado, preparación de alimentos y cuidado de niños, puesto que se ve la necesidad de la población Ocañera.

En la actualidad en el municipio de Ocaña, no existe una superficie empresarial dedicada a este tipo de prestación de servicios domésticos de una forma organizada, sistemática y que genere ciertos valores agregados, convirtiéndose, en una oportunidad de idea de negocio para la implementación.

La empresa de servicios domésticos para el hogar, deberá ofrecer un servicio de eficiencia, eficacia y calidad, suministrando los servicios con una disponibilidad permanente a la comunidad que requieran.

Se ha definido como el mercado objetivo las familias Ocañeras de estrato 2,3 y 4 del municipio, los cuales necesitan una nueva experiencia nueva con los servicios ofrecidos por la empresa, que genere confiabilidad y un alto grado de bienestar. La ubicación de la organización se realizara en el centro del municipio de Ocaña, por la disposición de flujo de personas y acceso vehicular.

En contexto la publicidad de la empresa se servicios domésticos se realizaran a través del radio específicos y televisión y través de los canales locales de la población.

El resultado anterior demuestra relativamente la aceptación que tiene la empresa de servicios domésticos, entre las familias de estrato 2,3 y 4 del municipio, recalcando que nuestros servicios ofrecidos van hacer de óptima calidad con eficiencia y eficacia y con un personal altamente idóneo para la satisfacción de las necesidades de la población.

El estudio de mercado juega un papel preponderante al momento de definir la viabilidad del proyecto, ya que sirve como base de información respecto a la demanda potencial, el precio que están dispuestos a pagar los demandantes y el establecimiento de las características y especificaciones del servicio a implementar.

En la realización de este proyecto, el estudio de mercados inicia con un sondeo acerca del contexto en donde se ubicara la empresa, en cuanto a la disponibilidad del servicio, al precio, la plaza, promoción, comercialización y competitividad del mismo.

#### **4.6. Estudio de mercado.**

El estudio de mercado juega un papel preponderante al momento de definir la viabilidad del proyecto, ya que sirve como base de información respecto a la demanda potencial, el precio que están dispuestos a pagar los demandantes y el establecimiento de las características y especificaciones del servicio a implementar.

En la realización de este proyecto, el estudio de mercados inicia con un sondeo acerca del contexto en donde se ubicara la empresa, en cuanto a la disponibilidad del servicio, al precio, la plaza, promoción, comercialización y competitividad del mismo.

**4.6.1 Descripción del servicio.** La empresa de servicios generales para el hogar, en todas sus perspectivas solucionara todas aquellas necesidades que van desde la prestación de aseo, preparación de alimentos, lavado, planchado de ropa y cuidado de niños, con un personal altamente calificado con eficiencia y eficacia para toda la población Ocañera.

Con todos los servicios prestados buscaremos un bienestar a nuestros clientes futuros brindándole confort a través de un equipo de colaboradores totalmente capacitados con conocimientos previos para la elaboración de las tareas del hogar.

#### **4.6.1.1 Características del servicio.**

**Servicio al cliente.** En la organización de servicio doméstico para el hogar se tiene como estrategia un servicio al cliente de calidad y buena fluidez verbal, la empresa buscara calidad humana, promoviendo así un ambiente de tranquilidad para todas las familias Ocañeras.

**Filosofía de servicio.** La empresa tendrá como filosofía organizacional, destacando los valores como es la organización, una buena actitud y cortesía, demostrando los actos con que se manifiesta una buena atención al cliente con respeto a los usuarios.

**Calidad.** La calidad de la empresa consistirá en tener presente las expectativas de los clientes, para poder satisfacerlas al máximo e incluso superarlas, mejorando continuamente para poder cumplir siempre los requisitos establecidos de la organización, se tendrá en cuenta la calidad del servicio y las necesidades de los clientes, capacitando constantemente a nuestros al

personal en todo aquello que les permita producir servicios idóneos y en consecuencia generar mayor confiabilidad en ellos.

**Experiencia.** El conjunto de conocimiento y aptitudes del personal que ha adquirido a partir de realizar algunas actividades profesionales en el transcurso del tiempo. La experiencia de nuestros colaboradores es un elemento muy importante para desarrollar las tareas del hogar ya que se debe tener prudencia en la preparación de alimentos, aseo, lavado y planchado y el cuidado de niños para la prestación de un servicio de alta calidad.

**Economía.** Se determinara los métodos más eficaces en cuanto los precios económicos del servicio ofrecidos para satisfacer las necesidades de aquellas familias de estrato 2,3 y 4 de la comunidad Ocañera.

**Portafolio de servicios.** Para la prestación de los servicios doméstico para el hogar, la empresa contara con el siguientes portafolios de servicios.

**Limpieza y aseo.** Labores que permitirán gozar de sus localizaciones en el hogar como un lugar sano y agradable, tendiente al uso eficiente y ahorro del agua y de agente de limpieza.

**Lavado y planchado.** Labores que al igual que la limpieza y aseo, en desarrollo de las mismas tienen principios básicos de uso eficiente y ahorro de los recursos, como es el lavado, agentes de limpieza y de flujo de energía eléctrica, ofreciendo el cuidado de las prendas y materiales de cualquier tipo.

**Preparación de alimentos.** El cliente gozara de alimentos de óptimas condiciones de higiene y gusto. Además gozara de degustar una gran variedad de platos.

**Cuidado de niños.** Es una labor que se llevara con un gran cuidado, Proponiendo por la integridad de los infantes, ofreciendo un acompañamiento.

**Características del servicio.** La empresa de servicios domestico para el hogar, se reconocerá por la razón social, logotipo y slogan.

**Nombre y/o razón social.** La empresa será registrada como Servicio doméstico, una organización unipersonal, la cual es el nombre que la identificara en todo su desarrollo productivo y vida comercial. La empresa tendrá un nombre muy fácil de recordación y representa confiabilidad en la cual la organización se comprometerá a ofrecer.

**Logotipo.** La empresa de servicios domésticos para el hogar tendrá como logotipo: calidad y responsabilidad.



Figura 1. Logo de la empresa.  
Fuente. Autor del proyecto

**4.6.2 Análisis de la demanda.** El mercado potencial de la empresa de servicios domésticos para el hogar, son familias de estrato 2,3 y 4 del municipio de Ocaña Norte de Santander, que han demostrado permanecer en la organización y en la cual se satisface la necesidad de poder contratar con los servicios especializados con las tareas del hogar.

Número de familias de estrato 2,3 y 4: 14.036

Porcentaje de aceptación: 77%

Realizando la operación tendríamos:

$14.036 \times 77\% = 10.808$ , Número de familias de los estratos 2,3 y 4, que desean contratar los servicios domésticos.

La encuesta realizada tiene un 77% de aceptación, pero teniendo en cuenta que estamos en la etapa de introducción y para hacer más realista, se tomó la decisión de trabajar con un 10% dando como resultado 1.403 en familias de estrato 2,3 y 4, realizando una proyección anual del 3%.

### **Tabla 12.**

*Proyección análisis de la demanda.*

<b>Ítem/Periodo</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
Porcentaje	10%	13%	16%	19%	22%
Cobertura	1.403	1.445	1.488	1.532	1.577

Fuente: Autor del proyecto basado en las encuestas.

**4.6.3 Determinación de la oferta.** En la actualidad en el municipio de Ocaña, no existe una empresa que preste este tipo de servicios de forma ordenada y de una forma sistemática y que genere cierto valores agregados, en la cual preste los servicios de lavado, planchado, preparación de alimentos, aseo y cuidado de niños, que actualmente brindan el servicio que ha generado un alto grado de falencias en la prestación de las tareas del hogar.

Para poder acceder al portafolio que ofrece la empresa de servicios para el hogar los clientes deben firmar un contrato de labores domésticas.

**4.6.4 Determinación de los costos.** Es la medida en la cual la empresa conozca cuáles son sus costos de producción y siempre que exista la posibilidades de reducirlo, para generar más utilidad.

**Tabla 13.**

*Costos variables.*

<b>Concepto</b>	<b>Valor</b>
Agua	\$40.000
Energía eléctrica	\$50.000
Teléfono + internet	\$70.000
<b>Total</b>	<b>\$160.000</b>

Fuente. Autor del proyecto basado en las estadísticas.

**Tabla 14.**

*Costos fijos.*

<b>Concepto</b>	<b>Valor</b>
Arrendamiento	\$700.000
<b>Total</b>	<b>\$700.000</b>

Fuente. Autor del proyecto basado en el promedio de arrendamiento en la población.



**4.6.5 Determinación de los precios.** La empresa de servicios domésticos para el hogar fijara los precios de los servicios de lavado y planchado, aseo, preparación de alimentos y cuidado de niños, estará basado en el análisis realizado por el mercado potencial, a través de la recolección de información.

Para este punto en particular, el valor establecido es aproximadamente de \$35.000 por la prestación de los servicios completos y \$9.990 la hora por servicios prestado para el servicio, la adquisición de este servicio será por lo menos dos horas.

**Tabla 15.**

*Valor de los servicios prestados Completos (8 horas)*

<b>Precios de los servicios</b>	<b>Precio</b>
Servicio de aseo	\$40.000
Servicio de lavado	\$30.000
Servicio de planchado	\$30.000
Servicio de preparación de alimentos	\$25.000
Cuidado de niños	\$40.000

Fuente: Autor del proyecto basado en las encuestas.

**Tabla 16.**

*Proyección de los precios de la empresa proyectados a cinco años.*

<b>Periodo/ ítem</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
Servicio de aseo	\$40.000	\$42.309	\$44.763	\$47.359	\$50.105
Servicio de lavado	\$30.000	\$31.729	\$33.569	\$35.516	\$37.576
Servicio de planchado	\$30.000	\$31.729	\$33.569	\$35.516	\$37.576
Servicio de preparación de alimentos	\$25.000	\$26.439	\$27.972	\$29.594	\$31.310
Cuidado de niños	\$40.000	\$42.309	\$44.763	\$47.359	\$50.106

Fuente: Autor del proyecto de acuerdo a la inflación.

Para ajustar los precios a una mejor precisión, se tomara el incremento de la inflación para el año 2018 del 5,8%

**Tabla 17.**

*Pago de los servicios prestados por cada operario.*

<b>Pago por servicios</b>	<b>Saldo</b>
Servicio de aseo	\$30.000
Servicio de lavado	\$22.500
Servicio de planchado	\$22.500
Servicio de preparación de alimentos	\$18.750
Cuidado de niños	\$30.000

Fuente: Autor del proyecto basado en las encuestas

Nota. Los operarios reciben un 75% del valor de los servicios.

**Tabla 18.**

*Comisión de la empresa por los servicios domésticos.*

<b>Precios por comisión</b>	<b>Saldo</b>
Servicio de aseo	\$10.000
Servicio de lavado	\$7.500
Servicio de planchado	\$7.500
Servicio de preparación de alimentos	\$6.250
Cuidado de niños	\$10.000

Fuente: Autor del proyecto de acuerdo a la comisión empresarial.

Nota. La empresa recibe un 25% del valor de los servicios.

#### **4.6.6 Canal de distribución.**

Una vez definido los clientes potenciales, se utilizara el canal de distribución directo.



Figura 2. Canal de distribución.

#### **4.6.7 Estrategias de publicidad y promoción.**

La publicidad representa cosas diferentes para para diversas personas. Es un negocio un arte, una institución y un fenómeno cultural que ayuda a la organización en general. La publicidad es el medio más importante para darse conocer y es el intermedio para llegar al segmento del mercado en el menor tiempo posible. Una de las grandes ventajas que tiene el municipio de Ocaña en el cual la provincia cuenta con medios masivos de comunicación.

Para introducir la empresa en el mercado local se realizara un spot publicitario de importancia adquisición de los servicios de la organización para medios locales, así mismo, se realizara cuñas radiales, como también, se extenderá una comunicación por medio de las redes sociales.

**4.6.7.1 Objetivos de la publicidad.** Con la publicidad de la empresa de servicios domésticos para el hogar, se pretende informar a las familias Ocañeras del servicio y permitir a través de esto la información y la percepción.

Dar a conocer la organización a través de un logo y un slogan que la identifique para el posicionamiento de la misma en el mercado.

Llegar a nuestros futuros clientes con estrategias publicitarias, adecuadas y novedosas que generen atención.

Seleccionar el medio de comunicación más adecuado para ofrecer el servicio.

Diseñar estrategias de lanzamiento de los servicios, que permita la captación de todas las familias de la población de Ocaña y demostrar con claridad los servicios ofrecidos por la empresa de servicio doméstico para el hogar en el municipio de Ocaña Norte de Santander.

**4.7 Estudio técnico.** En esta investigación se logra conocer y analizar aspectos tales como: tamaño del proyecto, proyecciones, localizaciones, material e insumo y equipos necesarios con el objetivo de cumplir con las disposiciones para un excelente funcionamiento de la empresa de Servicios domésticos para el hogar en el municipio de Ocaña.

**4.7.1 Tamaño del proyecto.** La aceptación por parte del tamaño del mercado objetivo en la empresa de servicios domésticos para el hogar, es de un 77%, es un porcentaje considerado como conveniente para la posible puesta en marcha del proyecto, dando un resultado de familias de estrato 2,3 y 4 de la ciudad.

$$14.036 \times 77\% = 10.808, \text{ Número de familias.}$$

Pretendiendo ser equitativo, asumiendo un avance y teniendo en cuenta que la organización está en un estado de introducción al mercado, se trabajara con un 10% del número de las familias Ocañeras.

$$14.036 \times 10\% = 1.403 \text{ familias Ocañeras.}$$

**4.7.1.1 Proyecciones de la capacidad del proyecto.** Para las proyecciones del estudio del proyecto se toma como un punto de partida el inciso anterior de un 3% anual.

**Tabla 19.**

*Proyecciones de familias de la empresa de servicio doméstico.*

<b>Ítem/Periodo</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
Porcentaje	10%	13%	16%	19%	22%
Cobertura	1.403	1.445	1.488	1.532	1.577

Fuente: Autor del proyecto basado en la cobertura de un 10% anual.

Se iniciara con una cobertura del 10% aumentando cada año con un valor del 3% en el cual el resultado permite a cualquier cambio en realizar.

#### **4.7.2 Requerimiento del recurso humano.**

**Tabla 20.**

*Recursos humanos requeridos.*

<b>Cargo</b>	<b>Cantidad</b>
Gerente	1
Secretaria	1
Contador	1
Operarios	45

Fuente: Autor de acuerdo a la necesidad de la formulación del proyecto

#### **4.7.3 Requerimiento de propiedad, planta y equipo.**

**Tabla 21.***Muebles y enseres de oficina*

<b>Ítem</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Valor</b>
Escritorios	2	\$440.000
Sillas ergonómicas	2	\$360.000
Sillas plásticas	4	\$333.200
Calculadora	1	\$45.000
Papelera	1	\$18.000
<b>Total</b>		<b>\$1.196.200</b>

Fuente: Autor del proyecto basado en los precios actuales de Linio.

**Tabla 22.***Equipo de computación y comunicación*

<b>Ítem</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Valor</b>
Computador de escritorio	1	\$800.000
Impresora	1	\$580.000
<b>Total</b>		<b>\$1.380.000</b>

Fuente: Autor del proyecto basado en los precios actuales de Linio

**4.7.4 Macro localización.** El proyecto se planea su localización en el municipio de Ocaña Norte de Santander.

**4.7.5 Micro localización.** La empresa de servicios domésticos para el hogar estará ubicada en el centro del municipio de Ocaña, siendo un sector estratégico para el objetivo social de la organización.

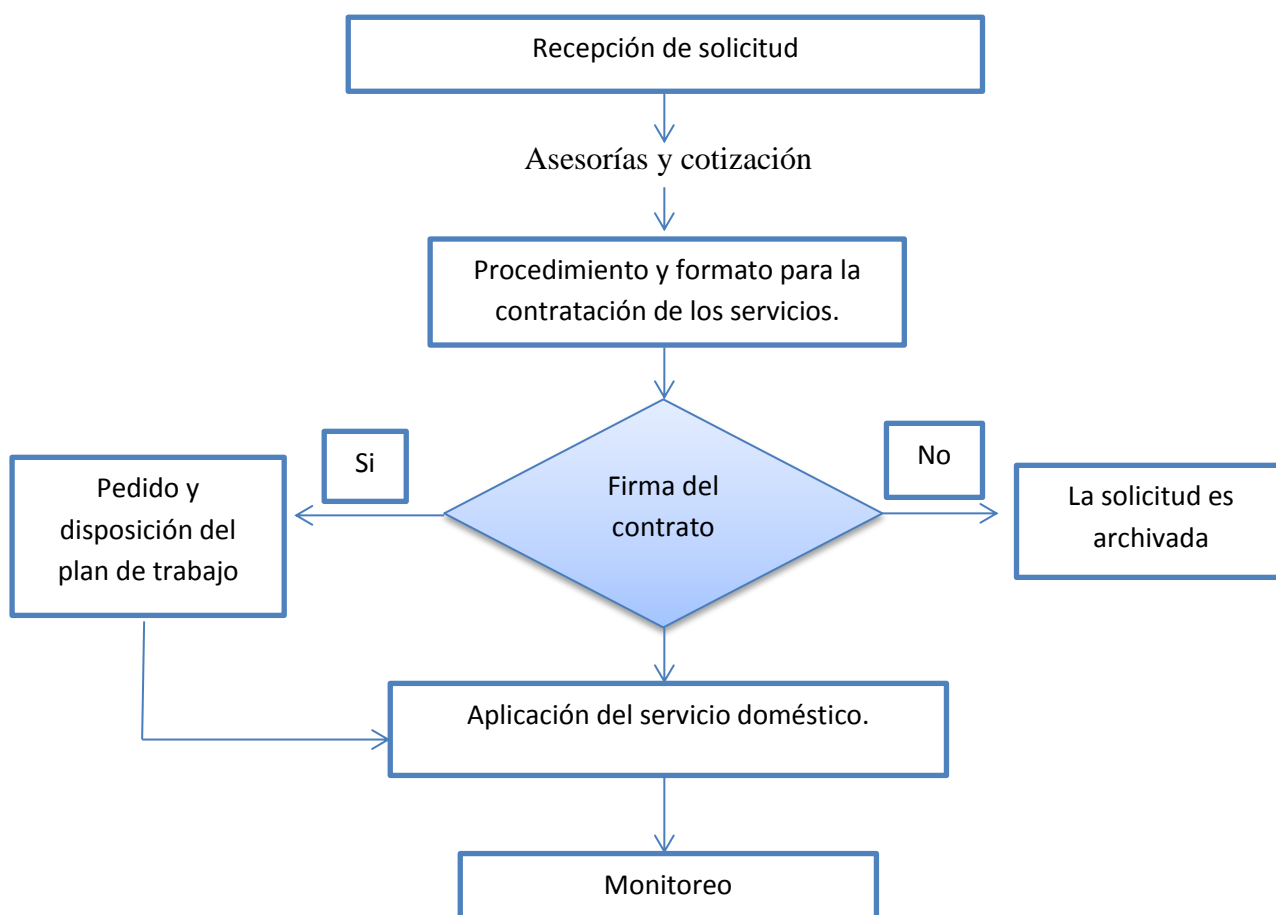
**4.7.6 Distribución en planta.** La adecuada ubicación de los activos fijos de la Empresa de servicios domésticos para el hogar, es un factor muy importante para su funcionamiento,

razón por la cual se organizan de tal manera que se dé una atrayente presencia a la organización y refleje calidad y responsabilidad ante los clientes y población en general.

La empresa de servicios domésticos para el hogar, se subdivide en tres áreas establecidas en las cuales son:

- ✓ Oficina del gerente
- ✓ Despacho secretaria general y recepción.
- ✓ Sala de espera

#### 4.7.7 Proceso de prestación de servicios.



**Figura 3.** Actividad en el proceso de servicio.

Fuente. Autor del proyecto basado en la materia formulación de proyectos.

**4.7.8 Necesidades de recursos humanos.** Se contara con una secretaria y un gerente, especializado en las actividades en realizar.

Respecto al sueldo de la secretaria y el gerente, estarán empleados bajo un contrato laboral en el que se encuentran los elementos de remuneración, subordinación y prestación personal del servicio, con el fin de que cumplan con sus funciones y responsabilidades dentro de la organización.

**Tabla 23.**

*Nómina del gerente.*

<b>Conceptos</b>	<b>%</b>	<b>Valor</b>
Salario del gerente		\$2.213.151
Auxilio de transporte		\$0
<b>Subtotal</b>		<b>\$2.213.151</b>
Cesantías	8,33%	\$184.355
Prima de servicios	8,33%	\$184.355
Interés por cesantías	1%	\$22.132
Vacaciones	4,17%	\$92.288
<b>Subtotal Prestaciones sociales</b>	<b>21,83%</b>	<b>\$483.130</b>
Aporte a la salud	8,50%	\$188.118
Aporte a la pensión	12%	\$265.578
Aporte ARL	0,52%	\$11.508
<b>Subtotal seguridad social</b>	<b>21,02%</b>	<b>\$465.204</b>
Sena	2%	\$44.263
ICBF	3%	\$66.395
Subsidio familiar	4%	\$88.526
<b>Subtotal aporte parafiscales</b>	<b>9%</b>	<b>\$199.184</b>
<b>Total costo de personal Gerente</b>		<b>\$3.360.669</b>

Fuente: Autor del proyecto.

Nota. La nómina del gerente de la empresa, con la relación de todos los requerimientos legales.



**Tabla 24.***Nómina de la secretaria.*

<b>Conceptos</b>	<b>%</b>	<b>Valor</b>
Salario mínimo legal vigente		\$737.717
Auxilio de transporte		\$83.140
<b>Subtotal</b>		<b>\$820.857</b>
Cesantías	8,33%	\$61.452
Prima de servicios	8,33%	\$61.452
Interés por cesantías	1%	\$7.377
Vacaciones	4,17%	\$30.763
<b>Subtotal Prestaciones sociales</b>	<b>21,83%</b>	<b>\$161.044</b>
Aporte a la salud	8,50%	\$62.706
Aporte a la pensión	12%	\$88.526
Aporte ARL	0,52%	\$3.836
<b>Subtotal seguridad social</b>	<b>21,02%</b>	<b>\$155.068</b>
Sena	2%	\$14.754
ICBF	3%	\$22.131
Subsidio familiar	4%	\$29.509
<b>Subtotal aporte parafiscales</b>	<b>9%</b>	<b>\$66.395</b>
Total costo de secretaria		\$1.203.364

Fuente: Autor

Nota. La nómina de la secretaria de la empresa, con la relación de todos los requerimientos legales.

**4.7.8.1 Remuneración de los operarios.** El contrato que se dispone para los operarios del servicio doméstico para el hogar, es un contrato por orden de prestación de servicios (OPS), debido a que lo devengado depende de la asignación de horas laboradas, en donde no hay subordinación directa sino que se requiere es el cumplimiento de la prestación del servicio en el plazo acordado. La empresa de servicios domésticos, establece como remuneración por lo mínimo a los colaboradores será de \$750.000 mensual. De acuerdo a la producción, se contratara aproximadamente 45 personas por OPS.

**4.8.8.2 Remuneración del contador.** El tipo de contrato que se dispone para el contador de la compañía de servicios domésticos para el hogar, es un contrato por orden de prestación de

servicios (OPS), debido a lo devengado por el contador es dependiendo al trabajo hecho para la empresa. Los de servicios de la empresa domésticos para el hogar, establece como remuneración por lo mínimo de \$450.000 mensuales. Este servicio será vinculado en la organización como un staff.

#### **4.8 Estudio administrativo y legal.**

**4.8.1 Misión.** La empresa Ocañera de servicios domésticos, es una organización dedicada a la realización de las tareas del hogar tales como, aseo, lavado, planchado, preparación de alimentos y cuidado de niños con responsabilidad y calidad.

**4.8.2 Visión.** La empresa de servicio doméstico, se consolidara en el año 2024 como una empresa regional, líder en el Norte de Santander y reconocida por su decisivo aporte al desarrollo empresarial y social.

**4.8.3 Políticas.** La empresa de servicios domésticos, cuenta con unas políticas organizacionales que permite el desarrollo de un servicio de calidad.

Prestar el servicio doméstico, facilitando las tareas cotidianas del hogar Ocañero de una manera eficiente y eficaz.

Contratación de colaboradores que tengan experiencia laboral que brinde seguridad a nuestros clientes.

Mejoramiento continuo de todas aquellas sugerencias e inquietudes que puedan presentar todos nuestros clientes.

Motivación constante mediante actividades de integración y reconocimiento monetario

**4.8.4 Estrategias administrativas** La empresa de servicios domésticos, tiene como estrategias administrativas:

Contratar personal altamente calificado brindando estabilidad laboral y monetaria.

Un portafolio integral con diversidad de servicios para el hogar que conlleve la satisfacción de nuestros clientes.

Brindar un servicio al cliente excelente, ofreciendo una buena y rápida atención con un trato amistoso y cortés.

Capacitar a todos nuestros colaboradores a través del Sena para instaurar la confianza, cooperativismo y sentido de pertenencia con la organización.

Crear y mantener un sistema de información y métodos para asegurar una eficiente red de comunicación.

Tener en cuenta momentos especiales de nuestros clientes para así incentivarlos a continuar en nuestra organización.

**4.8.5 Objetivo General.** Ofrecer un servicio con calidad y responsabilidad en lavado, planchado, aseo general, preparación de alimentos y cuidado de niños en el municipio de Ocaña.

**4.8.5.1 Objetivos específicos.** Servicios domésticos tiene como principal los objetivos específicos:

Poner en práctica toda la información, normatividad y procedimientos necesarios a todo nuestro personal de la empresa.

Capacitar a todos nuestros colaboradores a través del Sena para un servicio de calidad con eficiencia y eficacia.

Difundir los servicios ofrecidos por la empresa.

Inculcar respeto y cuidado al medio ambiente para así crear cultura en la ciudad de Ocaña.

Garantizar la calidad en todos nuestros servicios, mejores precios del mercado y satisfacer las necesidades de los clientes.

**4.8.6 Valores corporativos.**

Respeto: Todos nuestros empleados y clientes de la empresa tendrán respeto a la dignidad, no serán explotados con sus derechos.

Equidad: Igualdad en trato para todos aquellos colaboradores de la organización.

Responsabilidad: tener un gran sentido de pertenencia respondiendo a todas las labores contratadas.

Calidad: Prestar un servicio de óptima calidad para satisfacer al cliente.

Eficiencia. Nos esforzaremos para realizar de una forma ordena nuestro trabajo y atender a nuestros clientes de una manera honesta y responsable y minizando todos los recursos del hogar.

**4.8.7 Organigrama.** Muestra jerarquía de los cargos y la comunicación que debe existir entre los empleados de la organización.

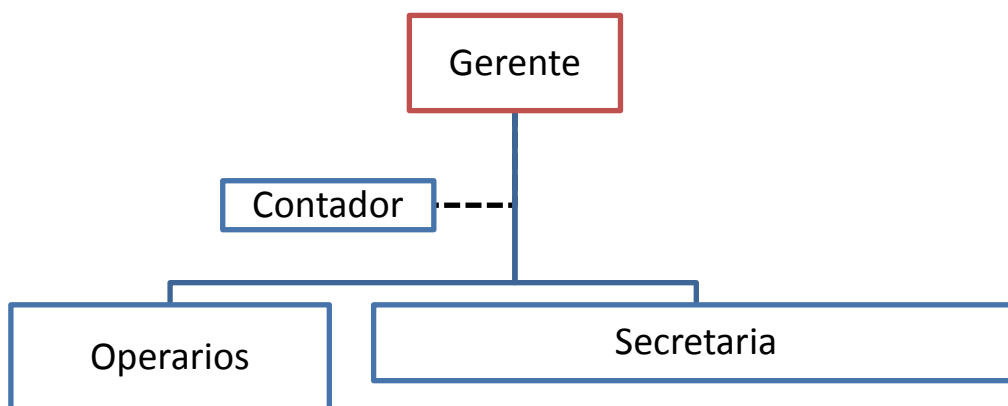


Figura 4. Organigrama  
Fuente: Autor del proyecto.

**4.8.8 Descripción y perfil de cargos.** En el organigrama, describe todas las funciones, de cada área de la empresa de servicios domésticos y describe los requerimientos para cada uno de ellos.

**4.8.8.1 Manual de funciones.** El manual de funciones de la empresa de servicios domésticos, es el instrumento o herramienta de trabajo que contiene el conjunto de normas y tareas a desarrollar y será elaborado técnicamente basado en respectivos procedimientos.

**Tabla 25.**

*Manual de funciones del gerente.*

Descripción del cargo	
Nombre del cargo	Gerente
Análisis del cargo	
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Realizar evaluaciones periódicas acerca del cumplimiento de las áreas de la empresa.</li> <li>- Planear y desarrollar metas a corto y largo plazo, junto con objetivos mensuales.</li> <li>- Representar la empresa judicial y extrajudicial.</li> <li>- Mantener las relaciones con los clientes de la empresa de servicios domésticos en la ciudad de Ocaña.</li> <li>- Organizar el pago de los colaboradores de OPS.</li> </ul>
Requisitos	Ser administrador de empresas.

Fuente. Autor del proyecto.

**Tabla 26.***Manual de funciones del contador.*

Descripción del cargo	
Nombre del cargo	Contador
Análisis del cargo	
Funciones	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Organización y sistematización de los registros de la empresa semestralmente.</li> <li>- Registro de los ingresos y egresos de la empresa de servicios domésticos.</li> <li>- Calculo de los pagos tributarios deducciones y restricciones.</li> <li>- Realización del balance general de la empresa de servicios domésticos.</li> </ul>
Requisitos	Educación
	Título de contador publico
Tipo de contrato	Orden de prestación de servicios.
Fuente. Autor del proyecto.	

**Tabla 27.***Manual de funciones de la secretaria*

Descripción del cargo	
Nombre del cargo	Secretaria
Análisis del cargo	
Funciones	

---

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Atender a los clientes y recibir llamadas.</li> <li>- Dar el trámite respectivo de la correspondencia.</li> <li>- Organizar los registros diarios de la empresa de servicios domésticos.</li> <li>- Asignar labores a los operarios de la empresa.</li> <li>- Verificar toda la documentación requerida por la empresa para la prestación de los servicios.</li> <li>- Informar al gerente cualquier eventualidad que pueda perjudicar a la organización.</li> <li>- Registro de la documentación de los clientes al sistema de la empresa.</li> <li>- Mantener orden en la oficina.</li> </ul>
Requisitos	<p>Educación</p> <p>Titulo de Bachiller Académico y capacitación del Sena</p> <p>Conocimiento del manejo del computador.</p> <p>Habilidades.</p> <p>Excelente presentación personal, fluidez verbal, manejo de relaciones interpersonales, honesto y responsable en su deber.</p>
Tipo de contrato	Termino fijo.

---

Fuente. Autor del proyecto.

**Tabla 28.**

*Manual de procedimientos para los operarios por OPS.*

---

Descripción del cargo	
Nombre del cargo	Operarios por OPS
	Análisis del cargo
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Realizar la labor asignada por la empresa de servicios domésticos, ser eficientes y eficaces para prestar un servicio de óptima calidad.</li> </ul>

---








Requisitos	Ser honesto, responsable y tener la una capacitación del Sena.
Tipo de contrato	Orden de prestación de servicios.

Fuente. Autor del proyecto.


**4.8.9 Manual de procedimientos.** Es la descripción de las funciones de la empresa de Servicios domésticos. Para la realización de este proyecto se tendrá en cuenta unas figuras que explica cada paso a realizar para la contratación de las tareas del hogar Ocañero.

### Simbología.

Simbología	Denominación	Descripción
	Operación	Indica que se altera el estado de un elemento con el que se está trabajando, buscan información, emitir un formulario.
	Transporte	Indica el traslado físico de los trabajadores, materiales y equipo de un lugar a otro.
	Inspección	Indica verificar cantidad y calidad conforme a especificaciones establecidas
	Archivar	Indica depósito de un objeto bajo vigilancia según criterio de clasificación.
	Demora	Periodo de tiempo en el que se registra inactividad ya sea de trabajadores, materiales y equipo.

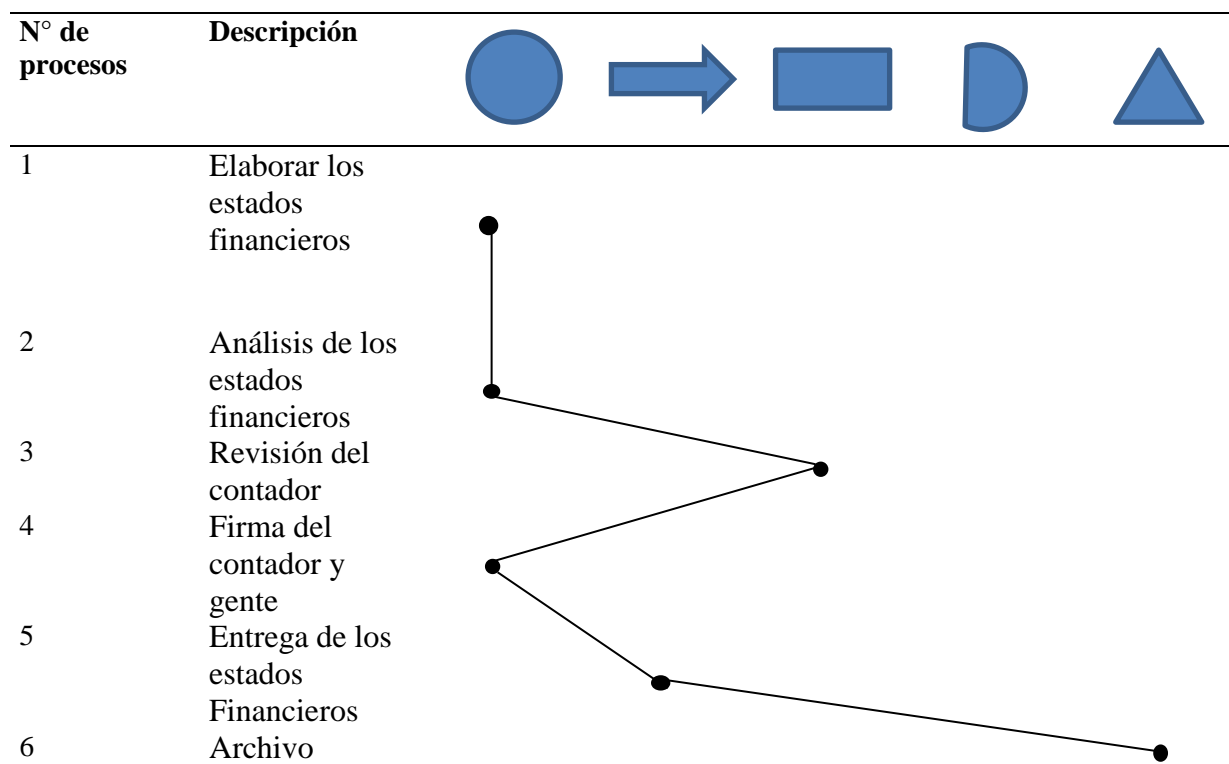
Fuente. Autor del proyecto.

### Procedimiento para el gerente

N° de procesos	Descripción	
1	Planear, organizar, dirigir y controlar	●
2	Suscribir actos y contratos, Analizar la dirección en las áreas de la empresa.	●
3	Analizar e informar a la junta de socios.	●
4	Vigilar el cumplimiento de las normas contables y administrativas.	●
5	Representar a la empresa en todos los eventos.	●
6	Velar por el cumplimiento del reglamento interno de trabajo.	●

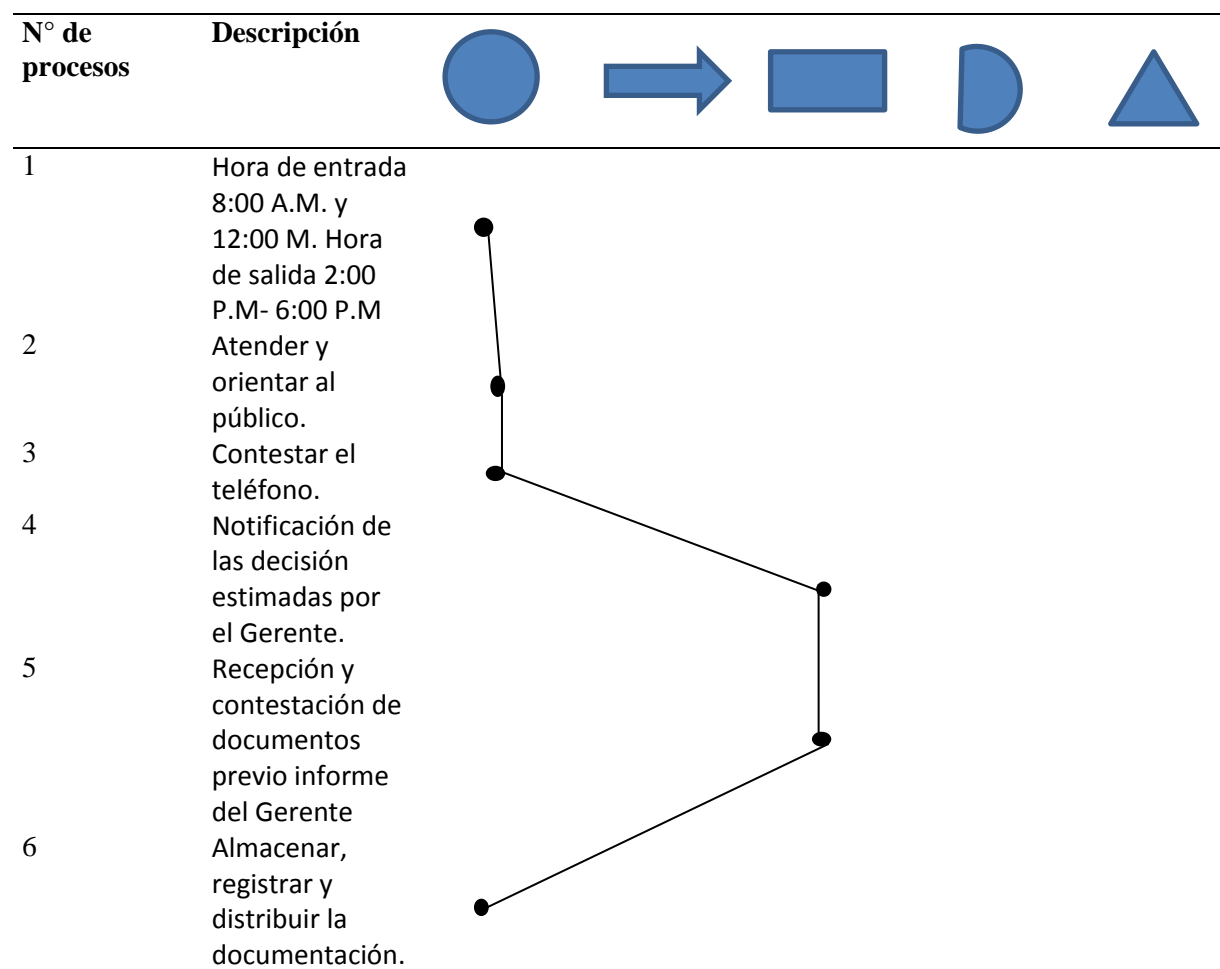
Fuente. Autor del proyecto.

## Procedimiento para el contador




Fuente. Autor del proyecto.

## Procedimiento para la secretaria



Fuente. Autor del proyecto.

## Procedimientos para los operarios

N° de procesos	Descripción	
1	Corresponder a las funciones asignadas por la empresa	●
2	Mantener relaciones adecuadas con los clientes	●
3	Responder por los elementos del hogar.	●

Fuente. Autor del proyecto.

### 4.8.10 Reglamento interno.

#### **Reglamento interno de la empresa de servicios domésticos para el hogar.**

De acuerdo con los art.104 y siguientes del Código sustantivo del trabajo, están obligados a tener un reglamento interno de trabajo todos los empleadores (personas naturales o jurídicas) que ocupen a más de cinco (5) trabajadores de carácter permanente, si la empresa es comercial; o las que ocupen a más de diez (10), si la empresa es industrial; o las que ocupen a más de 20, si la empresa está dedicada a actividades agrícolas, ganaderas o forestales.

Así mismo, si la empresa es de economía mixta (es decir, aquellas cuyo patrimonio lo componen aportes de capital privado y aportes de empresas del Estado), la obligación de tener

un reglamento de trabajo existirá si tal empresa (sin importar su actividad) ocupa a más de diez (10) trabajadores

Por consiguiente, a continuación se muestra un modelo de “Reglamento interno de Trabajo” en el que se incluyen las cláusulas más comunes con las cuales se cumplan los requisitos mínimos exigidos para dichos reglamentos según la norma del art.108 del Código Sustantivo del Trabajo

## **REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO**

### **CAPÍTULO I**

ART. 1º—El presente reglamento interno de trabajo prescrito por la empresa de SERVICIOS DOMESTICOS,, de la ciudad de Ocaña y a sus disposiciones quedan sometidas tanto la empresa como todos sus trabajadores. Este reglamento hace parte de los contratos individuales de trabajo, celebrados o que se celebren con todos los trabajadores, salvo estipulaciones en contrario, que sin embargo sólo pueden ser favorables al trabajador.

### **CAPÍTULO II**

#### **Condiciones de admisión**

ART. 2º—Quien aspire a desempeñar un cargo en la empresa de auxiliar contable debe hacer la solicitud por escrito para su registro como aspirante y acompañar los siguientes documentos:

- a) Cédula de ciudadanía o tarjeta de identidad según sea el caso.
  
- b) Autorización escrita del Ministerio de la Protección Social o en su defecto la primera autoridad local, a solicitud de los padres y, a falta de estos, el defensor de familia, cuando el aspirante sea menor de dieciocho (18) años.

c) Certificado del último empleador con quien haya trabajado en que conste el tiempo de servicio, la índole de la labor ejecutada y el salario devengado.

d) Certificado de personas honorables sobre su conducta y capacidad y en su caso del plantel de educación donde hubiere estudiado.

PAR.—El empleador podrá establecer en el reglamento, además de los documentos mencionados, todos aquellos que considere necesarios para admitir o no admitir al aspirante sin embargo, tales exigencias no deben incluir documentos, certificaciones o datos prohibidos expresamente por las normas jurídicas para tal efecto así, es prohibida la exigencia de la inclusión en formatos o cartas de solicitud de empleo “datos acerca del estado civil de las personas, número de hijos que tenga, la religión que profesan o el partido político al cual pertenezca” (L. 13/72, art. 1°); lo mismo que la exigencia de la prueba de gravidez para las mujeres, solo que se trate de actividades catalogadas como de alto riesgo (art. 43, C.N., arts. 1° y 2°, Convenio N° 111 de la OIT, Res. 3941/94 del Mintrabajo), el examen de sida (D.R. 559/91, art. 22), ni la libreta militar (D. 2150/95, art. 111).

### **PERÍODO DE PRUEBA**

ART. 3°—La empresa una vez admitido el aspirante podrá estipular con él un período inicial de prueba que tendrá por objeto apreciar por parte de la empresa, las aptitudes del trabajador y por parte de este, las conveniencias de las condiciones de trabajo (CST, art. 76).



ART. 4º—El período de prueba debe ser estipulado por escrito y en caso contrario los servicios se entienden regulados por las normas generales del contrato de trabajo (CST, art. 77, num. 1º).

ART. 5º—El período de prueba no puede exceder de dos (2) meses. En los contratos de trabajo a término fijo, cuya duración sea inferior a 1 año, el período de prueba no podrá ser superior a la quinta parte del término inicialmente pactado para el respectivo contrato, sin que pueda exceder de dos meses.

Cuando entre un mismo empleador y trabajador se celebren contratos de trabajo sucesivos, no es válida la estipulación del período de prueba, salvo para el primer contrato (L. 50/90, art. 7º).

ART. 6º—Durante el período de prueba, el contrato puede darse por terminado unilateralmente en cualquier momento y sin previo aviso, pero si expirado el período de prueba y el trabajador continuare al servicio del empleador, con consentimiento expreso o tácito, por ese solo hecho, los servicios prestados por aquel a este, se considerarán regulados por las normas del contrato de trabajo desde la iniciación de dicho período de prueba. Los trabajadores en período de prueba gozan de todas las prestaciones (CST, art. 80).

### **CAPÍTULO III**

## **Trabajadores accidentales o transitorios**

ART. 7°—Son meros trabajadores accidentales o transitorios, los que se ocupen en labores de corta duración no mayor de un mes y de índole distinta a las actividades normales de la empresa. Estos trabajadores tienen derecho, además del salario, al descanso remunerado en dominicales y festivos (CST, art. 6°).

### **CAPÍTULO IV**

#### **Horario de trabajo**

ART. 8°—Las horas de entrada y salida de los trabajadores son las que a continuación se expresan así:

Días laborables. (Ejemplo: los días laborables para el personal administrativo son de lunes a sábado medio día y para el personal operativo de lunes a domingo).

Ejemplos

Personal administrativo

Lunes a viernes

Mañana:

8:00 a.m. a 12:00 m.

Hora de almuerzo:

12:00 m. a 1:00 p.m.

Tarde:

1:00 p.m. a 5:00 p.m.

Sábado

Hora de entrada:

Hora de salida:

Con períodos de descanso de diez minutos en cada turno de tales a tales horas.

Personal operativo: por turnos rotativos

Primer turno:

6:00 a.m. a 2:00 p.m.

Segundo turno:

2:00 p.m. a 10:00 p.m.

Tercer turno:

10:00 p.m. a 6:00 a.m.

Con períodos de descanso de diez minutos.

PARRAFO. —Para las empresas que laboran el día domingo. Por cada domingo o festivo trabajado se reconocerá un día compensatorio remunerado a la semana siguiente.

PARRAFO. 1°—Cuando la empresa tenga más de cincuenta (50) trabajadores que laboren cuarenta y ocho (48) horas a la semana, estos tendrán derecho a que dos (2) horas de dicha jornada, por cuenta del empleador, se dediquen exclusivamente a actividades recreativas, culturales, deportivas o de capacitación (L. 50/90, art. 21).

PARRAFO. 2°—Jornada laboral flexible. (L. 789/2002, art. 51) Modificó el inciso primero del literal C), incluyó el d) artículo 161 del Código Sustantivo del Trabajo.

c) El empleador y el trabajador pueden acordar temporal o indefinidamente la organización de turnos de trabajo sucesivos, que permitan operar a la empresa o secciones de la misma sin solución de continuidad durante todos los días de la semana, siempre y cuando el respectivo turno no exceda de seis (6) horas al día y treinta y seis (36) a la semana.

d) El empleador y el trabajador podrán acordar que la jornada semanal de cuarenta y ocho (48) horas se realice mediante jornadas diarias flexibles de trabajo, distribuidas en máximo seis días a la semana con un día de descanso obligatorio, que podrá coincidir con el domingo. En este, el número de horas de trabajo diario podrá repartirse de manera variable durante la respectiva semana y podrá ser de mínimo cuatro (4) horas continuas y hasta diez (10) horas diarias sin lugar a ningún recargo por trabajo suplementario, cuando el número de horas de trabajo no exceda el promedio de cuarenta y ocho (48) horas semanales dentro de la jornada ordinaria de 6 a.m. a 10 p.m. (L. 789/2002, art. 51).

## **CAPÍTULO V**

### **Las horas extras y trabajo nocturno**

ART. 9º—Trabajo ordinario y nocturno. Artículo 25 Ley 789 de 2002 que modificó el artículo 160 del Código Sustantivo del Trabajo quedará así:

1. Trabajo ordinario es el que se realiza entre las seis horas (6:00 a.m.) y las veintidós horas (10:00 p.m.).

2. Trabajo nocturno es el comprendido entre las veintidós horas (10:00 p.m.). y las seis horas (6:00 a.m.).

ART. 10. —Trabajo suplementario o de horas extras es el que se excede de la jornada ordinaria y en todo caso el que excede la máxima legal (CST, art. 159).

ART. 11.—El trabajo suplementario o de horas extras, a excepción de los casos señalados en el artículo 163 del Código Sustantivo del Trabajo, sólo podrá efectuarse en dos (2) horas diarias y mediante autorización expresa del Ministerio de la Protección Social o de una autoridad delegada por este (D. 13/67, art. 1°).

ART. 12.—Tasas y liquidación de recargos.

1. El trabajo nocturno, por el solo hecho de ser nocturno se remunera con un recargo del treinta y cinco por ciento (35%) sobre el valor del trabajo ordinario diurno, con excepción del caso de la jornada de treinta y seis (36) horas semanales prevista en el artículo 20 literal c) de la Ley 50 de 1990.

2. El trabajo extra diurno se remunera con un recargo del veinticinco por ciento (25%) sobre el valor del trabajo ordinario diurno.

3. El trabajo extra nocturno se remunera con un recargo del setenta y cinco por ciento (75%) sobre el valor del trabajo ordinario diurno.

4. Cada uno de los recargos antedichos se produce de manera exclusiva, es decir, sin acumularlo con alguno otro (L. 50/90, art. 24).

PARRAFO. —La empresa podrá implantar turnos especiales de trabajo nocturno, de acuerdo con lo previsto por el Decreto 2352 de 1965.

ART. 13.—La empresa no reconocerá trabajo suplementario o de horas extras sino cuando expresamente lo autorice a sus trabajadores de acuerdo con lo establecido para tal efecto en el artículo 11 de este reglamento.

PARRAFO. 1º—En ningún caso las horas extras de trabajo, diurnas o nocturnas, podrán exceder de dos (2) horas diarias y doce (12) semanales.

PARRAFO. 2º—Descanso en día sábado. Pueden repartirse las cuarenta y ocho (48) horas semanales de trabajo ampliando la jornada ordinaria hasta por dos horas, por acuerdo entre las partes, pero con el fin exclusivo de permitir a los trabajadores el descanso durante todo el sábado. Esta ampliación no constituye trabajo suplementario o de horas extras.

## **CAPÍTULO VI**

### **Días de descanso legalmente obligatorios**

ART. 14.—Serán de descanso obligatorio remunerado, los domingos y días de fiesta que sean reconocidos como tales en nuestra legislación laboral.

1. Todo trabajador, tiene derecho al descanso remunerado en los siguientes días de fiesta de carácter civil o religioso: 1º de enero, 6 de enero, 19 de marzo, 1º de mayo, 29 de junio, 20 de julio, 7 de agosto, 15 de agosto, 12 de octubre, 1º de noviembre, 11 de noviembre, 8 y 25 de diciembre, además de los días jueves y viernes santos, Ascensión del Señor, Corpus Christi y Sagrado Corazón de Jesús.

2. Pero el descanso remunerado del seis de enero, diecinueve de marzo, veintinueve de junio, quince de agosto, doce de octubre, primero de noviembre, once de noviembre, Ascensión del Señor, Corpus Christi y Sagrado Corazón de Jesús, cuando no caigan en día lunes se trasladarán al lunes siguiente a dicho día. Cuando las mencionadas festividades caigan en domingo, el descanso remunerado, igualmente se trasladará al lunes.

3. Las prestaciones y derechos que para el trabajador originen el trabajo en los días festivos, se reconocerá en relación al día de descanso remunerado establecido en el inciso anterior (L. 51, art. 1º, dic. 22/83).

PARRAFO. 1º—Cuando la jornada de trabajo convenida por las partes, en días u horas, no implique la prestación de servicios en todos los días laborables de la semana, el trabajador tendrá derecho a la remuneración del descanso dominical en proporción al tiempo laborado (L. 50/90, art. 26, num. 5º).

PARRAFO. 2°—Labores agropecuarias. Los trabajadores de empresas agrícolas, forestales y ganaderas que ejecuten actividades no susceptibles de interrupción, deben trabajar los domingos y días de fiesta remunerándose su trabajo en la forma prevista en el artículo 25 de la Ley 789 de 2002 y con derecho al descanso compensatorio (L. 50/90, art. 28).

PARRAFO. 3°—Trabajo dominical y festivo. (L. 789/2002, art. 26) modificó artículo 179 del Código Sustantivo del Trabajo.

1. El trabajo en domingo y festivos se remunerará con un recargo del setenta y cinco por ciento (75%) sobre el salario ordinario en proporción a las horas laboradas.

2. Si con el domingo coincide otro día de descanso remunerado sólo tendrá derecho el trabajador, si trabaja, al recargo establecido en el numeral anterior.

3. Se exceptúa el caso de la jornada de treinta y seis (36) horas semanales previstas en el artículo 20 literal c) de la Ley 50 de 1990 (L. 789/2002, art. 26).

PARRAFO. 3.1.—El trabajador podrá convenir con el empleador su día de descanso obligatorio el día sábado o domingo, que será reconocido en todos sus aspectos como descanso dominical obligatorio institucionalizado.



Interprétese la expresión dominical contenida en el régimen laboral en este sentido exclusivamente para el efecto del descanso obligatorio.

Las disposiciones contenidas en los artículos 25 y 26 de la Ley 789 del 2002 se aplazarán en su aplicación frente a los contratos celebrados antes de la vigencia de la presente ley hasta el 1° de abril del año 2003.

Aviso sobre trabajo dominical. Cuando se tratara de trabajos habituales o permanentes en domingo, el empleador debe fijar en lugar público del establecimiento, con anticipación de 12 horas lo menos, la relación del personal de trabajadores que por razones del servicio no pueden disponer el descanso dominical. En esta relación se incluirán también el día y las horas de descanso compensatorio (CST, art. 185).

ART. 15.—El descanso en los días domingos y los demás días expresados en el artículo 21 de este reglamento, tiene una duración mínima de 24 horas, salvo la excepción consagrada en el literal c) del artículo 20 de la Ley 50 de 1990 (L. 50/90, art. 25).

ART. 16.—Cuando por motivo de fiesta no determinada en la Ley 51 del 22 de diciembre de 1983, la empresa suspendiere el trabajo, está obligada a pagarlo como si se hubiere realizado. No está obligada a pagarlo cuando hubiere mediado convenio expreso para la suspensión o compensación o estuviere prevista en el reglamento, pacto, convención colectiva o fallo arbitral.

Este trabajo compensatorio se remunerará sin que se entienda como trabajo suplementario o de horas extras (CST, art. 178).

### **Vacaciones remuneradas.**

ART. 17.—Los trabajadores que hubieren prestado sus servicios durante un (1) año tienen derecho a quince (15) días hábiles consecutivos de vacaciones remuneradas (CST, art. 186, num. 1°).

ART. 18.—La época de vacaciones debe ser señalada por la empresa a más tardar dentro del año subsiguiente y ellas deben ser concedidas oficiosamente o a petición del trabajador, sin perjudicar el servicio y la efectividad del descanso.

El empleador tiene que dar a conocer al trabajador con 15 días de anticipación la fecha en que le concederán las vacaciones (CST, art. 187).

ART. 19.—Si se presenta interrupción justificada en el disfrute de las vacaciones, el trabajador no pierde el derecho a reanudarlas (CST, art. 188).

ART. 20.—Se prohíbe compensar las vacaciones en dinero, pero el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social puede autorizar que se pague en dinero hasta la mitad de ellas en casos especiales de perjuicio para la economía nacional o la industria; cuando el contrato termina sin que el trabajador hubiere disfrutado de vacaciones, la compensación de estas en dinero procederá por un año cumplido de servicios y proporcionalmente por fracción de año. En todo caso para la

compensación de vacaciones, se tendrá como base el último salario devengado por el trabajador (CST, art. 189).

ART. 21.—En todo caso, el trabajador gozará anualmente, por lo menos de seis (6) días hábiles continuos de vacaciones, los que no son acumulables.

Las partes pueden convenir en acumular los días restantes de vacaciones hasta por 2 años.

La acumulación puede ser hasta por 4 años, cuando se trate de trabajadores técnicos, especializados, y de confianza (CST, art. 190).

ART. 22.—Durante el período de vacaciones el trabajador recibirá el salario ordinario que esté devengando el día que comience a disfrutar de ellas. En consecuencia, sólo se excluirán para la liquidación de las vacaciones el valor del trabajo en días de descanso obligatorio y el valor del trabajo suplementario o de horas extras. Cuando el salario sea variable, las vacaciones se liquidarán con el promedio de lo devengado por el trabajador en el año inmediatamente anterior a la fecha en que se concedan.

ART. 23.—Todo empleador llevará un registro de vacaciones en el que se anotará la fecha de ingreso de cada trabajador, fecha en que toma sus vacaciones, en que las termina y la remuneración de las mismas (D. 13/67, art. 5°).

## **PERMISOS.**

ART. 24.—La empresa concederá a sus trabajadores los permisos necesarios para el ejercicio del derecho al sufragio y para el desempeño de cargos oficiales transitorios de forzosa aceptación, en caso de grave calamidad doméstica debidamente comprobada, para concurrir en su caso al servicio médico correspondiente, para desempeñar comisiones sindicales inherentes a la organización y para asistir al entierro de sus compañeros, siempre que avisen con la debida oportunidad a la empresa y a sus representantes y que en los dos últimos casos, el número de los que se ausenten no sea tal, que perjudiquen el funcionamiento del establecimiento. La concesión de los permisos antes dichos estará sujeta a las siguientes condiciones:

- En caso de grave calamidad doméstica, la oportunidad del aviso puede ser anterior o posterior al hecho que lo constituye o al tiempo de ocurrir este, según lo permitan las circunstancias.
- En caso de entierro de compañeros de trabajo, el aviso puede ser hasta con un día de anticipación y el permiso se concederá hasta el 10% de los trabajadores.
- En los demás casos (sufragio, desempeño de cargos transitorios de forzosa aceptación y concurrencia al servicio médico correspondiente) el aviso se hará con la anticipación que las circunstancias lo permitan. Salvo convención en contrario y a excepción del caso de concurrencia al servicio médico correspondiente, el tiempo empleado en estos permisos puede descontarse al trabajador o compensarse con tiempo igual de trabajo efectivo en horas distintas a su jornada ordinaria, a opción de la empresa (CST, art. 57, num. 6°).

## CAPÍTULO VII

### **Salario mínimo, convencional, lugar, días, horas de pagos y períodos que lo regulan**

ART. 25.—Formas y libertad de estipulación:

1. El empleador y el trabajador pueden convenir libremente el salario en sus diversas modalidades como por unidad de tiempo, por obra, o a destajo y por tarea, etc., pero siempre respetando el salario mínimo legal o el fijado en los pactos, convenciones colectivas y fallos arbitrales.

2. No obstante lo dispuesto en los artículos 13, 14, 16, 21 y 340 del Código Sustantivo del Trabajo y las normas concordantes con estas, cuando el trabajador devengue un salario ordinario superior a diez (10) salarios mínimos legales mensuales, valdrá la estipulación escrita de un salario que además de retribuir el trabajo ordinario, compense de antemano el valor de prestaciones, recargos y beneficios tales como el correspondiente al trabajo nocturno, extraordinario o al dominical y festivo, el de primas legales, extralegales, las cesantías y sus intereses, subsidios y suministros en especie; y, en general, las que se incluyan en dicha estipulación, excepto las vacaciones.

En ningún caso el salario integral podrá ser inferior al monto de 10 salarios mínimos legales mensuales, más el factor prestacional correspondiente a la empresa que no podrá ser inferior al treinta por ciento (30%) de dicha cuantía.

3. Este salario no estará exento de las cotizaciones a la seguridad social, ni de los aportes al SENA, ICBF, y cajas de compensación familiar, pero la base para efectuar los aportes parafiscales es el setenta por ciento (70%).

4. El trabajador que desee acogerse a esta estipulación, recibirá la liquidación definitiva de su auxilio de cesantía y demás prestaciones sociales causadas hasta esa fecha, sin que por ello se entienda terminado su contrato de trabajo (L. 50/90, art. 18).

ART. 26.—Se denomina jornal el salario estipulado por días y sueldo, el estipulado con períodos mayores (CST, art. 133).

ART. 27.—Salvo convenio por escrito, el pago de los salarios se efectuará en el lugar en donde el trabajador presta sus servicios durante el trabajo, o inmediatamente después del cese (CST, art. 138, num. 1°).

Períodos de pago:

Ejemplo:      quincenales      mensuales (uno de los dos o los dos).

ART. 28.—El salario se pagará al trabajador directamente o a la persona que él autorice por escrito así:

1. El salario en dinero debe pagarse por períodos iguales y vencidos. El período de pago para los jornales no puede ser mayor de una semana, y para sueldos no mayor de un mes.

2. El pago del trabajo suplementario o de horas extras y el recargo por trabajo nocturno debe efectuarse junto con el salario ordinario del período en que se han causado o a más tardar con el salario del período siguiente (CST, art. 134).

## **CAPÍTULO VIII**

### **Servicio médico, medidas de seguridad, riesgos profesionales, primeros auxilios en caso de accidentes de trabajo, normas sobre labores en orden a la mayor higiene, regularidad y seguridad en el trabajo**

ART. 29.—Es obligación del empleador velar por la salud, seguridad e higiene de los trabajadores a su cargo. Igualmente, es su obligación garantizar los recursos necesarios para implementar y ejecutar actividades permanentes en medicina preventiva y del trabajo, y en higiene y seguridad industrial, de conformidad al programa de salud ocupacional, y con el objeto de velar por la protección integral del trabajador.

ART. 30.—Los servicios médicos que requieran los trabajadores se prestarán por el Instituto de Seguros Sociales o EPS, ARP, a través de la IPS a la cual se encuentren asignados. En caso de no afiliación estará a cargo del empleador sin perjuicio de las acciones legales pertinentes.

ART. 31.—Todo trabajador dentro del mismo día en que se sienta enfermo deberá comunicarlo al empleador, su representante o a quien haga sus veces el cual hará lo conducente para que sea examinado por el médico correspondiente a fin de que certifique si puede continuar o no en el trabajo y en su caso determine la incapacidad y el tratamiento a que el trabajador debe someterse. Si este no diere aviso dentro del término indicado o no se sometiere al examen médico que se haya ordenado, su inasistencia al trabajo se tendrá como injustificada para los efectos a que haya lugar, a menos que demuestre que estuvo en absoluta imposibilidad para dar el aviso y someterse al examen en la oportunidad debida.

ART. 32.—Los trabajadores deben someterse a las instrucciones y tratamiento que ordena el médico que los haya examinado, así como a los exámenes y tratamientos preventivos que para todos o algunos de ellos ordena la empresa en determinados casos. El trabajador que sin justa causa se negare a someterse a los exámenes, instrucciones o tratamientos antes indicados, perderá el derecho a la prestación en dinero por la incapacidad que sobrevenga a consecuencia de esa negativa.

ART. 33.—Los trabajadores deberán someterse a todas las medidas de higiene y seguridad que prescriban las autoridades del ramo en general, y en particular a las que ordene la empresa para prevención de las enfermedades y de los riesgos en el manejo de las máquinas y demás elementos de trabajo especialmente para evitar los accidentes de trabajo.

PAR.—El grave incumplimiento por parte del trabajador de las instrucciones, reglamentos y determinaciones de prevención de riesgos, adoptados en forma general o específica, y que se



encuentren dentro del programa de salud ocupacional de la respectiva empresa, que la hayan comunicado por escrito, facultan al empleador para la terminación del vínculo o relación laboral por justa causa, tanto para los trabajadores privados como los servidores públicos, previa autorización del Ministerio de la Protección Social, respetando el derecho de defensa (D. 1295/94, art. 91).

ART. 34.—En caso de accidente de trabajo, el jefe de la respectiva dependencia, o su representante, ordenará inmediatamente la prestación de los primeros auxilios, la remisión al médico y tomará todas las medidas que se consideren necesarias y suficientes para reducir al mínimo, las consecuencias del accidente, denunciando el mismo en los términos establecidos en el Decreto 1295 de 1994 ante la EPS y la ARP.

ART. 35.—En caso de accidente no mortal, aun el más leve o de apariencia insignificante, el trabajador lo comunicará inmediatamente al empleador, a su representante o a quien haga sus veces, para que se provea la asistencia médica y tratamiento oportuno según las disposiciones legales vigentes, indicará, las consecuencias del accidente y la fecha en que cese la incapacidad.

ART. 36.—Todas las empresas y las entidades administradoras de riesgos profesionales deberán llevar estadísticas de los accidentes de trabajo y de las enfermedades profesionales para lo cual deberán en cada caso determinar la gravedad y la frecuencia de los accidentes de trabajo o de las enfermedades profesionales de conformidad con el reglamento que se expida.

Todo accidente de trabajo o enfermedad profesional que ocurra en una empresa o actividad económica, deberá ser informado por el empleador a la entidad administradora de riesgos profesionales y a la entidad promotora de salud, en forma simultánea, dentro de los dos días hábiles siguientes de ocurrido el accidente o diagnosticada la enfermedad.

ART. 37.—En todo caso, en lo referente a los puntos de que trata este capítulo, tanto la empresa como los trabajadores, se someterán a las normas de riesgos profesionales del Código Sustantivo del Trabajo, a la Resolución 1016 de 1989 expedida por el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social y las demás que con tal fin se establezcan. De la misma manera ambas partes están obligadas a sujetarse al Decreto-Ley 1295 de 1994, y la Ley 776 del 17 de diciembre de 2002, del sistema general de riesgos profesionales, de conformidad con los términos estipulados en los preceptos legales pertinentes y demás normas concordantes y reglamentarias antes mencionadas.

## **CAPÍTULO IX**

### **Prescripciones de orden**

ART. 38.—Los trabajadores tienen como deberes los siguientes:

- a) Respeto y subordinación a los superiores.
- b) Respeto a sus compañeros de trabajo.
- c) Procurar completa armonía con sus superiores y compañeros de trabajo en las relaciones personales y en la ejecución de labores.
- d) Guardar buena conducta en todo sentido y obrar con espíritu de leal colaboración en el orden moral y disciplina general de la empresa.

e) Ejecutar los trabajos que le confíen con honradez, buena voluntad y de la mejor manera posible.

f) Hacer las observaciones, reclamos y solicitudes a que haya lugar por conducto del respectivo superior y de manera fundada, comedida y respetuosa.

g) Recibir y aceptar las órdenes, instrucciones y correcciones relacionadas con el trabajo, con su verdadera intención que es en todo caso la de encaminar y perfeccionar los esfuerzos en provecho propio y de la empresa en general.

h) Observar rigurosamente las medidas y precauciones que le indique su respectivo jefe para el manejo de las máquinas o instrumentos de trabajo.

i) Permanecer durante la jornada de trabajo en el sitio o lugar en donde debe desempeñar las labores siendo prohibido salvo orden superior, pasar al puesto de trabajo de otros compañeros.

## **CAPÍTULO X**

### **Orden jerárquico**

ART. 39.—El orden jerárquico de acuerdo con los cargos existentes en la empresa, es el siguiente: Ejemplo: gerente general, subgerente, director financiero, director talento humano director de operaciones, director comercial y director de calidad.

PARRAFO. —De los cargos mencionados, tienen facultades para imponer sanciones disciplinarias a los trabajadores de la empresa: Ejemplo: el gerente y el director de talento humano.

## **CAPÍTULO XI**

## **Labores prohibidas para mujeres y menores**

ART. 40.—Las mujeres y los menores, no podrán ser empleados en los trabajos que a continuación se enumeran, por cuanto suponen exposición severa a riesgos para su salud o integridad física:

1. Trabajos que tengan que ver con sustancias tóxicas o nocivas para la salud.
2. Trabajos a temperaturas anormales o en ambientes contaminados o con insuficiente ventilación.

## **CAPÍTULO XII**

### **Escala de faltas y sanciones disciplinarias**

ART. 41.—La empresa no puede imponer a sus trabajadores sanciones no previstas en este reglamento, en pactos, convenciones colectivas, fallos arbitrales o en el contrato de trabajo (CST, art. 114).

ART. 42—Se establecen las siguientes clases de faltas leves, y sus sanciones disciplinarias, así:

- a) El retardo hasta de quince (15) minutos en la hora de entrada sin excusa suficiente, cuando no cause perjuicio de consideración a la empresa, implica por primera vez, multa de la décima parte del salario de un día; por la segunda vez, multa de la quinta parte del salario de un día; por

tercera vez suspensión en el trabajo en la mañana o en la tarde según el turno en que ocurra, y por cuarta vez suspensión en el trabajo por tres días.

b) La falta en el trabajo en la mañana, en la tarde o en el turno correspondiente, sin excusa suficiente cuando no causa perjuicio de consideración a la empresa, implica por primera vez suspensión en el trabajo hasta por tres días y por segunda vez suspensión en el trabajo hasta por ocho días.

c) La falta total al trabajo durante el día sin excusa suficiente, cuando no cause perjuicio de consideración a la empresa, implica, por primera vez, suspensión en el trabajo hasta por ocho días y por segunda vez, suspensión en el trabajo hasta por dos meses.

d) La violación leve por parte del trabajador de las obligaciones contractuales o reglamentarias implica por primera vez, suspensión en el trabajo hasta por ocho días y por segunda vez suspensión en el trabajo hasta por 2 meses.

La imposición de multas no impide que la empresa prescinda del pago del salario correspondiente al tiempo dejado de trabajar. El valor de las multas se consignará en cuenta especial para dedicarse exclusivamente a premios o regalos para los trabajadores del establecimiento que más puntual y eficientemente, cumplan sus obligaciones.

ART. 43.—Constituyen faltas graves:

a) El retardo hasta de 15 minutos en la hora de entrada al trabajo sin excusa suficiente, por quinta vez.

b) La falta total del trabajador en la mañana o en el turno correspondiente, sin excusa suficiente, por tercera vez.

c) La falta total del trabajador a sus labores durante el día sin excusa suficiente, por tercera vez.

d) Violación grave por parte del trabajador de las obligaciones contractuales o reglamentarias.

Procedimientos para comprobación de faltas y formas de aplicación de las sanciones disciplinarias

ART. 44.—Antes de aplicarse una sanción disciplinaria, el empleador deberá oír al trabajador inculpado directamente y si este es sindicalizado deberá estar asistido por dos representantes de la organización sindical a que pertenezca. En todo caso se dejará constancia escrita de los hechos y de la decisión de la empresa de imponer o no, la sanción definitiva (CST, art. 115).

ART. 45.—No producirá efecto alguno la sanción disciplinaria impuesta con violación del trámite señalado en el anterior artículo (CST, art. 115).

Fecha: \_\_\_\_\_

Dirección: \_\_\_\_\_

Ciudad: \_\_\_\_\_

Departamento: \_\_\_\_\_

Representante legal: \_\_\_\_\_

**4.8.11 Constitución legal.** Toda empresa debe estar debidamente legalizada ante el estado colombiano, mediante el cumplimiento de una serie de requisitos legales establecidos por el Gobierno Nacional.

La constitución legal es el acto mediante el cual se le da vida a una nueva empresa, de acuerdo al cumplimiento de una serie de normas y requisitos establecidos por ley, necesarios para su funcionamiento legal. Dichos requisitos son de carácter legal, comercial, funcionamiento laboral y tributario que se rigen para empresas creadas de forma individual o colectiva.

**4.8.12. Legalización comercial.** Todo establecimiento de comercio debe inscribirse en el registro mercantil, entendido ese como el instrumento legal que tiene como objeto llevar la matrícula de los comerciantes y de los establecimientos de comercio, así como la inscripción de todos los actos, libros y documentos del comerciante. El registro mercantil es tramitado en la Cámara de Comercio.

Matricula establecimiento: \$72.000

Certificado de inscripción: \$2.300

**4.8.13 certificados de suelo.** Antes de proceder a la apertura de un establecimiento de comercio, es preciso diligenciar en la oficina de planeación municipal, el certificado de uso de suelos.

El objetivo de este certificado, es que la autoridad competente certifique que la actividad desarrollada por el establecimiento certificado, puede desarrollarse en el lugar.

Certificado uso de suelos: \$45.200

Estampilla Pro-hospital: \$2.700

Formulario: \$200

#### **4.8.14 Certificado de seguridad.**

Lo expide el Cuerpo de Bomberos Valor: \$85.500

**4.9 Estudio financiero.** Tiene como principal finalidad, cuantificar todas aquellas inversiones que se emplean para la realización del proyecto, en las cuales determina las fuentes de financiación y la elaboración de las proyecciones financieras, con los estudios de mercado y técnico.

#### **4.9.1 Inversión inicial.**

**Tabla 29.**

*Muebles y enseres de oficina.*

<b>Ítem</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Valor</b>
Escritorios	2	\$440.000
Sillas ergonómicas	2	\$360.000
Sillas plásticas	4	\$333.200
Calculadora	1	\$45.000
Papelera	1	\$18.000
Total		\$1.196.200

Fuente: Autor del proyecto basado en los precios actuales de Linio.



**Tabla 30.***Equipo de computación y comunicación*

<b>Ítem</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Valor</b>
Computador de escritorio	1	\$800.000
Impresora	1	\$580.000
Total		\$1.380.000

Fuente: Autor del proyecto basado en los precios actuales de Linio.

#### 4.9.2 Inversiones diferidas.

**Tabla 31.***Inversiones diferidas.*

<b>Ítem</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Valor</b>
Gastos de constitución	1	\$690.000
Implementos de oficina	1	\$87.600
Total		\$777.600

Fuente: Autor del proyecto.

#### 4.9.3 Ingresos

**Tabla 32.***Inversión a la empresa*

<b>Ítem</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Valor</b>
Inversión	1	\$5.000.000
Total		\$5.000.000

Fuente: Autor del proyecto basado en la inversión inicial.

#### 4.9.4. Gastos.

##### 4.10.4.1 Gastos del personal

**Tabla 33.***Salarios*

<b>Cantidad</b>	<b>Ítem</b>	<b>Valor unitario</b>	<b>Total</b>
1	Gerente	\$2.213.151	\$2.213.151
1	Secretaria	\$737.717	\$737.717
1	Contador	\$450.000	\$450.000
45	Operarios	\$750.000	\$33.750.000
Total			\$37.150.868

Fuente. Autor del proyecto basado en la nómina de la empresa.

**Tabla 34.***Parafiscales.*

<b>Cantidad</b>	<b>Ítem</b>	<b>Valor unitario</b>	<b>Total</b>
1	Gerente	\$199.184	\$199.184
1	Secretaria	\$66.395	\$66.395
Total			\$265.579

Fuente. Autor del proyecto de acuerdo a las nóminas.

**Tabla 35.***Seguridad social.*

<b>Cantidad</b>	<b>Ítem</b>	<b>Valor unitario</b>	<b>Total</b>
1	Gerente	\$465.204	\$465.204
1	Secretaria	\$155.068	\$155.068
Total			\$620.272

Fuente: Autor del proyecto basado en las nóminas.

**Tabla 36.***Prestaciones sociales*

<b>Cantidad</b>	<b>Ítem</b>	<b>Valor unitario</b>	<b>Total</b>
1	Gerente	\$483.130	\$483.130
1	Secretaria	\$161.044	\$161.044
Total			\$644.174

Fuente: Autor del proyecto basado en las nóminas

**Tabla 37.***Auxilio de transporte.*

<b>Cantidad</b>	<b>Ítem</b>	<b>Valor unitario</b>	<b>Total</b>
1	Gerente	\$0	\$0
1	Secretaria	\$83.140	\$83.140
Total			\$83.140

Fuente: Autor del proyecto basado en las nóminas.

**Tabla 38.***Total costo del personal anual*

<b>Descripción</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
1 gerente	\$40.328.028	\$42.667.053	\$45.141.742	\$47.759.963	\$50.530.040
1 secretaria	\$14.440.368	\$15.277.909	\$16.164.027	\$17.101.540	\$18.093.429
1 contador	\$5.400.000	\$5.713.200	\$6.044.565	\$6.395.149	\$6.766.067
45 operarios	\$405.000.000	\$428.490.000	\$453.342.420	\$479.636.280	\$507.455.184
Total costo anual	\$465.168.396	\$492.148.162	\$520.692.754	\$533.809.033	\$582.844.720

Fuente: Autor del proyecto de acuerdo a la inflación del año 2016.

Nota. Para la adecuación de los costos del personal de la empresa se tuvo en cuenta la inflación del 5,8% del año 2016.

#### **4.9.4.2 Gastos generales.**

Tabla 39.

Gastos generales.

<b>Ítem</b>	<b>Valor mensual</b>	<b>Valor anual</b>
Arrendamiento	\$700.000	\$8.400.000
Teléfono + Internet	\$70.000	\$840.000
Agua	\$40.000	\$480.000
Energía eléctrica	\$50.000	\$600.000
Publicidad	\$200.000	\$2.400.000
Total	\$1.060.000	\$12.720.000

Fuente. Autor del proyecto de acuerdo a las estadísticas del consumo del sector comercial.

#### 4.9.4.3 Proyecciones de los gastos generales, incrementando un 12% anual

**Tabla 40.**

*Proyecciones de los gastos generales, incrementado un 12% anual*

Ítem/años	1	2	3	4	5
Arrendamiento	\$8.400.000	\$9.408.000	\$10.536.960	\$11.801.395	\$13.217.562
Teléfono + internet	\$840.000	\$940.800	\$1.053.696	\$1.180.139	\$1.321.755
Agua	\$480.000	\$537.600	\$602.112	\$674.365	\$755.288
Energía eléctrica	\$600.000	\$672.000	\$752.640	\$842.957	\$944.111
Publicidad	\$2.400.000	\$2.688.000	\$3.010.560	\$3.371.827	\$3.776.446
<b>Total</b>	<b>\$12.720.000</b>	<b>\$14.246.400</b>	<b>\$15.955.968</b>	<b>\$17.870.683</b>	<b>\$20.015.162</b>

Fuente: Autor del proyecto basado en los gastos generales.

#### 4.9.4.4 Resumen de la proyección de los gastos.

**Tabla 41.**

*Resumen de la proyección de los gastos operacionales de la empresa anual.*

Ítem/años	1	2	3	4	5
Gastos del personal	\$465.168.396	\$492.148.162	\$520.692.754	\$533.809.033	\$564.769.956
Gastos generales	\$12.720.000	\$14.246.400	\$15.955.968	\$17.870.683	\$20.015.162
<b>Total</b>	<b>\$477.888.396</b>	<b>\$506.394.562</b>	<b>\$536.648.722</b>	<b>\$551.679.716</b>	<b>\$584.785.118</b>

Fuente: Autor del proyecto.

#### 4.9.5 Balance General.

##### **EMPRESA DE SERVICIOS DOMÉSTICOS PARA EL HOGAR.**

**Tabla 42.**

*Balance general de la empresa de servicios domésticos.*

<b>Activos disponibles</b>	
Bancos	\$1.646.200
<b>Total activo disponible</b>	\$1.646.200
<b>Activo fijos</b>	
Equipo de comunicación y computación	\$1.380.000
Muebles y enseres	\$1.196.200
<b>Total activos fijos</b>	\$2.576.200
<b>Activos diferidos</b>	
Diferidos	

Cargos diferidos		
Gastos de constitución	\$690.000	
Útiles de oficina	\$87.600	
<b>Total activos diferidos</b>		\$777.600
Total activos		\$5.000.000
Pasivos	0	
Total pasivos		0
Patrimonio		
Inversión	\$5.000.000	
<b>Total patrimonio</b>		\$5.000.000
<b>Total pasivo + patrimonio</b>		\$5.000.000

Fuente: Autor del proyecto

**4.9.6 Depreciaciones.** Las depreciaciones fueron realizadas por el método lineal.

**Tabla 43.**

*Depreciación de muebles y enseres y equipo de computación y comunicación*

Concepto	Valor total	Periodo a depreciar (meses)	Valor mensual	Valor anual
Muebles y enseres	\$1.196.200	60	\$19.950	\$239.400
Equipo de computación y comunicación	\$1.380.000	60	\$23.000	\$276.000
<b>Total</b>			<b>\$42.950</b>	<b>\$515.400</b>

Fuente: Autor del proyecto.

**Tabla 44.**

*Depreciación anual de muebles y enseres y equipo de computación y comunicación.*

Depreciación	1	2	3	4	5
Muebles y enseres	\$239.400	\$239.400	\$239.400	\$239.400	\$239.400
Equipo de computación y comunicación	\$276.000	\$276.000	\$276.000	\$276.000	\$276.000
<b>Total</b>	<b>\$515.400</b>	<b>\$515.400</b>	<b>\$515.400</b>	<b>\$515.400</b>	<b>\$515.400</b>

Fuente: Autor del proyecto.

**4.9.7. Amortización de diferidos**

**Tabla 45.***Amortización de diferidos.*

<b>Años</b>	<b>Activo depreciado</b>	<b>Valor a depreciar</b>
0		\$777.600
1	\$155.520	\$622.080
2	\$155.520	\$466.560
3	\$155.520	\$311.040
4	\$155.520	\$155.520
5	\$155.520	0

Fuente: Autor del proyecto.

#### 4.9.8 Determinación de la prestación de servicios

**Tabla 46.***Determinación de los servicios anuales de la organización*

<b>Ítem/Periodo</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
Porcentaje	10%	13%	16%	19%	22%
Cobertura	1.403	1.445	1.488	1.532	1.577

Fuente: Autor del proyecto.

Teniendo en cuenta que la empresa estará en un estado de introducción al mercado, se iniciara con una cobertura del 10% con un total de familias Ocañeras de estrato 2,3 y 4 de 14.036 aumentando cada año con un valor del 3%.

**Tabla 47.***Valor de los servicios prestados.*

<b>Precios de los servicios</b>	<b>Precio</b>
Servicio de aseo	\$40.000
Servicio de lavado	\$30.000
Servicio de planchado	\$30.000
Servicio de preparación de alimentos	\$25.000
Cuidado de niños	\$40.000

Fuente: Autor del proyecto.

**Tabla 48.**

*Valor de los servicios prestado por horas (2 horas)*

<b>Precio del servicio por hora</b>	<b>Precio</b>
Servicio de niñera	\$20.000

Fuente: Autor del proyecto.

**Tabla 49.**

*Proyección de los precios de los servicios completos ofrecidos por la empresa.*

<b>Periodo/ ítem</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
Servicio de aseo	\$40.000	\$42.309	\$44.763	\$47.359	\$50.105
Servicio de lavado	\$30.000	\$31.729	\$33.569	\$35.516	\$37.576
Servicio de planchado	\$30.000	\$31.729	\$33.569	\$35.516	\$37.576
Servicio de preparación de alimentos	\$25.000	\$26.439	\$27.972	\$29.594	\$31.310
Cuidado de niños	\$40.000	\$42.309	\$44.763	\$47.359	\$50.106

Fuente: Autor del proyecto.

Para ajustar los precios a una mejor precisión, se tomara el incremento de la inflación para el año 2016 del 5,8%.

**Tabla 50.**

*Proyección del servicio prestado por horas (2 horas)*

<b>Periodo/ ítem</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
Servicio de niñera	\$20.000	\$21.139	\$22.365	\$23.662	\$25.034

Fuente: Autor del proyecto.

Para ajustar el precio para una mejor precisión, se tomara el incremento de la inflación para el año 2016 del 5,8%.

#### 4.9.9 Determinación de ingresos por venta.

**Tabla 51.**

*Ingresos anuales de la empresa.*

<b>Años/ítem</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
ingreso anual	\$567.000.000	\$599.886.000	\$634.679.388	\$671.490.792	\$710.437.257
Ingreso total	\$567.000.000	\$599.886.000	\$634.679.388	\$671.490.792	\$710.437.257

Fuente: Autor del proyecto basado en las ventas de la empresa.

**Tabla 52.**

*Ingresos del 25% de ganancias por cada servicio.*

<b>Años/ítem</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
ingreso anual	\$141.750.000	\$149.971.500	\$158.669.847	\$167.872.698	\$177.609.314
Ingreso total	\$141.750.000	\$149.971.500	\$158.669.847	\$167.872.698	\$177.609.314

Fuente: Autor del proyecto ingresos de la empresa.

**Tabla 53.**

*Ingresos del 75% de salario de 45 operarios.*

<b>Años/ítem</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
ingreso anual	\$425.250.000	\$449.914.500	\$476.009.541	\$503.618.094	\$532.827.942
Ingreso total	\$425.250.000	\$449.914.500	\$476.009.541	\$503.618.094	\$532.827.942

Fuente: Autor del proyecto basado en el gasto de los operarios.

#### 4.9.10 Determinación de los costos.

**Tabla 54.**

*Determinación de los costos totales anuales.*

<b>Ítem/años</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
Costos variables	\$1.920.000	\$2.150.400	\$2.408.450	\$2.697.500	\$3.021.200
Costos fijos	\$454.210.416	\$508.715.665	\$569.761.153	\$638.132.491	\$714.708.389
Total	\$456.130.416	\$510.866.065	\$572.169.603	\$640.829.991	\$717.729.589

Fuente: Autor del proyecto basado de los costos de la empresa.



Se determinan los incrementos anuales con la proyección del incremento anual del 12%.

#### 4.9.11 Estado de resultados

**Tabla 55.**

*Estado de resultados*

<b>Ítem/años</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
Ingresos por ventas	\$567.000.000	\$599.886.000	\$634.679.388	\$671.490.792	\$710.437.257
(-) Costo variable	\$1.920.000	\$2.150.400	\$2.408.450	\$2.697.500	\$3.021.200
= Margen de constitución	\$565.080.000	\$597.735.600	\$632.270.938	\$668.793.292	\$707.583.302
(-) Gastos operacionales	\$477.888.396	\$506.394.562	\$536.648.722	\$551.679.716	\$584.785.118
(-) Depreciación	\$515.400	\$515.400	\$515.400	\$515.400	\$515.400
(-) Diferidos	\$155.520	\$155.520	\$155.520	\$155.520	\$155.520
= Utilidad operacional antes de impuestos	\$86.520.684	\$90.670.118	\$94.951.296	\$116.442.656	\$122.127.264
(-) Reserva legal 10%	\$8.652.068	\$9.067.011	\$9.495.129	\$11.644.265	\$12.212.726
= utilidad del ejercicio	\$77.868.616	\$81.603.107	\$85.456.167	\$104.798.391	\$109.914.538

Fuente. Autor del proyecto basado en el balance general.

#### 4.9.12 Flujo de caja

**Tabla 56.**

*Flujo de caja.*

<b>Ítem/años</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
Utilidad neta	\$77.868.616	\$81.603.107	\$85.456.167	\$104.798.391	\$109.914.538
Depreciación	\$515.400	\$515.400	\$515.400	\$515.400	\$515.400
Diferidos	\$155.520	\$155.520	\$155.520	\$155.520	\$155.520
Flujo ajustado de caja	\$77.197.696	\$80.932.187	\$84.785.247	\$104.127.471	\$109.243.618

Fuente. Autor del proyecto

#### 4.9.13 Flujo de la inversión.

**Tabla 57.***Flujo de la inversión*

<b>Ítem</b>	<b>1</b>
Inversión	\$5.000.000
Amortización	
Crédito	\$0
Flujo ajustado de la inversión	<b>\$5.000.000</b>

Fuente. Autor del proyecto

**4.9.14. Flujo de efectivos****Tabla 58.***Flujo de efectivos de la empresa*

<b>Ítem</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
Flujo ajustado de la inversión	\$5.000.000					
Flujo ajustado o de caja		\$77.197.696	\$80.932.187	\$84.785.247	\$104.127.471	\$109.243.618
Flujo de efectivo	\$5.000.000					

Fuente. Autor del proyecto.

**4.9.15. Punto de equilibrio.** Para la determinación del punto de equilibrio de la empresa

de servicios domésticos, emplearemos la siguiente fórmula.

P.E.U= Punto de equilibrio en unidades.

CF = Costos fijos

CV= Costos variables

VT= Ventas totales

UP =Unidades producidas

$$P.E.U = \frac{CF \times UP}{VT - CV}$$

La educación indicara el total de unidades a vender.

Datos.

Costo fijo = \$39.824.033

**CF= \$39.824.033**

**CV= \$160.000**

**VT= \$47.250.000**

**Up= 1.403**

$$P. E. U = \frac{39.824.033 \times 1.403}{47.250.000 - 160.000}$$

$$P. E. U = 1.186$$

Para que la empresa de servicios domésticos este en equilibrio, tiene que vender 1.186 servicios, considerándose si se pasa de esa cantidad, la utilidad aumentaría.

**4.10 Evaluación económica**. La evaluación económica de la empresa, en el municipio de Ocaña, permite analizar la viabilidad del proyecto mediante los siguientes factores.

Valor presente neto, tasas interna de retorno, la razón costo beneficio.

**4.10.1 Valor presente neto.** Es el método más conocido a la hora de evaluar proyectos de inversión a largo plazo. El valor presente neto permite determinar si una inversión cumple con el objetivo básico financiero.

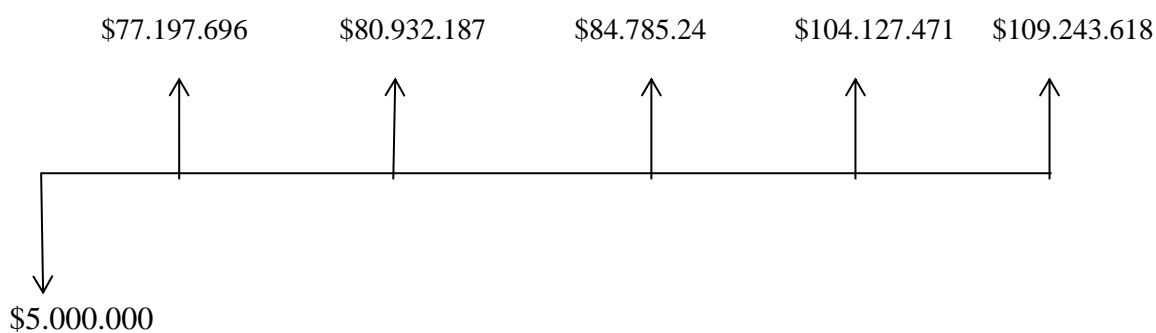
$$VPN = \frac{\sum \text{flujos}}{(1 + t)^n}$$

Flujos=flujos neto de caja

t= Tasa de interés recibida por la colaboración de recursos propios en el sector financiero en promedio del 5.01% anual.

n= Número de años análisis

Los flujos resultantes se presentan a continuación.



$$VPN = \frac{F1}{(1 + t)^1} + \frac{F1}{(1 + t)^2} + \frac{F1}{(1 + t)^3} + \frac{F1}{(1 + t)^4} + \frac{F1}{(1 + t)^5}$$

$$VPN = \frac{77.197.696 + 80.932.187 + 84.785.247 + 104.127.471 + 109.243.618}{(1 + 0.0501)^1 + (1 + 0.0501)^2 + (1 + 0.0501)^3 + (1 + 0.0501)^4 + (1 + 0.0501)^5}$$

$$VPN = 73.514.613 + 73.393.898 + 73.219.762 + 85.633.301 + 85.554.485$$

$$VPN = 391.316.059$$

Inversión < VPN

El resultado obtenido al límite de los primeros cinco años refleja que el valor del proyecto es el resultado de 391.316.059, lo cual lo convierte para el punto de vista económico, ya que genera beneficio adicional al que generen la oportunidad convencional de la empresa.

**4.10.2 Tasa interna de retorno.** Es la tasa que iguala el valor presente neto cero. La tasa interna de retorno también es conocida como la tasa de rentabilidad producto de la reinversión de los flujos netos de efectivo dentro de la operación propia de negocio y se expresa en porcentaje.

$$t = 5.01\%$$

$$VPN = 391.316.059$$

Ahora se aumenta la tasa de oportunidad:

$$t_1 = 25\%$$

$$VPN = \frac{77.197.696 + 80.932.187 + 84.785.247 + 104.127.471 + 109.243.618}{(1 + 0.25)^1 + (1 + 0.25)^2 + (1 + 0.25)^3 + (1 + 0.25)^4 + (1 + 0.25)^5}$$

$$VPN = 77.197.697 + 51.796.599 + 43.410.046 + 42.650.612 + 35.796.948$$

$$VPN2 = 250.851.902$$

$$t_2 = 50\%$$

$$VPN = \frac{77.197.696 + 80.932.187 + 84.785.247 + 104.127.471 + 109.243.618}{(1 + 0.5)^1 + (1 + 0.5)^2 + (1 + 0.5)^3 + (1 + 0.5)^4 + (1 + 0.5)^5}$$

$$VPN = 51.465.130 + 35.969.860 + 25.121.554 + 20.568.389 + 14.385.990$$

$$VPN1 = 147.510.923$$

25%	250.851.902	}
X	5.000.000	
50%	147.510.923	

$$\frac{x}{0.25} = \frac{245.051.902}{103.340.979}$$

$$X = 2.37$$

$$\text{TIR} = 0.25 + 2.37 = 2.62$$

$$\text{TIR} = 262\%$$

**4.10.3 Razón costo beneficio.** Indica el número de veces en que se recupera la inversión

inicial al cabo de los cinco años de funcionamiento de la empresa.

Su cálculo se da con la fórmula:

$$RCB = \frac{VPN}{Inversion}$$

$$RCB = \frac{391.316.059}{5.000.000}$$

$$RCB = 78 \text{ veces.}$$

Con los ingresos y egresos planteados en los primeros 5 años de funcionamiento se recupera 78 veces la inversión inicial.

**4.10.4. Valor actual neto.** Se determina mediante la siguiente fórmula.

$VAN = \text{Valor presente neto} - \text{Inversión.}$

$VAN = 391.316.059 - 5.000.000$

$VAN = 386.316.059$

El valor obtenido equivale al valor de las utilidades en los cinco años, descontando la inversión inicial.

**4.11. Evaluación social y ambiental.** La empresa de servicios domésticos para el hogar, es una organización dedicada a la realización de las tareas cotidianas del hogar para la ciudad de Ocaña.

**4.11.1. Generación de empleo.** En el municipio de Ocaña, por ser el centro de desarrollo regional, es una ciudad que de alguna u otra manera es punto de referencia para el cumulo de oportunidades laborales, es por eso que por medio de la implementación de la empresa, podría contribuir a aumentar las posibilidades de empleabilidad, creando riqueza y siendo un mecanismo para la mejora de calidad de vida de cierta población beneficiada del proyecto, el cual, se estima crear 45 empleos nuevos en el municipio de Ocaña.

**4.11.2. Fortalecimiento empresarial.** El emprendimiento de este proyecto, pretende suprimir una necesidad que actualmente es insatisfecha para la población Ocañera, con el fin de presentar un servicio de calidad y responsabilidad para que así mismo, ayude a mejorar la calidad de vida de los clientes, pues estos gozaran de seguridad y tranquilidad a la hora de contratar los servicios ofrecidos por la empresa.

**4.11.3. Impacto social.** La empresa domestica generara un impacto positivo por cuanto se pretende a la mejora de la tasa de desempleo del municipio, ya que esta genera más empleo y ayudar a mejorar la calidad de vida de las personas. La prestación de servicios para las familias de estrato 2,3 y 4 del municipio de Ocaña, con una excelente calidad, servicio y precios que facilitara las tareas del hogar dándole solución a la parte de aseo, preparación de alimentos, lavado de ropa, planchado y cuidado de niños, brindando un servicio de óptima calidad y con responsabilidad.

La empresa pretende vincularse con eventos deportivos, sociales y educativos y culturales, siempre y cuando cuente con los recursos económicos para realizar este fin.

**4.11.4. Impacto ambiental.** La empresa de servicio doméstico para el hogar, es una empresa dedicada a la prestación de servicios para el municipio de Ocaña, por ende en la localización de la organización, no se generan impactos ambientales de gran significancia.

Donde el componente abiótico, no se realiza ningún impacto a los aspectos ambientales, debido a que no se afectara la hidrología, geología, geomorfología, clima, entre otros aspectos.



Desde el componente abiótico, la empresa no hará afectaciones a cobertura vegetal o a especímenes de flora y fauna.

La organización por tener su establecimiento comercial ubicado dentro del casco urbano del municipio de Ocaña, gozará de un servicio domiciliario como el servicio de agua potable de aseo y estará conectado al sistema de alcantarillado, arrojando sus vertimientos, los cuales serán de tipo comercial.

La empresa de servicios domésticos para el hogar, implementará en la organización, un programa de ahorro y uso eficiente de agua, así como uso eficiente del papel y se hará un manejo integral de los residuos sólidos dentro de cada hogar como un compromiso ambiental, mostrando la empresa de servicios domésticos como una empresa ambientalmente responsable con su entorno y las comunidades.

## Capítulo 5. Conclusiones.

La empresa de servicios domésticos para el hogar, con los servicios de aseo, lavado, planchado, preparación de alimentos y cuidado de niños, es una organización totalmente novedosa para la población ocañera y en cuanto a su funcionamiento del mercado, es así como los resultados de la investigación arrojaron unos resultados totalmente positivos en la aceptación de los servicios ofrecidos y por lo tanto se cree conveniente la puesta en marcha de la empresa en la comunidad.

La demanda de los servicios de aseo, preparación de alimentos, lavado, planchado y cuidado de niños en Ocaña, es lo suficientemente extensa para poder emprender un proyecto de este tamaño, beneficiando el número de familias de estrato 2,3 y 4, pudiendo establecer los precios de la prestación de cada servicio en la cual brinda y satisface a todas las familias del municipio de Ocaña.

La empresa doméstica, inicialmente requiere de 45 colaboradores, una secretaria y un gerente en la cual componen el personal humano que demanda una prestación de servicios totalmente eficientes con las comodidad y atención que se debe realizar a nuestros clientes, brindando un servicio de óptima calidad en la realización de las tareas del hogar.

Para el desarrollo y el funcionamiento de la organización, se realizó un manual de funciones y un organigrama en el cual se diseñó teniendo en cuenta los diferentes conceptos aplicados en el área de la administración de la empresa para dar al cumplimiento del funcionamiento de la organización.

Desde el punto de vista financiero, la empresa permitirá a sus colaboradores una rentabilidad estable y una sostenibilidad de la empresa a largo tiempo.

La inversión del proyecto es de \$5.000.000, es un valor en el cual relaciona a todos los activos disponibles de la propiedad, planta y equipo diferidos, dándose al quinto año una recuperación de la misma 78 veces.

La creación de la empresa de servicios domésticos, generara un impacto social que contribuirá con el bienestar de la población Ocañera, creando confort y así mismo ayudara a mejorar con el desarrollo de la región. Además la organización desarrollara programas a nuestros colaboradores que incentiven el ahorro eficiente del agua y el cuidado y mantenimiento del medio ambiente.

## Recomendaciones.

A medida que la empresa crezca es fundamental incluir más personal idóneo y capacitado para el crecimiento de la empresa y crear más estabilidad económica en la comunidad.

Profundizar en el tema de costos y gastos de los servicios ofrecidos por la empresa, con el propósito de hacer ajustes a los precios de venta buscando que garanticen margen de rentabilidad razonable al igual que la equidad de los precios.

Para este tipo de investigación es importante que se realice en la ciudad de Ocaña ya que presenta un grado alto de informalidad y mala remuneración hacia las personas que prestan el servicio doméstico.

Desarrollar periódicamente rendimientos financieros del fondo, para llevar un control adecuado de este.

## Referencias

- Arango, L. G. (2008). *Género e identidad en el trabajo del cuidado: entre la invisibilidad, la profesionalidad y la servidumbre*. . Bogota: Universidad Nacional de Colombia.
- Centrales Electricas. (26/12/2016). *Centrales Electricas de Ocaña S.A.* Ocaña.
- Chiavenato, I. ". (2001). *Introducción A la Teoría General de la Administración*. Bogota: McGraw- Hill.
- Chiaventao, I. (1989). *Teoría clásica de la administración*. Mexico: Edición Naucalpan de Juárez.
- León, M. (1988). *El servicio doméstico también es colombia*. Bogota: mimeo.
- Magdalena, L. (1991). *Estrategias para entender y transformar las relaciones entre trabajo doméstico y servicio doméstico*. Barcelona: Universidad de Barcelona.
- Rey de Marulanda, N. (1981). *El trabajo de la mujer*. Bogota: Universidad de los Andes.
- Serna Gómez, H. .. (1999). *Gerencia Estratégica. Planeación y Gestión – Teoría y Metodología*. Bogota: 3R Editores.
- Vallejo, N. (1982). *Situación sociojurídica del servicio*. Bogota: Universidad de los Andes.

# Apéndice

## Apéndice 1. Encuesta dirigida a Familias Estrato II, III y IV de la ciudad de Ocaña



UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMIRATIVAS Y ECONÓMICA  
TECNOLOGÍA EN GESTIÓN COMERCIAL Y FINANCIERA.

ENCUESTA DIRIGIDA A FAMILIAS DE ESTRATO II, III Y IV DE LA  
CIUDAD DE OCAÑA, COLOMBIA.

**Objetivo.** Formular un estudio de factibilidad para la creación de una empresa dedicada a la prestación de servicios domestico para el hogar en la ciudad de Ocaña.

(Marque con una X la respuesta que creé que sea conveniente)

1. ¿Qué aspectos tiene en cuenta para contratar el servicio doméstico?

- Precio  
 Experiencia  
 Disponibilidad de tiempo.  
 Otro ¿Cuál? \_\_\_\_\_

2. ¿Quién le presta actualmente los servicios domésticos en su hogar?

- Empleada de tiempo completo       Empleada de medio tiempo.  
 Miembro de la familia  
 Otro, ¿Cuál? \_\_\_\_\_

3. ¿Cuál es su frecuencia de contratación de servicios domésticos?

- 1 día / semana       5 días / semana  
 3 días / semana       8 días / semana

4. ¿Para cuántas horas diarias necesita contratar servicios domestico?

- 2 horas     4 horas     6 horas     8 horas

5. ¿Cuánto está dispuesto a pagar por un día de servicio doméstico integral?
- De \$15.000 a \$18.000
- De \$18.000 a \$22.000
- De \$22.000 a \$25.000
- De \$25.000 a \$30.000
- Más de \$30.000
6. ¿Cuál de los servicios ofrecidos por la empresa estaría usted dispuesto a contratar para la realización de sus labores?
- Para aseo general.  Planchado
- Lavado.  Preparación de alimentos.
- Cuidado de niños.  Todos los servicios
7. ¿Para el cuidado de su hogar. ¿Cuántas personas contrataría usted para el servicio doméstico?
- 1 persona.  2 personas.
- 3 personas.  4 personas.
8. ¿Si existiera una empresa de servicio doméstico en el municipio de Ocaña, usted contrataría los servicios?
- Si
- No ¿Por qué? \_\_\_\_\_
9. ¿En qué parte del municipio de Ocaña, le gustaría que estuviera ubicada la empresa de servicios domésticos?
- Centro de la ciudad
- San Agustín
- Primavera
- Ciudadela Norte
- Martinete
- Otro lugar ¿Cuál? \_\_\_\_\_
10. ¿Cuál o cuáles son sus razones por las que no contratarían el servicio doméstico para su hogar?
- No lo necesito  Es innecesario
- Desconfianza  Ineficiencia
- Otro ¿Cuál? \_\_\_\_\_



11. ¿A través de qué medios publicitarios le gustaría que le ofrecieran los servicios domésticos?

- Radio
- Teléfono
- Volantes
- Correo personal
- Televisión